



Bruxelles, den 17.9.2013
COM(2013) 636 final

**MEDDELELSE FRA KOMMISSIONEN TIL EUROPA-PARLAMENTET, RÅDET,
DET EUROPÆISKE ØKONOMISKE OG SOCIALE UDVALG OG
REGIONSUDVALGET**

**Mere indflydelse til virksomheder og borgere på Europas indre marked:
En handlingsplan for at styrke Dit Europa i samarbejde med medlemsstaterne**

I. **Handlingsplanens formål**

Det indre marked er en stor drivkraft for vækst. Vækstpotentialet kan dog kun udnyttes, hvis borgerne og virksomhederne kender til og forstår deres rettigheder og muligheder og kan gøre effektivt brug af dem.

Dit Europa (<http://europa.eu/youreurope>) giver praktiske og brugervenlige oplysninger om EU-rettighederne på det indre marked på 23 sprog¹. Webstedets målgruppe er borgere og virksomheder, der er interesseret i at udforske de mange muligheder, som EU kan tilbyde: personer, der gerne vil studere, arbejde, drive virksomhed, rejse eller modtage sundhedsydelse i EU, der ønsker at bo i et andet EU-land, eller personer, der bliver hjemme og handler på internettet, ønsker at åbne en bankkonto, søger oplysninger om telekommunikationstjenester osv.

De personer, der besøger Dit Europa, bør kunne finde alle de oplysninger, de har brug for for at forstå deres EU-rettigheder, og hvordan de udøver dem i enhver medlemsstat. Formålet med Dit Europa er også at lede folk på rette vej til eventuel yderligere assistance eller hjælp eller til de rette e-forvaltningstjenester.

Dit Europa blev lanceret i 2005², og i 2010³ blev portalen piftet gevaldigt op i overensstemmelse med meddelelsen "På vej mod en akt for det indre marked"⁴ og rapporten om unionsborgerskab vedrørende fjernelse af hindringerne for unionsborgernes rettigheder⁵ fra 2010. Da det er vigtigt, at folk kender deres EU-rettigheder, og især hvordan de gør brug af dem i et bestemt land, er Dit Europa et fælles projekt mellem Kommissionen og medlemsstaterne. Portalen er blevet et vigtigt referencepunkt for borgere og virksomheder. Indholdet udvides løbende, og antallet af besøgende på portalen stiger støt og når knap 16 000 besøgende om dagen.

Der kan og bør dog gøres mere. Undersøgelser peger på, at folk stadig har behov for flere og bedre oplysninger om deres EU-rettigheder, navnlig hvordan de udøver dem på nationalt plan og på tværs af grænserne (*se nedenfor*). I overensstemmelse med meddelelsen fra 2012 om bedre styring af det indre marked⁶ og som reaktion på fortsatte opfordringer fra Europa-Parlamentet⁷ og Rådet⁸ fremsætter denne handlingsplan konkrete tiltag til at udfylde hullerne:

- Den beskriver Kommissionens planer om yderligere at styrke, udvikle og fremme Dit Europa som indgangen til alle de oplysninger og hjælp, som virksomheder og

¹ Dit Europa indeholder i øjeblikket oplysninger om EU på 23 sprog (alle de officielle sprog undtagen irsk) samt oplysninger om nationale regler på det pågældende lands sprog og engelsk.

² Som følge af afgørelse 2004/387/EF om interoperabel levering af paneuropæiske e-forvaltningstjenester til offentlige myndigheder, virksomheder og borgere (IDABC), bilag II.A.a.

³ Som følge af handlingsplanen fra 2008 for en integreret tilgang til ydelse af bistandstjenester for det indre marked til borgere og virksomheder, SEK(2008) 1882.

⁴ KOM(2010) 608 endelig/2.

⁵ KOM(2010) 603 endelig, aktion 21.

⁶ COM(2012) 259/2.

⁷ Europa-Parlamentets beslutning af 14. juni 2012 om "Akten for det indre marked - de næste trin i vækstbestrebelse" ([2012/2663\(RSP\)](#)).

⁸ Konklusionerne fra mødet i Rådet (konkurrenceevne) den 30. og 31. maj 2012: "Rådet understreger betydningen af kontinuerligt ajourførte oplysninger på flere sprog gennem Kommissionens "Dit Europa" i samarbejde med medlemsstaterne".

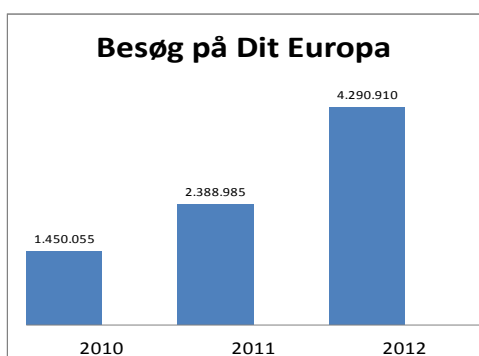
enkeltpersoner har behov for for at udøve deres EU-rettighe­der på det indre marked.

- Den opfordrer medlemsstaterne til at tilvejebringe praktiske oplysninger om, hvordan man udøver sine EU-rettighe­der i praksis, og fremsætter konkrete forslag til at sikre, at sådanne oplysninger er let tilgængelige for borgere og virksomheder i hele Europa. Den opfordrer også medlemsstaterne til at sørge for, at oplysningerne på Dit Europa er let tilgængelige via de nationale myndigheds portaler.

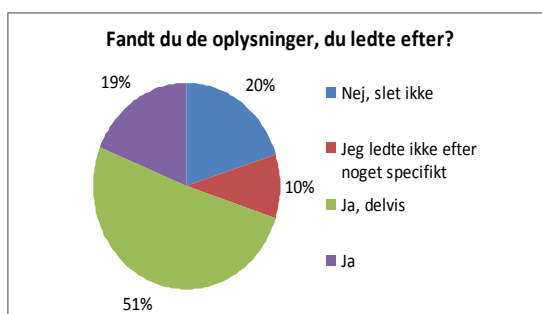
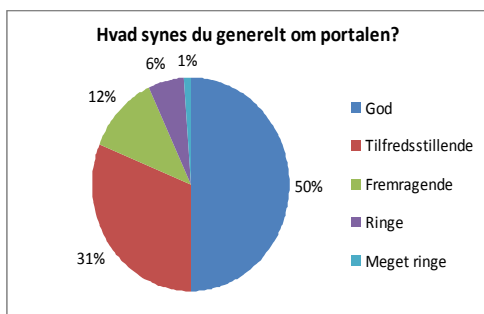
II. Dit Europa – hvor langt er vi nået?

Dit Europa er en del af Kommissionens weblandskab og anerkendes af brugerne, politikerne og interessenterne som værende et værdifuldt redskab til at finde praktiske oplysninger om EU-rettighe­der på det indre marked. De besøgende kan både finde oplysninger på EU-plan, som Kommissionen stiller til rådighed, og oplysninger om nationale forhold, som medlemsstaterne stiller til rådighed gennem et redaktionsudvalg.

Antallet af besøgende er steget støt i de seneste tre år, og denne opadgående tendens fortsætter i 2013:



En nylig **online-brugerundersøgelse**⁹ bekræfter, at der er stor tilfredshed med de oplysninger, der findes på portalen: 93 % af brugerne betragter Dit Europa som tilfredsstillende eller bedre, mens 70 % angiver, at de fandt alle eller i det mindste en del af de oplysninger, de ledte efter.

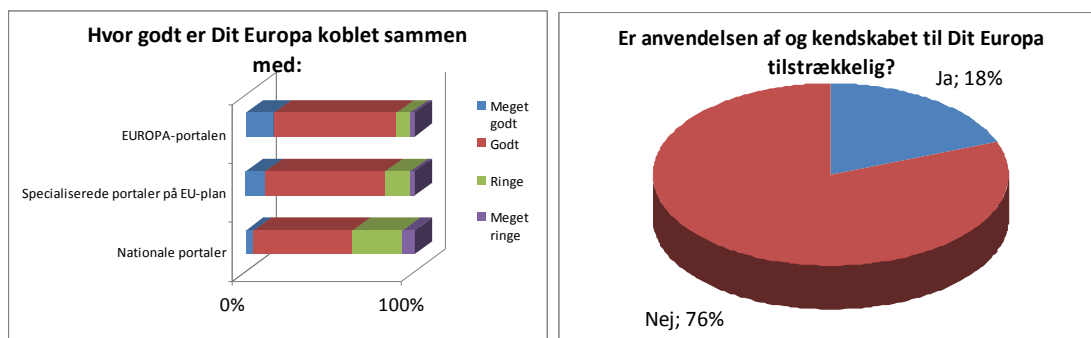


Undersøgelsen fremhæver dog også nogle områder, hvor der kan ske forbedringer. De brugere, der ikke finder de oplysninger, de leder efter, angiver ofte, at det skyldes navigationsproblemer eller manglende oplysninger på nationalt plan. Forslagene til forbedringer omfatter bedre søgemuligheder og vejledning, herunder i forbindelse med

⁹ Brugerundersøgelse fra starten af 2013 om den del af portalen, der henvender sig til borgerne.

tjenester på EU-plan og nationalt plan, tilbud om personlig hjælp og assistance via telefon, e-mail eller en chat-line. Dem, der besøger Dit Europa for at finde oplysninger, vil også gerne kunne gennemføre onlineprocedurer og andre opgaver på nettet, hvilket kræver bedre adgang til oplysninger og e-forvaltningsværktøjer på nationalt plan.

En anden undersøgelse, der henvendte sig til **politikere og interessenter**¹⁰, bekræfter, at denne gruppe også er tilfreds med kvaliteten og præsentationen af oplysninger på Dit Europa. Der er dog stadig plads til at koble Dit Europa bedre sammen med de nationale portaler og til at øge opmærksomheden om Dit Europa.



Mere overordnet viser nylige høringer og undersøgelser, at der er et **vedvarende behov for flere og bedre oplysninger**¹¹, navnlig om regler og procedurer på nationalt plan i grænseoverskridende situationer. Der er også et udpræget behov for flere og bedre e-forvaltningstjenester¹².

Det tilfalder medlemsstaterne at oplyse borgere og virksomheder om de nationale regler og procedurer. Dit Europa hjælper med at udbrede sådanne oplysninger på målrettet og brugervenlig vis i hele EU. Flere medlemsstater har arbejdet på at udvikle brugervenlige nationale portaler på flere sprog, som stiller alle de relevante praktiske oplysninger og online-tjenester til rådighed for borgere og virksomheder. Et eksempel på bedste praksis kan være den fortsatte udbredelse af "kvikskranker"¹³, som både stiller information og e-forvaltningstjenester til rådighed.

I mange medlemsstater er oplysningerne om de nationale regler og procedurer i forbindelse med EU-rettighederne dog fortsat fragmenterede, svære at finde, mangelfulde og ikke brugervenlige. Selv når disse oplysninger er til rådighed, er de ofte ikke tilpasset behovene i grænseoverskridende situationer.

III. Styrkelse af Dit Europa i samarbejde med medlemsstaterne – Handlingsplan for Dit Europa

¹⁰ Undersøgelsen blev gennemført mellem december 2012 og februar 2013 og henvendte sig til EU-tjenestemænd, medlemmer af Europa-Parlamentet, repræsentanter for medlemsstaterne og EU-informationsnet.

¹¹ Flash Eurobarometer 365 "European Union Citizenship", offentliggjort i februar 2013; Eurobarometer Qualitative Studies: Obstacles citizens face in the Internal Market, sammenfattende rapport fra september 2011; og Local Authorities and the governance of the Single Market, sammenfattende rapport fra september 2011.

¹² Jf. eGovernment Benchmark-rapporten fra 2012, http://europa.eu/rapid/press-release_IP-13-466_da.htm.

¹³ http://ec.europa.eu/internal_market/eu-go/index_en.htm.

Europa-Parlamentet opfordrede i en nylig beslutning¹⁴ **Kommissionen** til at "videreudvikle portalen "Dit Europa", så den bliver en reel digital "one-stop-shop". Det opfordrede også **medlemsstaterne** til "hurtigst muligt at supplere "Dit Europa" med de nationale oplysninger, der i øjeblikket mangler,...og at udbygge henvisningerne til "Dit Europa" fra relevante nationale og lokale forvaltnings portaler med henblik på at lette adgangen for borgerne".

I overensstemmelse hermed og som reaktion på de behov, der er afdækket under de seneste undersøgelser, foreslår Kommissionen **tre sæt konkrete tiltag, der skal gennemføres af Kommissionen og/eller medlemsstaterne:**

- A. Tiltag til yderligere at udbygge og forbedre Dit Europa-portal, så den bedre kan imødekomme borgernes og erhvervslivets behov.
- B. Tiltag til at sikre tilgængeligheden af oplysninger af god kvalitet om nationale regler og procedurer på Dit Europa.
- C. Tiltag til at sikre, at oplysningerne på Dit Europa er lettere at få adgang til.

A. Udbygge Dit Europa og tilpasse portalen til brugernes behov

Fuldstændige oplysninger. I overensstemmelse med Kommissionens strategi om at fremstille sig selv og Dit Europa som officiel kilde til oplysninger om EU-rettigheder med et indhold, der er af høj kvalitet, ajourført og nemt at anvende, er formålet med portalen at oplyse borgere og virksomheder om deres rettigheder og muligheder på det indre marked. Portalen tilbyder oplysninger på tværs af sektorer, der tager udgangspunkt i de situationer og behov, som EU's borgere og virksomheder står over for i hverdagen.

Dit Europa er et afgørende element i Kommissionens weblandskab. Som frontløber for tværgående samarbejde og med et strengt fokus på brugernes behov og forventninger vil portalen fortsat blive større og bidrage til Kommissionens projekt om at rationalisere og professionalisere den digitale kommunikation.

Dit Europa spiller en vigtig rolle i forbindelse med levering af oplysninger af høj kvalitet, som giver brugerne mulighed for at betjene sig selv på nettet. Derved undgår de at skulle bruge dyrere kanaler, som telefon, e-mail og kontaktsteder, samtidig med at det bidrager til en mere effektiv brug af ressourcer på EU-niveau.

Kommissionen vil fortsat ajourføre og, når det er nødvendigt, udbygge det EU-relevante indhold på Dit Europa. Den vil videreudbygge stabile partnerskaber med alle indholdsleverandørerne i Kommissionen og styrke synergien mellem Dit Europa og de mere specialiserede portaler, såsom e-justice, EURES og andre relevante temapolitiske websteder, for at undgå overlappinger og opnå den bedste kvalitet for brugerne.

De tjenester, der tilbydes via Dit Europa, vil også blive udvidet yderligere, f.eks. gennem dybe links til kvikskrankerne, hvor der kan findes omfattende oplysninger om specifikke nationale krav, så brugerne kan gennemføre administrative procedurer på nettet.

¹⁴ Europa-Parlamentets beslutning af 25. oktober 2012 om de 20 vigtigste problemer for europæiske borgere og virksomheder i forbindelse med det indre marked ([2012/2044\(INI\)](#))

Bedre vejledning og hjælp. For at være udbytterigt skal Dit Europa bevare den samme kvalitet og øge brugervenligheden ved at blive tilpasset de besøgendes behov og et it-miljø, der er under stadig ændring.

Selv om Dit Europa er designet til at være intuitivt og er blevet videreudviklet som følge af regelmæssige brugertests, tyder de besøgendes tilbagemeldinger på, at de ikke altid kan finde de oplysninger, de leder efter, selv når oplysningerne faktisk findes på portalen. Det samme gælder de tjenester i forbindelse med personlig assistance, e-forvaltning og problemløsning, som Dit Europa henviser til. Som det ser ud nu, har flere besøgende problemer med at få adgang til de mest egnede tjenester eller med at gennemføre alle skridtene for at indgive deres sag.

For at rette op på dette vil Kommissionen forbedre portalens søgefunktioner og indføre en virtuel oplysningsassistent, der kan give online vejledning. Sidstnævnte vil sikre, at brugerne i) finder de oplysninger, de leder efter uden at spille for meget tid, og ii) at de nemmere kan få adgang til de relevante hjælpetjenester.¹⁵ Kommissionen vil navnlig øge synergien mellem Dit Europa og Europa Direct med henblik på at tilbyde borgerne og virksomhederne en platform med flere kanaler til at få oplysninger og hjælp om EU-rettigheeder – online, via telefon, via e-mail eller personligt. Derudover skal Dit Europa være et af de nye værktøjer til at give borgerne bedre vejledning om, hvor de skal søge erstatning, som beskrevet i Foranstaltning nr. 11 i Rapporten om Unionsborgerskab 2013.¹⁶

Endelig vil Kommissionen sørge for at holde de besøgende på Dit Europa bedre informeret om udviklingen af portalen ved at oprette en elektronisk onlinenotifikation.

Bedre adgangsforhold på Dit Europa. Dit Europa henvender sig til alle europæere og bør derfor være i fuld overensstemmelse med reglerne og standarderne for nettilgængelighed, den digitale dagsorden og Kommissionens forslag til et direktiv om tilgængeligheden af offentlige organers websteder, når det er vedtaget¹⁷. Kommissionen vil lancere en undersøgelse af anvendeligheden og tilgængeligheden og gennemføre resultaterne heraf, så alle, herunder også personer med særlige behov, kan forstå, navigere på og interagere hensigtsmæssigt med Dit Europa.

Derudover søger Dit Europa at tilbyde mobile besøgende den samme oplevelse og funktionalitet som de besøgende, der bruger en almindelig computer. Ifølge statistikken bruger mere end 18 % af de nuværende besøgende mobile anordninger til at finde borgeroplysninger på Dit Europa, og tallet stiger støt¹⁸. Kommissionen vil yderligere forbedre tilgængeligheden af Dit Europa for mobile anordninger og gradvist udbygge den mobile version til også at omfatte oplysninger til virksomheder.

At oplyse folk handler også om at lytte til dem. Hovedformålet med Dit Europa er at tilvejebringe oplysninger. Men det er også et instrument til at lytte til de europæiske borgere og virksomheder og lære mere om deres erfaringer med og oplevelser af det indre marked. Ved at holde øje med, hvilke oplysninger der oftest søges efter på Dit Europa, bliver Kommissionen f.eks. opmærksom på, hvilke problemer folk konfronteres

¹⁵ Europa Direct og mere specialiserede tjenester, såsom Dit Europa – Råd & Vink, SOLVIT, Enterprise Europa Network, EURES, ECC-netværket og Euraxess.

¹⁶ COM(2013) 269 final.

¹⁷ COM(2012) 721 final.

¹⁸ En stigning på ca. 10 % siden den mobile version blev lanceret i juni 2012.

mest med, når de ønsker at udøve deres rettigheder på det inde marked. Denne viden kan både bruges som inspiration til nye politikker og til målrettede forbedringer af indholdet på Dit Europa. Dit Europa indeholder også redskaber til tilbagemelding, så de besøgende kan komme med bemærkninger til indholdet på portalen.

Derudover opfordres de besøgende på Dit Europa også ind imellem til at deltage i offentlige høringer om emner, der er indeholdt på portalen, og som folk ellers ville være uvidende om. Denne praksis vil foregå meres systematisk i fremtiden.

Endelig er Dit Europa ofte aktivt og emne for debat på flere sociale medier og platforme, hvilket er en fordel af flere grunde. Takket være de sociale medier kan folk lettere dele og få adgang til oplysninger og hjælp på Dit Europa. De sociale medier giver også folk mulighed for at dele deres konkrete erfaringer med det indre marked. Kommissionen vil integrere Dit Europa mere i de sociale medier for at fremme denne udvikling.

Kommissionen vil:	
- videreudvikle Dit Europa og gøre portalen til en integreret del af den overordnede webstrategi ved at udbygge indholdet, så det omfatter alle rettigheder, pligter og muligheder på det indre marked, samt skabe større forbindelse og synergi mellem de eksisterende portaler og platforme og, til dette formål, udvikle en forvaltningsstruktur for portalen, der skitserer ansvarsfordelingen på EU-plan og nationalt plan	juni 2014
- forbedre den online-søgevejledning, der findes på portalen, ved at indføre en virtuel oplysningsassistent og skabe større synergi med Europe Direct	juli 2014
- gennemføre en undersøgelse af anvendeligheden og tilgængeligheden samt resultaterne heraf for at sikre alle brugere optimale adgangs- og navigationsforhold på Dit Europa, især personer, der har særlige behov, og personer, der bruger mobile anordninger	maj 2014
- optimere tilbagemeldingsfunktionerne og sørge for, at de offentlige høringer om emnerne på Dit Europa er tilgængelige på portalen, så de besøgende har mulighed for at give deres input til beslutningstagningen på deres interesseområde	marts 2014
- integrere Dit Europa i de sociale medier og støtte brugerne af de sociale medier med at udveksle erfaringer om deres rettigheder på det indre marked på Dit Europa.	marts 2014

B. Indholdet på EU-plan skal svare til indholdet på nationalt plan

Borgere og virksomheder, der besøger Dit Europa, søger meget konkrete oplysninger om, hvordan de udøver deres EU-rettigheder i bestemte situationer eller i en bestemt medlemsstat. De vil kende til og forstå eventuelle nationale krav, som de skal overholde. De har også brug for at vide, hvor de skal henvende sig for at opfylde de nødvendige formalia, og hvor de kan søge hjælp eller erstatning, hvis deres rettigheder tilsidesættes. De seneste bruger- og interessentundersøgelser har dog vist, at disse oplysninger endnu ikke findes i tilstrækkeligt omfang.

Tilgængelighed af nationale oplysninger. I henhold til god forvaltningsskik og som led i deres forpligtelser over for EU-lovgivningen skal medlemsstaterne sikre, at når EU-retten fastsætter rettigheder og muligheder for borgere og virksomheder, skal disse have nem adgang til alle relevante oplysninger og den fornødne hjælp til at udøve disse rettigheder, uanset hvor i Europa de befinder sig.

Denne "oplysningspligt" er tydeligt angivet flere steder i EU-lovgivningen, f.eks. i tjenstedirektivet¹⁹, direktivet om erhvervsmæssige kvalifikationer²⁰, direktivet om grænseoverskridende sundhedsydelse²¹ og direktivet om forbrugerrettigheder²². Henstillingen fra 2009 om foranstaltninger til fremme af det indre marked understregede også, hvor vigtigt det er, at medlemsstaterne stiller praktiske oplysninger om EU-rettighederne til rådighed²³.

Det kræver for det første, at medlemsstaterne offentliggør praktiske og brugervenlige oplysninger på deres respektive nationale portaler.

For det andet bør de nationale oplysninger være let forståelige for alle i Europa. Det betyder, at de bør være let tilgængelige for alle og navnlig for dem, der kommer fra andre lande og har andre sprogmæssige baggrunde.

Helt konkret betyder det, at medlemsstaterne skal forbedre og opgradere kvikskrannerne i henhold til kriterierne i chartret om kvikskranner med henblik på at sikre, at de yder omfattende tjenester af høj kvalitet til virksomheder, også i grænseoverskridende situationer. Der bør desuden gøres en ekstra indsats i de medlemsstater, hvis kvikskranner ikke fungerer godt nok og ikke lever op til virksomhedernes forventninger²⁴.

I overensstemmelse med meddelelsen om bedre styring af det indre marked vil Kommissionen sikre, at der i forbindelse med alle nye lovgivningsforslag, som indfører konkrete rettigheder på det indre marked, lægges særlig vægt på, hvordan man agter at oplyse borgerne og virksomhederne om deres EU-rettigheder.

Dit Europa udgør en platform for medlemsstaterne til at udbrede deres nationale oplysninger til de relevante målgrupper, herunder borgere i andre EU-lande, så de gøres opmærksom på de eksisterende regler og procedurer.

¹⁹ Direktiv 2006/123/EF af 12. december 2006 om tjenesteydelser i det indre marked.

²⁰ Direktiv 2005/36/EF af 7. september 2005 om anerkendelse af erhvervsmæssige kvalifikationer, som i øjeblikket er under revision (2011/0435 (COD)), bl.a. for at give bedre adgang til oplysninger og e-forvaltningstjenester.

²¹ Direktiv 2011/24/EU af 9. marts 2011 om patientrettigheder i forbindelse med grænseoverskridende sundhedsydelser.

²² Direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder, om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF samt om ophævelse af Rådets direktiv 85/577/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF.

²³ Kommissionens henstilling af 29. juni 2009 (2009/5247EF).

²⁴ COM (2012) 261 final, af 8.6.2012, http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/implementation/report/COM_2012_261_da.pdf.

Udveksling af indhold mellem Dit Europa og de nationale portaler.

EU-institutionerne og medlemsstaterne har fælles ansvar for at oplyse borgerne og virksomhederne om deres EU-rettigheder, og om hvordan de udøver dem i praksis. De bedste resultater opnås, når der foregår et optimalt samspil mellem indholdet på EU-plan og nationalt plan, og når dette indhold er sammenhængende og nemt at få adgang til ved at navigere på nettet. Som nævnt tidligere bidrager Dit Europa til at gøre det nationale indhold mere synligt og sørger især for, at bestemte målgrupper, f.eks. andre statsborgere, kan finde de relevante oplysninger. Samtidig kan Dit Europa også skabe en merværdi for de nationale portaler ved at stille oplysninger til rådighed om grundlæggende EU-rettigheder på 23 sprog samt give adgang til hjælpetjenester på EU-plan og informationskilder fra andre medlemsstater.

Eftersom der er behov for at sikre et optimalt samspil mellem indholdet på EU-plan og nationalt plan, og at det skal gøres med så få ressourcer som muligt, både på nationalt plan og på EU-plan, udforsker og forbedrer Kommissionen konstant sine modeller for udveksling af oplysninger. Arbejdet deles med medlemsstaterne og forvaltes gennem Dit Europas redaktionsudvalg, som samler eksperter fra alle medlemsstaterne. De opererer ud fra forskellige modeller:

- Når der findes oplysninger af høj kvalitet på nationalt plan, som er tilpasset alle europæeres behov (også personer fra andre lande), kan Dit Europa indeholde links hertil (f.eks. links til kvikskranker).
- En alternativ måde at udveksle indhold på er via et indholdssyndikeringsystem. Det giver mulighed for at hente indholdet på de nationale portaler og gøre det tilgængeligt på Dit Europa og omvendt. Sammenlignet med simple links er fordelene her, at det kun vil være de nationale oplysninger, der er relevante i forbindelse med Dit Europa, som vises, hvilket forbedrer brugeroplevelsen. Når det nationale indhold ajourføres af medlemsstaterne, vil det automatisk også blive vist på Dit Europa.
- Kommissionen kan også tilbyde medlemsstaterne "skabeloner", som udfyldes af nationale eksperter. I den nærmere fremtid vil det være muligt at tilbyde online-skabeloner, som vil gøre processen med at levere og ajourføre indholdet meget hurtigere. Hvis der endnu ikke findes oplysninger på nationalt plan (f.eks. på områder, hvor der er indført nye EU-rettigheder, eller hvor de nationale bestemmelser er blevet ændret betydeligt), kan det indhold, der "indføres" i Dit Europa af de nationale eksperter, syndikeres og offentliggøres på de nationale portaler. Således vil indholdet kun blive oprettet én gang og derefter blive genanvendt i sin helhed eller delvist på alle de relevante portaler.

I betragtning af fordelene ved indholdssyndikering er muligheden for automatisk udveksling af eksisterende online-oplysninger mellem de nationale portaler og Dit Europa blevet undersøgt nærmere i forbindelse med et pilotprojekt²⁵. Undersøgelsen bekræftede, at det er muligt at indføre indholdssyndikering og påviste fordelene herved. Navnlig kan de oplysninger, der allerede er tilgængelige online på de nationale portaler eller Dit Europa, blive vist direkte på Dit Europa eller de nationale portaler. Når syndikeringen først er indprogrammeret, foregår proceduren automatisk, hvilket giver en holdbar og ressourceeffektiv udveksling af oplysninger og sikrer, at brugerne altid vil finde et ajourført indhold.

²⁵ Med støtte fra ISA-programmet om interoperabilitetsløsninger for europæiske offentlige myndigheder.

Kommissionen opfordrer medlemsstaterne til:	
- at stille brugervenlige oplysninger til rådighed på deres egne portaler, så enkeltpersoner og virksomheder, også udenlandske, kan udøve deres EU-rettigheeder på det indre marked	permanent
- at samarbejde aktivt med Kommissionen for at sikre, at de relevante nationale oplysninger, f.eks. om opholdsret eller om at drive virksomhed i et andet land, er tilgængelige via Dit Europa. Fremskridtene vil blive målt på årsbasis i forbindelse med resultattavlen for det indre marked ²⁶	december 2014
- at udveksle god praksis for deres nationale portaler med andre medlemsstater og komme med bidrag til de forskellige modeller for indholdsudveksling, som Kommissionen har foreslået, afhængigt af hvad der vil være den bedste tilgang for det pågældende land	permanent
- at videreudvikle deres kvikskranker i overensstemmelse med kriterierne i chartret om kvikskranker. Kommissionen vil i løbet af 2014 vurdere medlemsstaternes fremskridt med at udvikle ambitiøse kvikskranker	december 2014
Kommissionen vil:	
- udvikle forskellige værktøjer til indholdsudveksling (online-formularer, indholdssyndikering) og yde teknisk og konceptmæssig støtte til medlemsstaterne	permanent
- fremme videnuudveksling i forbindelse med de halvårlige møder i redaktionsudvalget	marts og november 2014
- opfordre medlemsstaterne til at offentliggøre oplysninger online om al EU-relateret lovgivning, som fastsætter rettigheder for borgere og/eller virksomheder med henblik på eventuel forbindelse til/udveksling med Dit Europa	permanent

C. Sikre, at flere finder vej til Dit Europa

I betragtning af at flere borgere bruger online-tjenester, at flere og flere rejser rundt i Europa, og at 13,6 millioner personer lever i et andet EU-land²⁷, er Dit Europas potentielle outreach langt fra udnyttet. Erfaringen viser dog, at store oplysningskampagner, der henvender sig til alle, blot fører til midlertidige stigninger i antallet af besøgende. Det kræver derfor målrettede oplysningskampagner både på EU-plan og på nationalt plan at gøre folk opmærksomme på, hvad Dit Europa kan tilbyde dem.

²⁶ http://ec.europa.eu/internal_market/scoreboard/.

²⁷ Eurostat pocketbook "European social statistics", offentliggjort den 17.7.2013.

Brugerstatistikker²⁸ peger på, at de besøgende hovedsageligt finder Dit Europa via søgemaskiner og det interinstitutionelle EU-websted (europa.eu) næst efter anbefalinger fra venner, sociale medier og nationale portaler.

Oplysningskampagnerne bør derfor have fokus på at tiltrække potentielle besøgende fra de steder, hvor folk normalt søger efter oplysninger. Dit Europa bør investere stort i at optimere sit indhold til søgemaskiner og sørge for, at det nemt kan tilgås fra alle de relevante EU-websteder og nationale websteder. De første erfaringer med online-kampagner (bannere, tilstedeværelse på relevante forummer for udlændinge, forbrugere og rejsende) samt med sociale medier er lovende og bør udnyttes i større grad. EU-kampagner og nationale kampagner for at øge opmærksomheden om spørgsmål, som indholdet på Dit Europa i det mindste delvist dækker, f.eks. opmærksomhed om forbrugerrettigheder som annonceret i forbrugerordbogen²⁹, bør bidrage til at promovere portalen.

Kommissionen vil:	
- yderligere fremme synligheden af Dit Europa gennem optimering til søgemaskiner, online-reklame og videre integration af portalen i de relevante sociale medier samt gennem oplysningskampagner og bevidstgørelseskampagner	april 2014

Kommissionen opfordrer medlemsstaterne til:	
- at reklamere for Dit Europa på nationalt plan, især via dybe links på deres nationale portaler og via nationale bevidstgørelseskampagner om spørgsmål, der er afdækket på portalen	august 2014

IV. Tidsplan og ressourcer

Nogle tiltag vil blive gennemført med en fast frist, der kan variere for de forskellige dele af portalen, mens andre tiltag er permanente. Der er allerede taget hensyn til de udgifter, tiltagene kræver, i det nuværende budget.

²⁸ Brugerundersøgelse fra begyndelsen af 2013.

²⁹ COM(2012) 225 final af 22.5.2012.