

AANBEVELINGEN

AANBEVELING VAN DE COMMISSIE

van 17 september 2013

inzake de beginselen voor de werking van Solvit

(Voor de EER relevante tekst)

(2013/461/EU)

DE EUROPESE COMMISSIE,

Gezien het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie, en met name artikel 292,

Overwegende hetgeen volgt:

- (1) Artikel 26 VWEU definieert de interne markt als een ruimte zonder binnengrenzen waarin het vrije verkeer van goederen, personen, diensten en kapitaal is gewaarborgd. Artikel 4, lid 3, VEU verplicht de lidstaten alle maatregelen te nemen die geschikt zijn om de nakoming van hun uit het recht van de Unie voortvloeiende verplichtingen te waarborgen.
- (2) De interne markt biedt talrijke mogelijkheden aan burgers die in een andere lidstaat willen wonen en werken en aan ondernemingen die hun markten willen uitbreiden. Hoewel de interne markt over het algemeen goed functioneert, duiken er soms problemen op wanneer de overheden het recht van de Unie niet naleven.
- (3) Naar aanleiding van Aanbeveling 2001/893/EG van de Commissie van 7 december 2001 betreffende beginselen voor het gebruik van „Solvit”, het netwerk voor probleemoplossing in de interne markt⁽¹⁾, werd het netwerk Solvit ingesteld, dat bestaat uit door de lidstaten binnen hun eigen nationale overheden opgerichte centra, om snel op informele wijze problemen op te lossen die zowel burgers als ondernemingen ondervinden bij de uitoefening van hun rechten op de interne markt.
- (4) Hoewel Solvit informeel en pragmatisch is van aard, zorgt de structuur ervan er mede voor dat de geïdentificeerde oplossingen overeenstemmen met het recht van de Unie. Solvit steunt op een transparant proces van probleemoplossing waarbij twee lidstaten betrokken zijn. De Commissie is doorgaans niet betrokken bij het oplossen van zaken, maar staat wel in nauw contact met de Solvit-centra, biedt regelmatig juridische opleidingen aan en geeft in sommige complexe zaken informeel advies. Zij houdt via de onlinedatabank ook toezicht op de manier waarop Solvit zaken afhandelt en op de resultaten ervan en kan tussenbeide komen wanneer zij acht dat de door de Solvit-centra voorgestelde oplossingen niet in

overeenstemming zijn met het recht van de Unie. De bovengenoemde structuur draagt bij tot de wettigheid van de oplossingen voor individuele zaken en uit de resultaten van evaluaties blijkt bovendien dat Solvit ervoor heeft gezorgd dat de nationale autoriteiten het recht van de Unie in het algemeen beter naleven.

- (5) Solvit is sinds zijn oprichting aanzienlijk geëvolueerd. Het behandelt nu tien keer meer zaken dan tien jaar geleden. Het behandelt ook een grotere verscheidenheid aan zaken dan oorspronkelijk was gepland. De overgrote meerderheid van de zaken wordt met succes behandeld, binnen gemiddeld negen weken, wat leidt tot hoge tevredenheidsscores van de burgers en ondernemingen die van Solvit gebruik hebben gemaakt.
- (6) Solvit is een succes, maar de toegenomen schaal van de dienst heeft verschillende problemen vergroot. Uit een grondige evaluatie van het netwerk in 2010 blijkt dat niet alle Solvit-centra over evenveel middelen beschikken en zich in een even goede positie bevinden. Of een probleem al dan niet in behandeling wordt genomen, en het niveau van de dienstverlening, varieert in het netwerk. Bovendien vinden te weinig burgers en ondernemingen hun weg naar Solvit.
- (7) Uit deze bevindingen blijkt dat maatregelen moeten worden genomen om Solvit te versterken en de zichtbaarheid ervan zowel online als offline te bevorderen, zoals is benadrukt in het werkdokument van de diensten van de Commissie over een meer doeltreffende probleemoplossing in de interne markt, in de mededeling inzake betere governance van de interne markt⁽²⁾ en in het verslag over het EU-burgerschap⁽³⁾. Daarbij moet Aanbeveling 2001/893/EG worden vervangen door een nieuwe aanbeveling, die duidelijkheid moet scheppen over de resultaten die Solvit, op grond van beste praktijken, moet behalen. In de nieuwe aanbeveling worden doelstellingen en normen beschreven voor zowel de lidstaten als de Commissie, om ervoor te zorgen dat ondernemingen en burgers doeltreffende bijstand krijgen in situaties waarin het recht van de Unie niet wordt nageleefd. Deze doelstellingen en normen moeten er ook voor zorgen dat de regels en de dienstverlening van de Solvit-centra over het hele netwerk consistent zijn.

⁽¹⁾ PB L 331 van 15.12.2001, blz. 79.

⁽²⁾ COM(2012) 259 final.

⁽³⁾ COM(2013) 269 final.

- (8) Om te garanderen dat het mandaat over het hele netwerk op dezelfde wijze wordt geïnterpreteerd, worden in de aanbeveling de soorten zaken gedefinieerd die door Solvit moeten worden behandeld. In aanbeveling 2001/893/EG werd aangegeven dat Solvit zaken moet behandelen in verband met de „verkeerde toepassing van de internemarktregels”. Deze definitie van de draagwijdte van het netwerk heeft tot inconsistentie geleid. Allereerst is gesteld dat de term „verkeerde toepassing” suggereert dat Solvit-centra geen zaken kunnen aanpakken waarbij de nationale voorschriften in strijd zijn met het recht van de Unie (zogenaamde „structurele zaken”) en voorts dat Solvit enkel kan optreden wanneer de betrokken wetgeving van de Unie de interne markt betreft.
- (9) Op dit moment kunnen via Solvit alle grensoverschrijdende problemen worden behandeld die het gevolg zijn van een mogelijke inbreuk van een overheidsinstantie op het recht van de Unie inzake de interne markt, wanneer en in zoverre dergelijke problemen niet het voorwerp zijn van een rechtsprocedure op nationaal of Unieniveau.
- (10) De term „inbreuk” moet aangeven dat de Solvit-centra alle zaken waarbij overheden het recht van de Unie inzake de interne markt niet naleven, op zich kunnen nemen, ongeacht de fundamentele oorzaak van het probleem. De overgrote meerderheid van de zaken die Solvit behandelt, heeft betrekking op situaties waarin een overheidsinstantie het recht van de Unie inzake de interne markt niet juist toepast. Toch hebben de Solvit-centra ook al getoond dat zij effectieve bijstand kunnen verlenen in geval van structurele problemen. De structurele zaken maken slechts een klein maar wel belangrijk deel uit van de totale werklast van Solvit, want de behandeling door Solvit moet er mede voor zorgen dat dergelijke problemen niet onopgemerkt blijven. Solvit biedt de beste garantie dat de structurele problemen effectief worden aangepakt op het passende niveau.
- (11) In deze aanbeveling wordt bevestigd dat Solvit zaken moet behandelen waarbij sprake is van een grensoverschrijdend probleem met een overheidsinstantie. Het criterium van het grensoverschrijdende karakter garandeert dat een Solvit-zaak wordt behandeld door de Solvit-centra van twee lidstaten, hetgeen de transparantie en de kwaliteit van de resultaten waarborgt. Het criterium van de overheidsinstantie houdt verband met het feit dat Solvit deel uitmaakt van de nationale overheid en slechts op informele basis handelt.
- (12) Deze aanbeveling moet ook verduidelijken welk niveau van dienstverlening burgers en ondernemingen van Solvit mogen verwachten. Er wordt tevens in aangegeven hoe indieners moeten worden ingelicht en welke minimale bijstand zij moeten krijgen. Voorts wordt verduidelijkt welke procedurehandelingen moeten worden gevolgd en welke termijnen in acht moeten worden genomen bij de behandeling van een Solvit-zaak, alsook het gevolg dat moet worden gegeven aan zaken die niet kunnen worden opgelost.
- (13) Voorts worden in deze aanbeveling minimumnormen beschreven waaraan de Solvit-centra moeten voldoen op de gebieden van organisatie, juridische deskundigheid

en betrekkingen met andere netwerken. Ook de rol van de Commissie binnen het Solvit-netwerk wordt verduidelijkt.

- (14) De Commissie heeft onlangs de onlinedatabank van Solvit omgebouwd tot een opzichzelfstaande module in het informatiesysteem interne markt. Gezien deze technische integratie zijn de in Verordening (EU) nr. 1024/2012 van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2012 betreffende de administratieve samenwerking via het Informatiesysteem interne markt en tot intrekking van Beschikking 2008/49/EG van de Commissie („de IMI-verordening”) ⁽¹⁾ inzake de verwerking van persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie vastgestelde voorschriften ook van toepassing op de Solvit-procedures. In deze aanbeveling worden voorts bepaalde aspecten verduidelijkt in verband met de verwerking van persoonsgegevens door Solvit, in overeenstemming met de IMI-verordening.
- (15) Deze aanbeveling heeft niet als doel nader te omschrijven hoe de Commissie klachten die rechtstreeks aan haar worden gericht, moet behandelen, en doet geenszins afbreuk aan de rol van de Commissie als hoedster van de Verdragen. Zij heeft evenmin als doel de rol te verduidelijken van het EU Pilot-project en de nationale EU Pilot-coördinatoren. Deze kwesties worden behandeld in specifieke richtsnoeren, die regelmatig worden geactualiseerd,

HEEFT DE VOLGENDE AANBEVELING VASTGESTELD:

I. DOELSTELLING EN DEFINITIES

A. Doelstelling

In deze aanbeveling worden beginselen uiteengezet voor de werking van Solvit. Solvit heeft als doel snelle, effectieve en informele oplossingen te vinden voor problemen die burgers en ondernemingen ondervinden wanneer hun EU-rechten in de interne markt door overheidsinstanties worden ontzegd. Het netwerk draagt bij tot een betere werking van de interne markt, door de naleving van het recht van de Unie te stimuleren en te bevorderen. Met het oog hierop moeten de nationale Solvit-centra samenwerken op grond van de in deze aanbeveling uiteengezette beginselen.

B. Definities

In deze aanbeveling wordt verstaan onder:

1. „indierer”: natuurlijke of rechtspersoon die een grensoverschrijdend probleem heeft en dat rechtstreeks of via een tussenpersoon aan Solvit voorlegt, of een organisatie die namens haar leden een concreet probleem voorlegt;
2. „grensoverschrijdend probleem”: probleem dat een indiener in één lidstaat ondervindt in verband met een mogelijke inbreuk op het recht van de Unie inzake de interne markt door een overheidsinstantie in een andere lidstaat; daaronder vallen ook problemen die door de overheidsinstanties van de indieners zelf zijn veroorzaakt, nadat de indieners hun recht van vrij verkeer hebben uitgeoefend of hebben geprobeerd uit te oefenen;

⁽¹⁾ PB L 316 van 14.11.2012, blz. 1.

3. „recht van de Unie inzake de interne markt”: alle wetgeving, regels en beginselen van de Unie in verband met de werking van de interne markt, in de zin van artikel 26, lid 2, VWEU. Daaronder vallen ook de regels die niet als zodanig tot doel hebben de interne markt te regelen, maar die een invloed hebben op het vrije verkeer van goederen, diensten, personen of kapitaal tussen de lidstaten;
 4. „overheidsinstantie”: elk onderdeel van de overheid van een lidstaat, op nationaal, regionaal of lokaal niveau, of elk orgaan dat, ongeacht zijn juridische vorm, krachtens een overheidsmaatregel is belast met het verlenen van een openbare dienst, onder toezicht van de overheid, en dat hiertoe over bijzondere, verder gaande bevoegdheden beschikt dan die welke voortvloeien uit de regels die in de betrekkingen tussen particulieren gelden;
 5. „rechtsprocedure”: formele procedure tot beslechting van een geschil bij een gerechtelijke of quasigerechtelijke instantie. Administratief beroep tegen de autoriteit die het probleem heeft veroorzaakt, valt daar niet onder;
 6. „structureel probleem”: inbreuk die het gevolg is van een nationale regel die in strijd is met het recht van de Unie;
 7. „centrum van oorsprong”: het Solvit-centrum in de lidstaat waar de indiener op grond van bijvoorbeeld nationaliteit, verblijfplaats of vestigingsplaats de nauwste banden mee heeft, of van de plaats waar de indiener zijn rechten die in het geding zijn, heeft verworven;
 8. „leidingnemend centrum”: het Solvit-centrum in de lidstaat waar de vermeende inbreuk op het recht van de Unie inzake de interne markt zich heeft voorgedaan;
 9. „Solvit-databank”: de onlinetoepassing die in het informatie-systeem interne markt (IMI) is gecreëerd ter ondersteuning van de behandeling van zaken door Solvit.
2. De indieners ontvangen binnen één week een eerste reactie op hun probleem, waarbij de Solvit-centra aangeven of zij de zaak al dan niet kunnen behandelen, indien zij op basis van de verstrekte informatie daarover een uitspraak kunnen doen. Indien bewijsstukken nodig zijn voor de behandeling van de dossiers, wordt de indieners op dat moment eveneens verzocht deze stukken in te dienen. Binnen één maand na de eerste beoordeling en op voorwaarde dat hun dossiers volledig zijn, wordt de indieners bevestigd of hun zaak door het leidingnemend centrum wordt aanvaard en er bijgevolg een Solvit-zaak wordt geopend.
 3. Wanneer voor een probleem geen Solvit-zaak kan worden geopend, worden de redenen aan de indieners meegedeeld en worden zij geadviseerd over andere mogelijke stappen om het probleem op te lossen; het Solvit-centrum kan de indieners bijvoorbeeld doorverwijzen of kan, indien mogelijk, het probleem overdragen aan een ander netwerk dat informatie kan verstrekken of het probleem kan helpen oplossen of aan de bevoegde nationale autoriteit.
 4. Binnen tien weken na de datum waarop de zaak is geopend, wordt de indiener een oplossing aangeboden voor het probleem, waarbij eventueel het toepasselijke recht van de Unie wordt verduidelijkt. In uitzonderlijke gevallen en in het bijzonder wanneer een oplossing nabij is of het een structureel probleem betreft, kan de zaak tot maximaal tien weken na het verstrijken van de termijn geopend blijven; de indiener wordt in voorkomend geval daarvan in kennis gesteld.
 5. De indieners worden ingelicht over de informele aard van Solvit en over de procedures en tijdschema's die van toepassing zijn. Zij krijgen onder meer informatie over andere mogelijkheden om verhaal te halen en worden erop gewezen dat de behandeling door Solvit geen opschorting inhoudt van de nationale termijnen voor het instellen van een beroep en dat de door Solvit geboden oplossingen informeel zijn en niet vatbaar voor beroep. De indieners worden er ook van op de hoogte gesteld dat Solvit gratis is. Voorts worden zij regelmatig geïnformeerd over de vorderingen in hun zaak.
 6. Aangezien de procedures van Solvit van informele aard zijn, beletten zij een indiener niet een formele procedure in te leiden op nationaal niveau, waarna de Solvit-zaak wordt gesloten.
 7. Wanneer een oplossing is gevonden voor het probleem, wordt de indiener advies gegeven over de te nemen stappen om van de voorgestelde oplossing gebruik te kunnen maken.
 8. Zodra duidelijk is dat een zaak niet door Solvit zal worden opgelost, wordt de zaak gesloten en wordt de indiener ingelicht. In voorkomend geval geeft Solvit de indiener advies over andere mogelijkheden om op nationaal of Unieniveau verhaal te halen. Wanneer de Solvit-centra indieners het advies geven om een klacht in te dienen bij de Commissie, adviseren zij hun daarbij te verwijzen naar eerdere stappen die zijn gezet bij Solvit (door het betrokken referentienummer en een korte samenvatting van de genomen stappen te geven). Onopgeloste zaken worden systematisch aan de Commissie gemeld via de databank.

II. MANDAAT VAN SOLVIT

Het Solvit-netwerk behandelt grensoverschrijdende problemen die het gevolg zijn van een mogelijke inbreuk van een overheidsinstantie op het recht van de Unie inzake de interne markt, wanneer en in zoverre dergelijke problemen niet het voorwerp zijn van een rechtsprocedure op nationaal of Unieniveau. Het netwerk draagt bij tot een betere werking van de interne markt, door de naleving van het recht van de Unie te stimuleren en te bevorderen.

III. DIENSTVERLENING DOOR SOLVIT

De lidstaten zorgen ervoor dat de indieners de volgende minimale dienstverlening genieten:

1. De Solvit-centra zijn per telefoon of e-mail bereikbaar, en zorgen voor een spoedig antwoord op de aan hen gerichte berichten.

9. Na sluiting van een zaak wordt de indieners verzocht feedback te geven over de wijze waarop die door Solvit is behandeld.

IV. ORGANISATIE VAN SOLVIT-CENTRA

1. Iedere lidstaat beschikt over een Solvit-centrum.
2. Om te garanderen dat de Solvit-centra de in deze aanbeveling vastgestelde taken kunnen uitvoeren, zorgen de lidstaten ervoor dat de Solvit-centra:
 - a) over voldoende degelijk opgeleid personeel beschikken, dat, indien nodig, operationele kennis heeft van meer dan één taal van de Unie, teneinde een snelle en transparante communicatie met andere Solvit-centra te waarborgen;
 - b) over de gepaste juridische deskundigheid beschikken of relevante ervaring hebben met de toepassing van het recht van de Unie, om op zelfstandige wijze zaken juridisch te kunnen beoordelen;
 - c) zijn ondergebracht in het deel van de nationale administratie dat over voldoende coördinatiebevoegdheden beschikt om de correcte naleving van het recht van de Unie binnen de overheid te kunnen garanderen;
 - d) in staat zijn een netwerk op te bouwen binnen de nationale administratie, om toegang te hebben tot de specifieke juridische expertise en ondersteuning die nodig zijn om praktische oplossingen te vinden voor zaken.

V. SOLVIT-PROCEDURE

A. Beginselen voor de behandeling van Solvit-zaken

1. Alle Solvit-zaken worden door twee Solvit-centra behandeld: het centrum van oorsprong en het leidingnemend centrum.
2. De centra van oorsprong en de leidingnemende centra werken op een open en transparante manier samen, teneinde spoedig een effectieve oplossing te vinden voor de indieners.
3. De centra van oorsprong en de leidingnemende centra komen onderling overeen in welke taal zij communiceren, ermee rekening houdend dat het de bedoeling is de problemen door informele contacten zo spoedig en effectief mogelijk op te lossen en de transparantie en verslaggeving te waarborgen.
4. Alle ontvangen problemen, de beoordelingen van de bij de zaak betrokken Solvit-centra, de genomen stappen en de voorgestelde oplossingen worden op een duidelijke en uitvoerbare wijze in de Solvit-databank geregistreerd. Wanneer in een zaak sprake is van een structureel probleem, wordt die zaak als zodanig aangemerkt in de databank, zodat de Commissie systematisch toezicht kan houden op de structurele zaken.
5. De voorgestelde oplossingen zijn steeds in volledige overeenstemming met het recht van de Unie.
6. De Solvit-centra leven de nauwkeurige voorschriften na die zijn vastgelegd in het handboek voor de behandeling van zaken door Solvit, en het handboek wordt op gezette tijden aangepast in samenwerking met de Solvit-centra.

B. Centrum van oorsprong

1. Het centrum van oorsprong registreert alle ontvangen juridische problemen, ongeacht of zij al dan niet door Solvit kunnen worden behandeld.
2. Zodra het centrum van oorsprong besloten heeft een klacht aan te nemen en een Solvit-zaak te openen, stelt het een volledig dossier samen en voert het een uitgebreide juridische analyse uit van het probleem, vóór het dat voorlegt aan het leidingnemend centrum.
3. Het centrum van oorsprong controleert of het voorstel voor een oplossing van het leidingnemend centrum, met een verduidelijking van het toepasselijke recht van de Unie, overeenstemt met het recht van de Unie.
4. Het centrum van oorsprong verstrekt de indiener tijdens de verschillende fasen van de procedure tijdig en op gepaste wijze informatie.

C. Leidingnemend centrum

1. Het leidingnemend centrum bevestigt binnen één week na indiening van een zaak door het centrum van oorsprong of het de zaak aanvaardt.
2. Het leidingnemend centrum probeert oplossingen te vinden voor de indieners, waaronder een verduidelijking van het toepasselijke recht van de Unie, en brengt het centrum van oorsprong regelmatig op de hoogte van de vooruitgang in de zaak.
3. Indien het ingediende probleem van structurele aard is, gaat het leidingnemend centrum zo spoedig mogelijk na of het probleem via de Solvit-procedure kan worden opgelost. Als het oordeelt dat dit niet mogelijk is, sluit het de zaak als onopgelost en brengt het de nationale autoriteiten die in de betrokken lidstaat verantwoordelijk zijn voor de correcte naleving van het recht van de Unie, op de hoogte, om ervoor te zorgen dat er daadwerkelijk een einde komt aan de inbreuk op het recht van de Unie. Ook de Commissie wordt op de hoogte gebracht, via de databank.

VI. ROL VAN DE COMMISSIE

1. De Commissie ondersteunt de werking van Solvit door:
 - a) in samenwerking met de nationale Solvit-centra regelmatig opleidingsessies en netwerkevenementen te organiseren;
 - b) in samenwerking met de nationale Solvit-centra het handboek voor de behandeling van zaken door Solvit samen te stellen en te actualiseren;
 - c) de Solvit-centra op verzoek te ondersteunen bij de behandeling van zaken. In het geval van complexe zaken kan het gaan om informeel juridisch advies. De Commissie beantwoordt verzoeken om informeel juridisch advies binnen twee weken. Dergelijk advies is louter informeel en houdt voor de Commissie geen enkele verbintenis in;

- d) de Solvit-databank en een openbare interface te beheren en te onderhouden, alsook door specifieke opleiding aan te bieden en specifiek materiaal te leveren om het gebruik ervan door de Solvit-centra te vergemakkelijken;
- e) toezicht te houden op de kwaliteit en de resultaten van de Solvit-centra en op de zaken die zij behandelen. Wanneer in een zaak sprake is van een structureel probleem, zal de Commissie deze zaak van nabij volgen en indien nodig advies geven en ondersteuning bieden, teneinde ervoor te zorgen dat er een einde komt aan het structureel probleem. De Commissie gaat na of een onopgelost structureel probleem verdere follow-up vraagt;
- f) te zorgen voor een passende communicatie tussen Solvit, CHAP ⁽¹⁾ en EU Pilot ⁽²⁾, zodat de onopgeloste Solvit-zaken de nodige follow-up krijgen en structurele zaken worden gevolgd, alsook om te vermijden dat klachten tweemaal worden behandeld;
- g) de Solvit-centra op hun verzoek in te lichten over het gevolg dat zij heeft gegeven aan onopgeloste zaken, wanneer bij haar klacht is ingediend.

2. Indien aangewezen, kan de Commissie met het oog op een snelle en informele oplossing door haar ontvangen klachten doorverwijzen naar Solvit, op voorwaarde dat de indieners hiermee akkoord gaan.

VII. TOEZICHT OP DE KWALITEIT EN VERSLAGGEVING

1. De Solvit-centra verrichten op de in het handboek voor de behandeling van zaken beschreven wijze regelmatig kwaliteitscontroles op zaken die zij behandelen als centrum van oorsprong en als leidingnemend centrum.
2. De diensten van de Commissie onderwerpen de zaken regelmatig aan een algemene kwaliteitscontrole en melden mogelijke problemen aan de betrokken Solvit-centra, die vervolgens de gepaste maatregelen nemen om de geïdentificeerde tekortkomingen te verbeteren.
3. De Commissie brengt regelmatig verslag uit over de kwaliteit en de resultaten van Solvit. Zij brengt eveneens verslag uit over de soort problemen die Solvit heeft ontvangen en over de zaken die het heeft behandeld, om tendensen te kunnen vaststellen en de overblijvende problemen op de interne markt te kunnen identificeren. Over structurele zaken brengt de Commissie afzonderlijk verslag uit.

VIII. ZICHTBAARHEID VAN HET NETWERK

1. De Commissie levert inspanningen om ervoor te zorgen dat Europese organisaties van belanghebbenden en de instellingen van de Unie Solvit beter kennen en er meer gebruik van

maken, en bevordert aan de hand van onlinekanalen de toegankelijkheid en zichtbaarheid ervan.

2. De lidstaten verspreiden gebruiksvriendelijke informatie over Solvit en zorgen ervoor dat het netwerk goed toegankelijk is, in het bijzonder via alle relevante websites van de overheid.
3. De lidstaten nemen ook de nodige maatregelen om de belanghebbenden beter bewust te maken van Solvit. De Commissie staat hen daarin bij.

IX. SAMENWERKING MET ANDERE NETWERKEN EN CONTACTPUNTEN

1. Om ervoor te zorgen dat de indieners effectief worden geholpen, werken de Solvit-centra samen met andere Europese en nationale netwerken die informatie kunnen verstrekken en hulp kunnen bieden, zoals Uw Europa, Europe Direct, Uw Europa — Advies, het Enterprise Europe Network, de Europese consumentencentra, Eures, Fin-net en het Europees netwerk van ombudsmannen. De Solvit-centra bouwen ook goede werkrelaties op met de respectievelijke nationale leden van de administratieve commissie voor de coördinatie van de sociale zekerheid, om een effectieve behandeling van sociale zekerheidszaken te waarborgen.
2. De Solvit-centra hebben regelmatig contact en werken nauw samen met hun nationale EU Pilot-contactpunten, om ervoor te zorgen dat op passende wijze informatie wordt uitgewisseld over de zaken en ontvangen klachten.
3. De Commissie vergemakkelijkt deze samenwerking door onder meer gezamenlijke netwerkevenementen te organiseren en de technische verbinding met zoals onder punt 1 vermelde netwerken en contactpunten te garanderen ⁽³⁾.

X. BESCHERMING VAN PERSOONSGEGEVENS EN VERTROUWELIJKHEID

De verwerking van persoonsgegevens voor de doeleinden van deze aanbeveling, waaronder in het bijzonder de transparantievereisten en de rechten van de betrokkenen, wordt geregeld door de IMI-verordening. Overeenkomstig deze verordening geldt het volgende:

1. Indieners kunnen bij Solvit een klacht indienen via een openbare interface die verbonden is aan het informatiesysteem interne markt, dat door de Commissie ter beschikking wordt gesteld. De indieners hebben geen toegang tot de Solvit-databank.
2. De centra van oorsprong en de leidingnemende centra hebben toegang tot de Solvit-databank en kunnen via deze databank de zaken behandelen waarbij zij betrokken zijn. Zij hebben daarbij ook toegang tot de persoonsgegevens van de indiener.

⁽¹⁾ Complaint handling/Accueil des plaignants — Systeem van de Commissie voor de registratie van klachten.

⁽²⁾ COM(2007) 502 final.

⁽³⁾ Op het moment van goedkeuring van deze aanbeveling was de technische verbinding met Uw Europa — Advies al ingesteld en was de verbinding met Europe Direct in ontwikkeling.

3. De Solvit-centra die niet bij een specifieke zaak betrokken zijn, en de Commissie, hebben read-only-toegang tot anonieme informatie met betrekking tot de zaak.
 4. Het centrum van oorsprong deelt het leidingnemend centrum gewoonlijk de naam van de indiener mee, zodat gemakkelijker een oplossing kan worden gevonden voor het probleem. De indiener wordt hiervan bij het begin van de procedure in kennis gesteld en krijgt de gelegenheid zich hiertegen te verzetten, in welk geval de naam van de indiener vertrouwelijk blijft.
 5. Het leidingnemend centrum en de overheidsinstanties die bij de klacht betrokken zijn, gebruiken de door de indiener verstrekte gegevens uitsluitend ter oplossing van de zaak. Ambtenaren die de zaak behandelen, verwerken de persoonsgegevens uitsluitend voor de doeleinden waarvoor zij zijn verstrekt. Voorts worden de gepaste stappen genomen om commercieel gevoelige informatie, zonder persoonsgegevens, te beschermen.
 6. Een zaak kan enkel worden overgedragen naar een ander netwerk dat of een andere organisatie die kan helpen het probleem op te lossen, als de indiener daarmee instemt.
 7. Het personeel van de Commissie heeft uitsluitend toegang tot de persoonsgegevens van indieners wanneer dat nodig is om:
 - a) te vermijden dat een aan de Commissie of aan een andere instelling van de Unie voorgelegd probleem via een andere procedure parallel wordt behandeld;
 - b) informeel juridisch advies te geven overeenkomstig punt VI;
- c) een beslissing te nemen over een eventuele follow-up van reeds door Solvit behandelde zaken;
 - d) technische kwesties op te lossen met betrekking tot de Solvit-databank.
8. De in het informatiesysteem interne markt opgenomen persoonsgegevens in verband met Solvit-zaken worden 18 maanden na de sluiting van de zaak afgeschermd. De anonieme beschrijvingen van Solvit-zaken blijven beschikbaar in de Solvit-databank en kunnen worden gebruikt voor statistische doeleinden, verslaggeving en beleidsontwikkeling.

XI. OVERIGE BEPALINGEN

Deze aanbeveling vervangt Aanbeveling 2001/893/EG. Alle verwijzingen naar Aanbeveling 2001/893/EG moeten worden gelezen als verwijzingen naar deze aanbeveling.

XII. TOEPASSINGSDATUM EN ADRESSATEN

Deze aanbeveling is van toepassing vanaf 1 oktober 2013.

Deze aanbeveling is gericht tot de lidstaten.

Gedaan te Brussel, 17 september 2013.

Voor de Commissie
Michel BARNIER
Lid van de Commissie