

Mededeling van de Commissie**Richtsnoeren voor de uitvoering van de verordening tot oprichting van één digitale toegangspoort
Werkprogramma 2021-2022****(Voor de EER relevante tekst)**

(2021/C 71/02)

Inleiding

Verordening (EU) 2018/1724 tot oprichting van één digitale toegangspoort is gericht op het vergemakkelijken van de onlinetoegang tot de informatie, administratieve procedures en ondersteunende diensten die burgers en bedrijven nodig hebben om zich binnen de Unie te bewegen en grensoverschrijdend handel te drijven, zich in een andere lidstaat te vestigen en hun zakelijke activiteiten naar een andere lidstaat uit te breiden.

Op grond van artikel 31, lid 1, van de verordening wordt er een jaarlijks werkprogramma vastgesteld, waarin maatregelen worden gespecificeerd om de uitvoering van de verordening te vergemakkelijken. Het eerste werkprogramma, dat de periode van juli 2019 tot en met december 2020 bestreek, werd op 31 juli 2019 bekendgemaakt in het Publicatieblad (PB C 257).

Dankzij een nauwe samenwerking met de lidstaten gedurende die twee jaar konden de meeste taken in het eerste werkprogramma worden uitgevoerd en kon de toegangspoort ondanks de COVID-crisis in december 2020 tijdig worden gelanceerd. Deze crisis heeft de behoefte aan meer gedigitaliseerde en gebruiksvriendelijke overheidsdiensten nog duidelijker gemaakt.

In dit tweede werkprogramma wordt het tijdsplan beschreven voor verdere maatregelen om de vereisten van de digitale toegangspoort (single digital gateway, SDG) met wettelijke termijnen in 2022 en 2023 uit te voeren en de reeds gelanceerde SDG-diensten te onderhouden en te verbeteren. Omdat een aantal maatregelen samenkomt op de deadline van december 2022, bestrijkt dit tweede werkprogramma de periode van januari 2021 tot en met december 2022. De maatregelen zullen vanaf 2021 worden toegespitst op:

- de monitoring en de kwaliteitsverbetering van de toegangspoort;
- promotie;
- de voorbereidingen voor de uitvoering door de gemeenten tegen 2022, en
- de voorbereidingen om de deadline van 2023 te halen voor de digitalisering en grensoverschrijdende toegankelijkheid van procedures en het eenmaligheidssysteem.

Dit werkprogramma is op 6 oktober 2020 besproken met de toegangspoortcoördinatiegroep, zoals bepaald in artikel 31, lid 2, van de verordening. De uitvoering van het werkprogramma zal zowel via het onlinesamenwerkingsplatform van de toegangspoortcoördinatiegroep als tijdens de vergaderingen van de coördinatiegroep worden gevolgd.

De nationale coördinatoren wordt verzocht een nationaal werkprogramma op te stellen waarin de tot nu toe geboekte vooruitgang wordt beoordeeld en maatregelen worden beschreven om de resterende lacunes aan te pakken. Men wordt gevraagd dit nationale werkprogramma een keer per jaar te herzien en het te delen met de Commissie en de coördinatiegroep.

Voor de toepassing van deze mededeling van de Commissie wordt verstaan onder:

- “bevoegde instantie”: een instantie of orgaan van een lidstaat waaraan op nationaal, regionaal of lokaal niveau specifieke verantwoordelijkheden zijn toegewezen in verband met de onder de verordening tot oprichting van één digitale toegangspoort vallende informatie, procedures of diensten voor ondersteuning en probleemoplossing;
- “nationale coördinatoren”: de door de lidstaten benoemde vertegenwoordigers zoals voorzien in artikel 28 van de verordening tot oprichting van één digitale toegangspoort.

1. Kwaliteit van informatie en dienstverlening***Doelstelling 1.1: de kwaliteit en volledigheid van informatie verzekeren***

Referentie: de artikelen 4 en 5 van de verordening over toegang tot informatie, artikel 9 over kwaliteit van informatie over rechten, verplichtingen en regels, artikel 10 over kwaliteit van informatie over procedures, artikel 12 over vertaling, artikel 19

Achtergrond

De toegangspoort zal burgers en bedrijven voorzien van informatie die volledig genoeg is om hen in staat te stellen hun uit het Unierecht en het nationale recht voortvloeiende rechten uit te oefenen, geheel overeenkomstig de toepasselijke regels en verplichtingen.

In bijlage I bij de verordening worden de gebieden opgesomd waarop de Commissie en de lidstaten moesten waarborgen dat alle informatie die voor burgers en bedrijven van belang is, vóór 12 december 2020 online beschikbaar was, met uitzondering van informatie verstrekt door de gemeenten, die daarvoor tot 2022 de tijd krijgen. EU-brede rechten en verplichtingen komen aan bod op het portaal Uw Europa. Voor een aantal van de in bijlage I opgesomde onderwerpen bevat het portaal Uw Europa ook informatie over de uitvoering en de regels op nationaal niveau die door de instanties van de lidstaten is verstrekt. Die informatie wordt geleidelijk aan verwijderd van Uw Europa en vervangen door 1) links naar pagina's op door de lidstaten aangemelde nationale websites en 2) de zoekfunctie van de toegangspoort.

De Commissie heeft de lidstaten in 2020 ook vertaaldiensten aangeboden. Vanwege budgettaire beperkingen moet bij het gebruik van deze dienst tot eind 2020 prioriteit worden gegeven aan de essentiële informatie op alle in bijlage I vermelde gebieden.

Hoe en wanneer?

Wanneer	Wat	Wie
1e kwartaal 2021-4e kwartaal 2022	Volledigheid en kwaliteit van in bijlage I bedoelde informatie controleren en problemen aanpakken	Commissie Nationale coördinatoren
1e en 3e kwartaal van elk jaar	Tweejaarlijkse herziening van de richtsnoeren van de Commissie voor de uitvoering van bijlage I	Commissie Nationale coördinatoren
4e kwartaal 2022	Ervoor zorgen dat informatie op gemeentelijk niveau online beschikbaar is en van de juiste kwaliteit is en dat de websites zijn aangemeld bij de EC	Bevoegde instanties Nationale coördinatoren
1e-2e kwartaal 2021	Met een selectie van bereidwillige lidstaten een facultatieve aanpak uittesten om de vaststelling van specifieke nationale productvereisten te vergemakkelijken. Maatregelen treffen om de resultaten op het gebied van productvereisten te verbeteren (met inbegrip van de nodige IT-ontwikkelingen)	Commissie Nationale coördinatoren Bevoegde instanties
4e kwartaal 2021	Maatregelen treffen om de resultaten op het gebied van belastingen te verbeteren (met inbegrip van de nodige IT-ontwikkelingen)	Commissie Nationale coördinatoren Bevoegde instanties

Doelstelling 1.2: doublures vermijden

Referentie: overwegingen 17 en 55, artikel 19, lid 6, en artikel 30 van de verordening

Achtergrond

In de verordening worden de lidstaten en de Commissie opgeroepen om te voorzien in links naar één enkele bron voor elk informatie-item dat vereist is voor de toegangspoort, en om gedeeltelijke of volledige doublures waar mogelijk te voorkomen. Zo wordt vermeden dat er verwarring ontstaat bij gebruikers die op verschillende portalen vergelijkbare maar niet volledig identieke informatie vinden over eenzelfde onderwerp. Door te streven naar één bron voor elk informatie-item wordt bovendien het bijwerken gemakkelijker en wordt het risico dat er tegenstrijdige informatie wordt gepresenteerd, beperkt.

Alleen informatie die uitsluitend gericht is op burgers en bedrijven en waarin hun toepasselijke rechten en verplichtingen worden toegelicht, komt voor de toegangspoort in aanmerking. Deze informatie mag niet worden gemengd met andere inhoud, zoals informatie over toekomstig beleid die op een ander publiek is gericht, zoals deskundigen en ambtenaren.

De Commissie past dit beginsel toe op haar eigen online-aanwezigheid en zorgt ervoor dat alle informatie op EU-niveau om burgers en bedrijven op de hoogte te brengen over hun rechten in het kader van de interne markt in Uw Europa wordt geïntegreerd. De enige uitzonderingen zullen die gevallen zijn waarin afzonderlijke EU-wetgeving voorschrijft dat een specifieke website wordt opgezet. Inhoud waarin beleid en processen worden beschreven, moet daarentegen op de organisatiewebsite van de Commissie en op de individuele websites van de verantwoordelijke directoraten-generaal worden geplaatst.

Hoe en wanneer?

Wanneer	Wat	Wie
4e kwartaal 2021	Alle informatie op EU-niveau uitsluitend op Uw Europa integreren, behalve wanneer de wetgeving dat niet toelaat. Een geïntegreerde aanpak ontwikkelen tussen Uw Europa en andere EU-portalen die deel uitmaken van de toegangspoort om een vlotte navigatie te waarborgen en doublures te voorkomen	Commissie
1e kwartaal 2021-4e kwartaal 2022	Een duidelijke scheiding aanbrengen tussen informatie over toepasselijke regels voor burgers en bedrijven, die op Uw Europa wordt aangeboden, en informatie over toekomstig beleid, die op de organisatiewebsite van de Commissie en de afzonderlijke websites van de DG's wordt gepubliceerd	Commissie
1e kwartaal 2021-4e kwartaal 2022	Zich inzetten om doublures te voorkomen op specifieke gebieden zoals AVG, digitalisering van bedrijven, financiering voor bedrijven, productvereisten, belastingen, invoer/uitvoer	Commissie
1e kwartaal 2021-4e kwartaal 2021	Een geïntegreerde aanpak ontwikkelen op nationaal niveau om verdubbeling van informatie over bepaalde onderwerpen tussen verschillende nationale portalen te voorkomen	Nationale coördinatoren Bevoegde instanties
1e kwartaal 2021-4e kwartaal 2022	Doublures tussen de websites van de Commissie en van de lidstaat monitoren en op zoek gaan naar mogelijke oplossingen om inhoud beter te spreiden	Commissie Nationale coördinatoren Bevoegde instanties

2. IT-ontwikkeling, digitalisering van procedures, gegevensverzameling

Doelstelling 2.1: procedures digitaliseren

Referentie: artikel 6 van de verordening over procedures die volledig online moeten worden aangeboden.

Achtergrond

Via de toegangspoort zullen gebruikers eenvoudig toegang krijgen tot nationale administratieve procedures. Om dit te bereiken, vraagt de verordening van alle lidstaten ervoor te zorgen dat gebruikers volledig onlinetoegang hebben tot de in bijlage II vermelde procedures en deze volledig online kunnen afhandelen. Dit betekent dat de gebruiker alle stappen elektronisch, op afstand en via een onlinedienst moet kunnen doorlopen. De verordening bevat bovendien een niet-uitputtende lijst van specifieke criteria waaraan moet worden voldaan.

Hoewel de uiteindelijke deadline voor de digitalisering van procedures pas in december 2023 ligt, moeten de lidstaten intensiever met dit project aan de slag en moeten zij ruim voor de deadline naar mogelijkheden kijken om aan de vereisten te voldoen, als onderdeel van hun lopende e-overheidsprogramma's, zoals sommige lidstaten tijdens de COVID-crisis al zijn begonnen doen.

EU-programma's zullen de lidstaten helpen om deze doelstelling te bereiken, bijvoorbeeld in het kader van de faciliteit voor herstel en veerkracht, Horizon Europa, het programma Digitaal Europa en het EFRO. De bevoegde instanties worden uitgenodigd om contact op te nemen met hun nationale coördinatoren die verantwoordelijk zijn voor de financiële programma's in hun lidstaat.

De Commissie heeft in 2020 een toelichting bij de in bijlage II vermelde procedures verstrekt en dit thema zal verder worden besproken tijdens de vergaderingen van de coördinatiegroep.

Hoe en wanneer?

Wanneer	Wat	Wie
1e-2e kwartaal 2021	Informatie over de vorderingen bij de digitalisering van in bijlage II vermelde procedures delen met de coördinatiegroep	Bevoegde instanties Nationale coördinatoren

2e kwartaal 2021- 4e kwartaal 2022	Lacunes die via bovenstaande taak zijn vastgesteld, aanpakken	Bevoegde instanties Nationale coördinatoren
<i>p.m. 4e kwartaal 2023</i>	<i>Alle in bijlage II vermelde procedures moeten volledig online zijn</i>	<i>Nationale coördinatoren Bevoegde instanties</i>

Doelstelling 2.2: zorgen dat grensoverschrijdende gebruikers toegang hebben tot onlineprocedures

Referentie: artikel 13 van de verordening over grensoverschrijdende toegang tot onlineprocedures.

Achtergrond

De verordening schrijft voor dat procedures die al online zijn, volledig online toegankelijk zijn of worden gemaakt voor grensoverschrijdende gebruikers. Dat wil zeggen dat als een procedure voor een onderdaan van een bepaalde lidstaat beschikbaar is, alle stappen van deze procedure ook toegankelijk moeten zijn vanuit andere lidstaten of voor gebruikers uit dezelfde lidstaat die in een andere lidstaat wonen of die in het verleden in een andere lidstaat hebben gewoond, gewerkt, gestudeerd of zaken hebben gedaan.

De lidstaten mogen waar nodig een andere, technisch onderscheiden oplossing gebruiken voor grensoverschrijdende gebruikers, maar in die gevallen moeten zij er wel zorgvuldig op toezien dat de procedure tot hetzelfde resultaat leidt en niet omslachtiger is dan de procedure die voor nationale gebruikers beschikbaar is.

Er moet speciale aandacht worden besteed aan belemmeringen voor grensoverschrijdende gebruikers, zoals velden van formulieren waarin alleen nationale telefoonnummers, nationale voorvoegsels voor telefoonnummers of nationale postcodes kunnen worden ingevuld, vergoedingen die alleen met systemen kunnen worden betaald die niet (algemeen) beschikbaar zijn voor grensoverschrijdende gebruikers, het ontbreken van uitvoerige toelichtingen in een taal die door grensoverschrijdende gebruikers wordt begrepen, het ontbreken van mogelijkheden voor de gebruiker om elektronische bewijzen in te dienen en het niet-aanvaarden van elektronische identificatiemiddelen die in andere lidstaten zijn afgegeven.

Op bepaalde gebieden (bv. dienstenrichtlijn, richtlijn betreffende de erkenning van beroepskwalificaties, richtlijnen inzake overheidsopdrachten) is een niet-discriminerende toegang tot procedures voor grensoverschrijdende gebruikers al wettelijk verplicht, in aanvulling op het non-discriminatiebeginsel dat is vervat in het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie.

De Commissie heeft in 2020 een toelichting bij de grensoverschrijdende toegankelijkheid van procedures verstrekt, en het thema zal verder worden besproken tijdens de vergaderingen van de coördinatiegroep.

Hoe en wanneer?

Wanneer	Wat	Wie
1e-2e kwartaal 2021	Informatie over de vorderingen bij de volledige grensoverschrijdende toegankelijkheid van onlineprocedures delen met de coördinatiegroep	Bevoegde instanties Nationale coördinatoren
2e kwartaal 2021- 4e kwartaal 2022	De resterende lacunes aanpakken	Bevoegde instanties Nationale coördinatoren
<i>p.m. 4e kwartaal 2023</i>	<i>Onlineprocedures moeten op niet-discriminerende wijze toegankelijk zijn voor grensoverschrijdende gebruikers</i>	

Doelstelling 2.3: bijdragen aan de ontwikkeling van IT-hulpmiddelen op EU-niveau en de interoperabiliteit tussen EC- en nationale IT-hulpmiddelen waarborgen

Referentie: de artikelen 8, 15, 18, 19, 21 van de verordening over de verantwoordelijkheid voor de ICT-toepassingen die de toegangspoort ondersteunen

Achtergrond

Zoals bepaald in de verordening zal de werking van de toegangspoort steunen op technische hulpmiddelen, waaronder: een zoekfunctie en een gemeenschappelijke zoekfunctie voor ondersteunende diensten waarmee eindgebruikers informatie, procedures en ondersteunende diensten kunnen vinden; een hulpmiddel voor gebruikersreacties over de kwaliteit van de diensten; een hulpmiddel waarmee gebruikers feedback kunnen geven over belemmeringen op de interne markt; een hulpmiddel voor het verzamelen van gebruikersstatistieken, en een dashboard als interface voor overheidsinstanties.

De Commissie heeft in juli 2020 een uitvoeringshandeling over gebruikersreacties en -statistieken vastgesteld (Uitvoeringsverordening (EU) 2020/1121 van de Commissie) en de beschikbaarheid van al deze hulpmiddelen verzekerd in 2020. De nationale instanties moesten de naleving van de uitvoeringshandeling waarborgen, de voor de werking van de hulpmiddelen noodzakelijke informatie verstrekken en naar een aantal van de hulpmiddelen linken vanaf hun nationale websites. Er werden richtsnoeren verstrekt over het aanbrengen van links op nationale websites.

Hoe en wanneer?

Wanneer	Wat	Wie
1e-2e kwartaal 2021	Toeziën op de verzameling van reacties en statistieken Toeziën op de toevoeging op nationale pagina's die deel uitmaken van de toegangspoort van links naar: — het gemeenschappelijke hulpmiddel voor gebruikersreacties op pagina's die niet over een nationaal hulpmiddel voor reacties beschikken; — de zoekfunctie voor ondersteunende diensten; — het hulpmiddel inzake belemmeringen op de interne markt	Commissie Nationale coördinatoren
1e kwartaal 2021-4e kwartaal 2022	De IT-hulpmiddelen van de toegangspoort onderhouden en verder verbeteren op basis van de verzamelde gebruikersreacties en -statistieken	Commissie
1e-3e kwartaal 2021	De vraag naar en haalbaarheid van de ontwikkeling van gemeenschappelijke IT-hulpmiddelen bestuderen voor de automatische verzameling en doorgifte van statistieken door gemeenten en ter ondersteuning van de digitalisering van procedures	Commissie Nationale coördinatoren
2e kwartaal 2022	Naargelang van die analyse, de hulpmiddelen ontwikkelen	Commissie
p.m. 4e kwartaal 2023	<i>Workflow in IMI implementeren voor administratieve samenwerking (artikel 15)</i>	

Doelstelling 2.4: eenmaligheidsbeginsel

Referentie: Artikel 14 van de verordening

Achtergrond

De Commissie zal in samenwerking met de lidstaten een technisch systeem instellen voor de uitwisseling van bewijs voor de in bijlage II bij de verordening vermelde onlineprocedures en de bij de dienstenrichtlijn ⁽¹⁾, de richtlijn betreffende de erkenning van beroepskwalificaties ⁽²⁾ en de beide richtlijnen inzake overheidsopdrachten (2014/24/EU en 2014/25/EU) vastgestelde procedures.

In 2019 en 2020 heeft de Commissie architectuur voor het systeem ontwikkeld en met de lidstaten samengewerkt aan een aantal werkpakketten rond technische en operationele oplossingen. De Commissie heeft ook studies en proefprojecten uitgevoerd om deze werkzaamheden te ondersteunen.

Hoe en wanneer?

Wanneer	Wat	Wie
1e kwartaal van 2021	Slotevaluatie van de met de werkpakketten bereikte resultaten	Coördinatiegroep
1e kwartaal van 2021	Een ontwerpuitvoeringshandeling voorstellen tot vaststelling van de technische en operationele specificaties van het technische systeem	Commissie
1e kwartaal van 2021	Vorbereidende werkzaamheden voor de uitvoeringshandeling	Coördinatiegroep
2e kwartaal 2021	Advies geven over de ontwerp-uitvoeringshandeling en over de kerndiensten en generieke diensten die in ontwikkeling zijn	Comité

⁽¹⁾ Richtlijn 2005/36/EG.

⁽²⁾ Richtlijn 2006/123/EG.

2e kwartaal 2021	De uitvoeringshandeling vaststellen	Commissie
1e kwartaal van 2022	Meer gedetailleerde technische specificaties en het governancekader publiceren, als aanvulling op de uitvoeringshandeling, op basis van de input verstrekt door specifieke werkpakketten en na overleg met de coördinatiegroep	Commissie
1e kwartaal van 2022	Het governancekader voor het technische systeem uitvoeren	Commissie Nationale coördinatoren Bevoegde instanties
Start in 3e kwartaal 2021	De kerncomponenten en technische voorwaarden voor het technische systeem ontwikkelen en de nodige operationele regelingen treffen op EU-niveau	Commissie
Start in 3e kwartaal 2021	De nationale zijde van het technische systeem ontwikkelen en aanpassen, met inbegrip van authentieke informatiebronnen, brokers/intermediaire platforms voor e-overheid en e-overheidsportalen en de nodige nationale regelingen op nationaal niveau	Nationale coördinatoren Bevoegde instanties
p.m. 1e kwartaal 2023	Testen en on-boarden	Commissie Nationale coördinatoren Bevoegde instanties
p.m. 4e kwartaal 2023	Technisch systeem dat aan het eenmaligheidsbeginsel voldoet, voltooid en gebruiksklaar	

Doelstelling 2.5: rapportage over de werking van de toegangspoort en de interne markt

Referentie: de artikelen 19, 24, 25, 26, 27 en 36 van de verordening

Achtergrond

In de verordening is bepaald dat de lidstaten en de Commissie de via het hulpmiddel inzake belemmeringen op de interne markt door de gebruikers gerapporteerde problemen analyseren en onderzoeken en ze waar mogelijk op passende wijze oplossen.

In de verordening is ook vastgesteld dat de Commissie beknopte online-overzichten publiceert van de problemen die naar voren zijn gekomen uit de rapporten die de gebruikers van de toegangspoort via het hulpmiddel inzake belemmeringen op de interne markt hebben verstrekt en die in de verzamelde gebruikersreacties en -statistieken zijn aangestipt.

Daarnaast schrijft de verordening voor dat de Commissie de toepassing van de verordening uiterlijk op 12 december 2022 evalueert en dat zij op basis van de verzamelde statistieken, gebruikersreacties en rapporten over belemmeringen op de interne markt een beoordelingsverslag over het functioneren van de toegangspoort en de werking van de interne markt opstelt.

In de verordening is voorzien in diverse hulpmiddelen die de Commissie zullen helpen om relevante informatie te verzamelen over de digitalisering van overheidsdiensten in de EU. De beknopte overzichten van problemen en de tweejaarlijkse verslagen zullen de Commissie ondersteunen bij het nemen van geïnformeerde beslissingen op het gebied van de interne markt, samen met de andere hulpmiddelen (het statistische rapport op basis van een selectie van indicatoren die op een gemoderniseerd scorebord van de interne markt worden gepubliceerd; het jaarlijkse prestatieverslag over de interne markt enz.). Zij zullen de lidstaten ook helpen om de gerapporteerde problemen te identificeren en op passende wijze aan te pakken.

Hoe en wanneer?

Wanneer	Wat	Wie
Follow-up van statistieken en gebruikersreacties		
1e kwartaal 2021-4e kwartaal 2022	Follow-up van de reacties en statistieken	Nationale coördinatoren Bevoegde instanties Commissie

Follow-up van de reacties via het hulpmiddel inzake belemmeringen op de interne markt		
3e-4e kwartaal 2021	De via de ondersteunende diensten verzamelde reacties integreren in het hulpmiddel inzake belemmeringen op de interne markt	Commissie
Publicatie van gegevensreeksen van de toegangspoort in de vorm van open data		
4e kwartaal 2021	Publicatie van gegevens over statistieken	Commissie
4e kwartaal 2021	Publicatie van gegevens uit het register van links	Commissie
Beknopte online-overzichten		
4e kwartaal 2021	Beknopte overzichten publiceren, na overleg met de coördinatiegroep	Commissie
Verslag over de toegangspoort en de interne markt		
2e kwartaal 2022	Door de Commissie verstrekte input voor het ontwerpverslag bespreken	Coördinatiegroep
4e kwartaal 2022	Het verslag indienen bij het Parlement en de Raad	Commissie
Indicatoren voor het scorebord van de interne markt		
1e kwartaal van 2021	SDG-indicatoren verstrekken voor publicatie in het scorebord van de interne markt voor 2021	Commissie Coördinatiegroep
1e kwartaal van 2021	Een reeks SDG-indicatoren vaststellen voor het scorebord van de interne markt in 2022 en de jaren daarna	Commissie Coördinatiegroep

3. Ondersteunende diensten

Doelstelling 3.1: zorgen dat informatie over ondersteunende diensten beschikbaar is en de kwaliteit ervan waarborgen

Referentie: De artikelen 7, 11 en 16 van de verordening

Achtergrond

Via de in 2020 gelanceerde zoekfunctie voor ondersteunende diensten biedt de toegangspoort gebruikers eenvoudig toegang tot een brede waaier van ondersteunende diensten, biedt zij informatie over wat gebruikers van de diensten kunnen verwachten en leidt zij hen naar de meest passende dienst.

Naast de in bijlage III vermelde diensten zijn er nog andere ondersteunende diensten die zich van bij de lancering bij de toegangspoort hebben aangesloten: Europe Direct, de Europese consumentencentra en de helpdesk betreffende intellectuele-eigendomsrechten.

De Commissie heeft ondersteunende diensten bij dat proces geholpen door een checklist en een beoordeling van de stand van zaken in 2019 te verstrekken.

Hoe en wanneer?

Wanneer	Wat	Wie
1e kwartaal 2021-4e kwartaal 2022	Toezen op de over de ondersteunende diensten verstrekte informatie en op de kwaliteit van de diensten, met behulp van de verzamelde gebruikersreacties en statistieken, en zorgen voor de follow-up	Commissie Nationale coördinatoren Bevoegde instanties

Doelstelling 3.2: het netwerk verbreden

Referentie: artikel 7 van de verordening

Achtergrond

Naast de in bijlage III vermelde ondersteunende diensten kunnen de Commissie en de nationale coördinatoren ervoor kiezen om andere ondersteunende diensten toe te voegen, mits deze aan de in de verordening gestelde voorwaarden voldoen.

Wanneer dat nodig is om aan de behoeften van de gebruikers te voldoen, kunnen de nationale coördinatoren de Commissie ook voorstellen om particuliere of semiparticuliere ondersteunende diensten toe te voegen, mits deze aan de in de verordening gestelde voorwaarden voldoen.

In 2019 en 2020 werd prioriteit verleend aan de opname van ondersteunende diensten die door de Commissie worden (mede-)gefinancierd en/of beheerd. Naar aanleiding daarvan werden Europe Direct, de Europese consumentencentra en de helpdesk betreffende intellectuele-eigendomsrechten eveneens opgenomen.

In 2021 zal verder prioriteit worden verleend aan de voorbereidingen voor de opname van aanvullende ondersteunende diensten die door de Commissie worden medegefinancierd en/of beheerd. Daarnaast zullen de nationale coördinatoren de mogelijkheid hebben om ondersteunende diensten op nationaal niveau op te nemen, nadat is gecontroleerd of deze diensten voldoen aan de kwaliteitseisen van de toegangspoort en of zij complementair zijn met de diensten die reeds deel uitmaken van de toegangspoort.

Vanaf 2022 zullen de nationale coördinatoren particuliere of semiparticuliere ondersteunende diensten aan de Commissie kunnen voorstellen voor opname.

Hoe en wanneer?

Wanneer	Wat	Wie
1e kwartaal van 2021	De praktische details verstrekken van de procedure voor de opname van ondersteunende diensten	Commissie

4. Promotie

Doelstelling 4.1: de toegangspoort promoten

Referentie: de artikelen 22 en 23 van de verordening over promotie, naam, logo en kwaliteitslabel

Achtergrond

De toegangspoort is op 12 december 2020 gelanceerd.

In 2020 werd samen met de lidstaten een communicatieplan uitgewerkt om reclame te maken voor de toegangspoort. Daarin is voorzien in de uitrol van een campagne op zowel EU-niveau als nationaal niveau in 2021 en in de coördinatie van activiteiten om de toegangspoort en de websites die er deel van uitmaken, te promoten. De campagne omvat een digitale roadshow met online-informatiesessies in heel Europa, in de nationale talen. De doelstellingen zijn als volgt:

- Uw Europa als merk profileren bij burgers en bedrijven;
- de vindbaarheid van de toegangspoort vergroten;
- Europeanen informeren over de Europese en nationale rechten en regels op de interne markt;
- hen actief betrekken bij het afdwingen van die rechten en het rapporteren van de problemen die zij tegenkomen;
- gebruikers aanmoedigen om reacties te sturen over overheidsdiensten.

Hoe en wanneer?

Wanneer	Wat	Wie
1e kwartaal van 2021	Lanceringsevenementen houden	Commissie Nationale coördinatoren Bevoegde instanties
1e-2e kwartaal 2021	Verdere promotieactiviteiten uitvoeren	Commissie Nationale coördinatoren Bevoegde instanties
4e kwartaal 2021	Het succes van de campagne evalueren	Commissie
4e kwartaal 2021- 1e kwartaal 2022	Het communicatieplan herzien	Commissie Nationale coördinatoren

1e-4e kwartaal 2022	Het herziene communicatieplan uitvoeren	Commissie Nationale coördinatoren Bevoegde instanties
1e kwartaal 2021- 4e kwartaal 2022	Verdere zoekmachineoptimalisatie van Uw Europa en van nationale websites in zoekmachines die toegankelijk zijn voor het algemene publiek	Commissie Nationale coördinatoren Bevoegde instanties
1e kwartaal 2021- 4e kwartaal 2022	De toegangspoort verder promoten bij nationale en lokale bevoegde instanties	Nationale coördinatoren Commissie