

UITVOERINGSVERORDENING (EU) 2020/1121 VAN DE COMMISSIE

van 29 juli 2020

betreffende het verzamelen en uitwisselen van gebruikersstatistieken en gebruikersreacties over de diensten van de ene digitale toegangspoort overeenkomstig Verordening (EU) 2018/1724 van het Europees Parlement en de Raad

(Voor de EER relevante tekst)

DE EUROPESE COMMISSIE,

Gezien het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie,

Gezien Verordening (EU) 2018/1724 van het Europees Parlement en de Raad van 2 oktober 2018 tot oprichting van één digitale toegangspoort voor informatie, procedures en diensten voor ondersteuning en probleemoplossing en houdende wijziging van Verordening (EU) nr. 1024/2012 ⁽¹⁾, en met name artikel 24, lid 4, en artikel 25, lid 5,

Overwegende hetgeen volgt:

- (1) Krachtens artikel 24 van Verordening (EU) 2018/1724 moeten de bevoegde instanties van de lidstaten en de Commissie ervoor zorgen dat er statistische gegevens worden verzameld betreffende de bezoekersaantallen van de digitale toegangspoort die is ingesteld overeenkomstig artikel 2, lid 1, van die Verordening ("de toegangspoort") en van de aan de toegangspoort gekoppelde webpagina's. Tevens zijn de bevoegde instanties, de verleners van diensten voor ondersteuning of probleemoplossing als bedoeld in artikel 7, lid 3, van Verordening (EU) 2018/1724 en de Commissie krachtens dat artikel vereist het aantal, de herkomst en het onderwerp van de verzoeken om diensten voor ondersteuning en probleemoplossing, alsook de reactietijden te verzamelen, en deze gegevens in samengevoegde vorm uit te wisselen.
- (2) Krachtens artikel 25 van Verordening (EU) 2018/1724 moet de Commissie de gebruikers van de toegangspoort een hulpmiddel voor gebruikersreacties bieden waarmee zij anoniem opmerkingen kunnen maken over de kwaliteit en de beschikbaarheid van de via de toegangspoort verleende diensten en de daarin verstrekte informatie alsook van de gemeenschappelijke gebruikersinterface. Ook moet de Commissie krachtens dit artikel waarborgen dat gebruikers op alle webpagina's die deel uitmaken van de toegangspoort, toegang hebben tot dat hulpmiddel. Dezelfde verplichting geldt voor de bevoegde instanties, tenzij op hun webpagina's reeds een ander hulpmiddel voor gebruikersreacties met soortgelijke functionaliteit beschikbaar is.
- (3) De methode en regels voor het verzamelen en delen van gebruikersstatistieken en gebruikersreacties worden gecombineerd in één enkele uitvoeringshandeling, omdat de betrokken gegevens worden verzameld en toegankelijk gemaakt via een gemeenschappelijk dashboard en een gemeenschappelijk gegevensregister. De gegevens zullen op gecombineerde wijze worden gebruikt door de nationale coördinatoren en de Commissie om te controleren of de via de toegangspoort verleende diensten voldoen aan de kwaliteitscriteria en om de functionaliteit van de toegangspoort te verbeteren.
- (4) Om gebruikersstatistieken en -reacties te verzamelen die vergelijkbaar en bruikbaar zijn voor de in Verordening (EU) 2018/1724 uiteengezette doeleinden en om de vergelijking tussen de gegevens en de gerelateerde dienst te vergemakkelijken, is het noodzakelijk de contextgegevens die samen met de gebruikersstatistieken en de feedback moeten worden verstrekt, te specificeren. Deze contextgegevens moeten de URL en informatie over de inhoud van de desbetreffende webpagina bevatten. Dienstverleners moeten deze informatie opnemen als tags in de metadata van de webpagina's of rechtstreeks in het register voor links invoeren. De Commissie moet gebruikmaken van een instrument om de getagde informatie op een geautomatiseerde manier van de webpagina's te verkrijgen. Daartoe moet de getagde informatie zodanig gestructureerd en geformatteerd worden dat herkenning door het instrument mogelijk is.
- (5) Om het verzamelen van gebruikersstatistieken over de weergaven van websites die via de toegangspoort toegankelijk zijn door de gebruikers te vergemakkelijken, moeten dergelijke statistieken overeenkomstig artikel 24 van Verordening (EU) 2018/1724 automatisch worden verzameld via instrumenten voor de analyse van webdata, en automatisch en regelmatig worden doorgestuurd naar een gemeenschappelijk gegevensregister.
- (6) In gevallen waarin verdere technische verduidelijkingen nodig zijn om de interoperabiliteit tussen de nationale ICT-oplossingen en de gemeenschappelijke IT-instrumenten te waarborgen, moet de Commissie deze verduidelijkingen verstrekken in overleg met de coördinatiegroep voor de toegangspoort. De coördinatiegroep voor de toegangspoort moet specifieke operationele regelingen voor het verzamelen en overdragen van gegevens van diensten voor ondersteuning en probleemoplossing en de gedetailleerde enquêtevragen bespreken.

⁽¹⁾ PB L 295 van 21.11.2018, blz. 1.

- (7) Bij Verordening (EU) 2018/1724 is de latere termijn van 12 december 2023 voor de digitalisering van de in bijlage II bij die verordening vermelde procedures vastgesteld. Derhalve moeten de gebruikersstatistieken en -reacties over dergelijke procedures vóór 12 december 2023 alleen worden verzameld met betrekking tot webpagina's waarop de uitleg van een procedure is bekendgemaakt.
- (8) Bij Verordening (EU) 2018/1724 is de latere termijn van 12 december 2022 voor de verstrekking van informatie, uitleg en instructies door de gemeentelijke instanties vastgesteld. Bijgevolg moeten voorschriften van deze verordening vóór de termijn van 12 december 2022 uitsluitend op aan het register voor links ter kennis gebrachte webpagina's op gemeentelijk niveau van toepassing zijn.
- (9) Rekening houdend met de verschillende systemen voor de behandeling van zaken die in gebruik zijn, moet zowel de geautomatiseerde als de manuele verzameling van de in artikel 24, lid 2, van Verordening (EU) 2018/1724 bedoelde categorieën van statistieken worden toegestaan.
- (10) De toegangspoort is bedoeld om het voor burgers en bedrijven gemakkelijker te maken hun rechten met betrekking tot de eengemaakte markt uit te oefenen door gebruikersvriendelijke toegang te bieden tot informatie over rechten en regels die van toepassing zijn op grensoverschrijdende activiteiten. Om inzicht te krijgen in de specifieke behoeften en belangen van grensoverschrijdende gebruikers, moeten statistieken over het gebruik van via de toegangspoort verleende diensten waar deze gebruikers gebruik van maken, zoals statistieken over de landen van waaruit gebruikers de webpagina's van de toegangspoort bezoeken en het aantal grensoverschrijdende gebruikers die gebruikmaken van de diensten van de toegangspoort voor ondersteuning en probleemoplossing, worden verzameld.
- (11) De verleners van diensten voor ondersteuning en probleemoplossing, zoals gedefinieerd in deze verordening, moeten het aantal verzoeken dat betrekking heeft op de rechten, verplichtingen, regels en procedures die zijn vastgelegd in het Unierecht en het nationale recht dat van toepassing is op gebruikers die hun uit het Unierecht afgeleide rechten op het gebied van de interne markt uitoefenen of voornemens zijn uit te oefenen, verzamelen op de in bijlage I bij Verordening (EU) 2018/1724 genoemde informatiegebieden. Wanneer een dienst voor ondersteuning en probleemoplossing een verzoek ontvangt dat buiten het toepassingsgebied van Verordening (EU) 2018/1724 valt, moet hij zo veel mogelijk onderscheid maken tussen dergelijke verzoeken en verzoeken betreffende gebieden die onder die verordening vallen.
- (12) Wanneer diensten voor ondersteuning en probleemoplossing reeds statistieken verzamelen op basis van het bestaande Unierecht of regelingen met de Commissie, moeten de verleners van diensten voor ondersteuning en probleemoplossing of de netwerkbeheerders ervoor zorgen dat ook statistieken die overeenkomstig Verordening (EU) 2018/1724 moeten worden bestreken, worden verzameld en naar het gemeenschappelijke gegevensregister worden overgebracht.
- (13) De dienstverleners moeten gebruikers in staat stellen hun feedback over alle webpagina's die deel uitmaken van de toegangspoort te verstrekken, ongeacht of gebruikers deze pagina's via de in artikel 2, lid 1, van Verordening (EU) 2018/1724 bedoelde gemeenschappelijke gebruikersinterface of via een webportaal of een zoekmachine hebben bezocht.
- (14) Met het oog op de vergelijkbaarheid van de feedback zijn gemeenschappelijke regels nodig voor de doorgifte van de gebruikersreacties over de diensten die via de toegangspoort aan het gemeenschappelijke gegevensregister worden verstrekt. Daarnaast moeten dienstverleners de feedbackvragen en -ratings die in hun eigen hulpmiddelen voor gebruikersreacties worden gebruikt, in kaart brengen en correleren met die in het gemeenschappelijke hulpmiddel voor gebruikersreacties of, waar nodig, hun vragen en ratings aanpassen. De dienstverleners mogen niet worden verplicht een link naar de enquête met gedetailleerde vragen op te nemen als hun alternatieve instrumenten voor gebruikersreacties reeds vergelijkbare vragen bevatten. In dergelijke gevallen moeten zij ook deze vragen in kaart brengen en aanpassen aan die van de gedetailleerde enquête die deel uitmaakt van het gemeenschappelijk hulpmiddel voor gebruikersreacties.
- (15) De gebruikers moeten feedback kunnen geven over de gebruiksvriendelijkheid van de informatie over de procedures en over het gebruiksgemak van de in artikel 2, lid 2, onder b), van Verordening (EU) 2018/1724 bedoelde onlineprocedures en de in artikel 2, lid 1, van die verordening bedoelde gemeenschappelijke gebruikersinterface. Dienstverleners moeten de mogelijkheid hebben om de beste tijd en plaats te kiezen om gebruikers van procedures uit te nodigen om feedback te geven. Zij kunnen ervoor kiezen een link naar een hulpmiddel voor gebruikersreacties te plaatsen op een webpagina waar de procedure kan worden ingeleid, in de bevestiging van ontvangst van de aanvraag, in het resultaat van een procedure, indien de link onmiddellijk na de indiening van het verzoek aan de gebruikers wordt getoond, of op de webpagina met online-informatie over de procedure. Indien er twee uitnodigingen om feedback te geven op één webpagina staan: (de ene over de kwaliteit en beschikbaarheid van de procedure en de andere over de informatie op die webpagina over deze procedure) moet het doel van het verstrekken van feedback over beide kwesties duidelijk worden uitgelegd om verwarring bij de gebruiker te vermijden.

- (16) In het geval van de in bijlage III vermelde diensten voor ondersteuning en probleemoplossing, waarnaar in artikel 7 van Verordening (EU) 2018/1724 wordt verwezen, moet de uitnodiging tot het indienen van feedback worden gezonden aan gebruikers die onmiddellijk na de dienstverlening via digitale weg bereikbaar zijn. Wanneer het wegens de aard van de dienst enige tijd vergt voordat de oplossing of het advies in de praktijk kan worden gebracht, moeten de diensten de mogelijkheid krijgen om de uitnodiging voor het indienen van feedback korte tijd na verstrekking van de definitieve reactie op het verzoek te versturen, aangezien de gebruiker hierdoor de kans krijgt om te verifiëren of de oplossing of het advies in de praktijk werkt.
- (17) Het verzamelen en uitwisselen van gebruikersstatistieken en -reacties uit hoofde van deze verordening mag geen betrekking hebben op de verwerking van persoonsgegevens⁽²⁾ van burgers en bedrijven die gebruikmaken van de in het kader van de toegangspoort aangeboden diensten. In het gemeenschappelijk hulpmiddel voor gebruikersreacties moeten gebruikers worden gewaarschuwd dat zij best geen persoonsgegevens verstrekken in het vrijtekstveld.
- (18) Besluit (EU, Euratom) 2017/46 van de Commissie⁽³⁾ is van toepassing op het gemeenschappelijk hulpmiddel voor gebruikersreacties, op de interconnectiedienst waarmee de gebruikersreacties kunnen worden doorgegeven indien het alternatieve instrument voor gebruikersreacties wordt gebruikt, en op het gemeenschappelijke gegevensregister.
- (19) Aangezien artikel 24, leden 1, 2 en 3, en artikel 25, leden 1 tot en met 4, van Verordening (EU) 2018/1724 met ingang van 12 december 2020 van toepassing zijn, moeten de in deze verordening vastgestelde voorschriften ook met ingang van die datum van toepassing zijn.
- (20) De in deze verordening vervatte maatregelen zijn in overeenstemming met het advies van het Comité voor één digitale toegangspoort,

HEEFT DE VOLGENDE VERORDENING VASTGESTELD:

HOOFDSTUK I

Algemene bepalingen

Artikel 1

Definities

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

1. “gemeenschappelijk hulpmiddel voor gebruikersreacties”: het door de Commissie overeenkomstig artikel 25, lid 1, van Verordening (EU) 2018/1724 beschikbaar gestelde hulpmiddel voor gebruikersreacties;
2. “alternatief hulpmiddel voor gebruikersreacties”: elk ander hulpmiddel voor gebruikersreacties met soortgelijke functionaliteit als het gemeenschappelijk hulpmiddel voor gebruikersreacties dat beschikbaar is op de webpagina's van een bevoegde instantie om de kwaliteit van de dienstverlening te bewaken, zoals bedoeld in artikel 25, lid 4, van Verordening (EU) 2018/1724, of beschikbaar is voor gebruikers van de in bijlage III vermelde diensten voor ondersteuning en probleemoplossing, waarnaar in artikel 7 van Verordening (EU) 2018/1724 wordt verwezen;
3. “gemeenschappelijk dashboard”: de interface die dienstverleners toegang verschaft tot de beheerfuncties van de toegangspoort, met inbegrip van toegang tot het register voor links, zoals bedoeld in artikel 19 van Verordening (EU) 2018/1724;
4. “gemeenschappelijk gegevensregister”: het hulpmiddel voor gegevensbeheer dat gekoppeld is aan het gemeenschappelijke dashboard voor het verzamelen, opslaan, delen, analyseren en weergeven van gebruikersstatistieken en verzamelde feedback overeenkomstig de artikelen 24 en 25 van Verordening (EU) 2018/1724;

⁽²⁾ Persoonsgegevens zoals bedoeld in Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming) (PB L 119 van 4.5.2016, blz. 1).

⁽³⁾ Besluit (EU, Euratom) 2017/46 van de Commissie van 10 januari 2017 over de beveiliging van communicatie- en informatiesystemen binnen de Europese Commissie (PB L 6 van 11.1.2017, blz. 40).

5. “dienstverleners”:
 - a) bevoegde instanties in de zin van artikel 3, punt 4, van Verordening (EU) 2018/1724;
 - b) de Commissie en de organen en instanties van de Unie die de in Verordening (EU) 2018/1724 bedoelde informatie, procedures en diensten voor ondersteuning of probleemoplossing verstrekken;
 - c) verleners van diensten voor ondersteuning en probleemoplossing, zoals bedoeld in artikel 7, lid 3, van Verordening (EU) 2018/1724;
6. “netwerkbeheerder”: de Commissie en de organen en instanties van de Unie of een entiteit die verantwoordelijk is voor de coördinatie van het werk van diensten voor ondersteuning en probleemoplossing die in alle of in de meeste lidstaten vergelijkbare taken verrichten.

Artikel 2

Contextgegevens

1. Samen met de gebruikersstatistieken en gegevens in verband met gebruikersreacties met betrekking tot informatieve webpagina's die met de toegangspoort verband houden, verstrekken de dienstverleners de URL van de webpagina waarop de gebruikersstatistieken of gebruikersreacties betrekking hebben.
2. De dienstverleners zorgen ervoor dat de contextgegevens, met inbegrip van beschrijvende elementen, ter identificatie van de stof waarop de URL betrekking heeft als volgt worden verstrekt:
 - a) als onderdeel van de metagegevens van alle pagina's die deel uitmaken van de toegangspoort, zodanig gestructureerd en geformatteerd dat herkenning door het in lid 4 bedoelde hulpmiddel mogelijk is, of
 - b) rechtstreeks in het register voor links, samen met de desbetreffende URL.
3. De in lid 2 bedoelde beschrijvende elementen bestaan uit de volgende indicatoren, die in verband kunnen worden gebracht met de verschillende soorten pagina's zoals bedoeld in bijlage I:
 - a) de lidstaat;
 - b) een regionale of lokale indicator, waarbij de verstrekte informatie alleen regionaal of lokaal van toepassing is;
 - c) de taal waarin de informatie op de pagina is verstrekt;
 - d) een aanduiding dat de pagina deel uitmaakt van de toegangspoort;
 - e) het soort dienst of diensten waarop de pagina betrekking heeft: informatie, procedures of dienst voor ondersteuning en probleemoplossing;
 - f) een aanduiding van het behandelde onderwerp, zoals beschreven in bijlage I van Verordening (EU) 2018/1724, of de dienst voor ondersteuning en probleemoplossing, zoals bedoeld in bijlage III bij die verordening of opgenomen in de toegangspoort overeenkomstig artikel 7 van die verordening.
4. De Commissie biedt een instrument aan om de getagde informatie rechtstreeks van de webpagina's die deel uitmaken van de toegangspoort te verkrijgen, om deze samen met de relevante URL's op te slaan in het gemeenschappelijke gegevensregister.

HOOFDSTUK II

Statistieken

Artikel 3

Verzameling en toezending van statistieken over informatiediensten

1. Alle dienstverleners verzamelen en verzenden voor alle webpagina's die informatie verstrekken over de regels en verplichtingen, over procedures en over de diensten voor ondersteuning en probleemoplossing die deel uitmaken van de toegangspoort en waarvoor zij verantwoordelijk zijn, het aantal paginaweergaven binnen de verslagperiode, uitgesplitst naar:
 - a) de landen van waaruit de gebruikers de webpagina bezoeken;
 - b) het soort hulpmiddel dat wordt gebruikt om de webpagina te bezoeken.
2. De dienstverleners zorgen ervoor dat het instrument voor de analyse van webgegevens dat wordt gebruikt om de in lid 1 bedoelde statistieken te verzamelen, aan de in bijlage II opgenomen technische eisen inzake interoperabiliteit voldoet om de automatische toezending van statistieken aan het gemeenschappelijke gegevensregister mogelijk te maken.

3. De dienstverleners zenden de in lid 1 bedoelde statistieken, samen met de URL's van de webpagina's waarop de statistieken betrekking hebben, eenmaal per maand toe aan het gemeenschappelijke gegevensregister via een door de Commissie ontwikkelde applicatieprogramma-interface.
4. Een automatische bevestiging van een succesvolle toezending of een signalering indien de toezending niet is gelukt, wordt verstrekt aan een dienstverlener die heeft getracht statistieken aan het gemeenschappelijke gegevensregister toe te zenden overeenkomstig lid 3.

Artikel 4

Verzameling, samenvoeging en toezending van statistieken over diensten voor ondersteuning en probleemoplossing

1. Voor de toepassing van dit hoofdstuk wordt onder een verzoek om een dienst voor ondersteuning en probleemoplossing elk verzoek verstaan dat via een onlineformulier, e-mail of enig ander communicatiemiddel wordt ingediend. Indien de aanbieders van een dienst voor ondersteuning en probleemoplossing of netwerkbeheerders beslissen dat het niet haalbaar is om statistieken over verzoeken die via telefoongesprekken, online chats of bezoeken in persoon zijn ontvangen, op te nemen, stellen zij de Commissie daarvan in kennis.
 2. De verleners van diensten voor ondersteuning en probleemoplossing of de netwerkmanagers delen het aantal verzoeken aan het gemeenschappelijk gegevensregister mee, uitgesplitst in verzoeken:
 - a) van burgers of van bedrijven;
 - b) van gebruikers in een grensoverschrijdende situatie of van gebruikers in een nationale situatie.
- De indeling van de verzoeken in de onder a) en b) bedoelde categorieën is niet van toepassing wanneer de dienst alleen wordt aangeboden aan een van de twee onder a) en b) bedoelde categorieën gebruikers.
3. Voor de toepassing van lid 2, onder b), wordt onder een gebruiker in een grensoverschrijdende situatie verstaan een gebruiker in een situatie die niet in alle opzichten geheel in de interne sfeer van één enkele lidstaat ligt.
 4. Met het oog op het verzamelen van statistieken over het onderwerp van specifieke verzoeken verstrekt de aanbieder van een dienst voor ondersteuning en probleemoplossing of een netwerkbeheerder de Commissie een lijst van categorieën voor de onderwerpen voordat die dienst in de toegangspoort wordt opgenomen.
 5. De responstijd wordt berekend vanaf de ontvangst van het verzoek tot de definitieve reactie of de afsluiting van de zaak, op dezelfde basis als de toepasselijke uiterste termijnen die moeten worden nageleefd of de gemiddelde of geschatte tijd die nodig is voor de levering van de dienst, zoals bedoeld in artikel 11, lid 1, onder d), van Verordening (EU) 2018/1724.
 6. De responstijden worden berekend als een gemiddelde in kalenderdagen van de responstijden over een periode van zes maanden.
 7. De statistieken worden verzameld en samengevoegd op het niveau van elke afzonderlijke aanbieder van de dienst voor ondersteuning en probleemoplossing en moeten een aanduiding van de lidstaat van de aanbieder van de dienst bevatten. De Commissie komt de wijze waarop statistieken aan het gemeenschappelijk gegevensregister worden toegezonden overeen met de aanbieder van de dienst voor ondersteuning en probleemoplossing of met een netwerkbeheerder voordat de dienst in de toegangspoort wordt opgenomen.
 8. De aanbieders van diensten voor ondersteuning en probleemoplossing of de netwerkbeheerders zenden de samengevoegde statistieken tweemaal per jaar in. Voor de periode van 1 januari tot en met 30 juni worden de samengevoegde statistieken uiterlijk op 31 augustus ingezonden en voor de periode van 1 juli tot en met 31 december uiterlijk op 28 februari van het volgende jaar, tenzij anders overeengekomen met de Commissie.

Artikel 5

Toegang tot en opslag van statistieken

1. De statistieken die overeenkomstig dit hoofdstuk worden samengevoegd en verzonden, worden gedurende ten hoogste drie jaar na de datum van toezending in het gemeenschappelijke gegevensregister bewaard. Zij worden na het verstrijken van deze termijn automatisch gewist.

De wissing geldt niet voor de gegevens die overeenkomstig artikel 24, lid 3, laatste zin, van Verordening (EU) 2018/1724 openbaar worden gemaakt.

2. De Commissie zorgt ervoor dat het gemeenschappelijke dashboard de nationale coördinatoren, de dienstverleners en de Commissie in staat stelt:
 - a) de gegevens te zoeken, te sorteren en te filteren;
 - b) de gegevens in grafieken en diagrammen te visualiseren;
 - c) de gegevens in de vorm van een rapport te extraheren en te downloaden.

HOOFDSTUK III

Gebruikersreacties

Artikel 6

Functionaliteiten van het gemeenschappelijke hulpmiddel voor gebruikersreacties

1. De in artikel 25, lid 1, van Verordening (EU) 2018/1724 bedoelde gemeenschappelijke hulpmiddel voor gebruikersreacties bevat de volgende elementen:
 - a) vragen om gebruikersreacties, gebruikersratings en een vrijetekstveld met betrekking tot de webpagina's met informatie, procedures en diensten voor ondersteuning en probleemoplossing, zoals opgenomen in bijlage III;
 - b) enquêtes met gedetailleerde vragen over de kwaliteit van de informatie, van de onlineprocedures en van de diensten voor ondersteuning en probleemoplossing waarvoor gebruikers worden uitgenodigd zodra zij de eerste feedback hebben ingediend;
 - c) automatische toezending van de gebruikersreacties aan het gemeenschappelijke gegevensregister;
 - d) identificatie en toezending van de URL van de webpagina waarop de gebruikersreacties betrekking hebben, samen met de gebruikersreacties.
2. Voor het verzamelen van gebruikersreacties over informatie en procedures kunnen dienstverleners kiezen tussen een versie van het gemeenschappelijke hulpmiddel voor gebruikersreacties, met of zonder vrijetekstveld.
3. De Commissie zorgt ervoor dat het gemeenschappelijke dashboard met behulp van het gemeenschappelijke hulpmiddel voor gebruikersreacties regelmatige e-mailberichten naar alle dienstverleners stuurt om hen eraan te herinneren dat zij de feedback over hun diensten in het gemeenschappelijke dashboard kunnen raadplegen.
4. De Commissie maakt het gemeenschappelijke hulpmiddel voor gebruikersreacties in alle officiële talen van de Unie beschikbaar.

Artikel 7

Functionaliteiten van de alternatieve hulpmiddelen voor gebruikersreacties

1. Alternatieve hulpmiddelen voor gebruikersreacties die door dienstverleners worden gebruikt, omvatten:
 - a) soortgelijke vragen en een ratingsysteem dat vergelijkbare resultaten oplevert als het systeem dat in het gemeenschappelijke hulpmiddel voor gebruikersreacties wordt gebruikt, en voor de diensten voor ondersteuning en probleemoplossing een vrijetekstveld dat de gebruikers in staat stelt hun opmerkingen in vrije tekst in te dienen;
 - b) links naar de in het gemeenschappelijke hulpmiddel voor gebruikersreacties opgenomen enquêtes, uitgesplitst naar het soort dienst;
 - c) een door de Commissie verstrekt mechanisme voor het toezenden van de feedbackgegevens, samen met de URL's van de webpagina's waarop de feedback betrekking heeft, aan het gemeenschappelijke gegevensregister.

Voor het verzamelen van gebruikersreacties over informatie en over procedures, moeten dienstverleners kunnen kiezen of zij al dan niet een vrijetekstveld plaatsen.

2. Wanneer een gebruiker de in lid 1, onder a), bedoelde vragen heeft beantwoord, ontvangt de gebruiker een bevestigingsbericht met een uitnodiging om meer gedetailleerde opmerkingen te verstrekken door te klikken op een link zoals bedoeld in lid 1, onder b). De link verwijst de gebruikers door naar een pagina over het gemeenschappelijke hulpmiddel voor gebruikersreacties die een enquête bevat over de naleving van de kwaliteitseisen van Verordening (EU) 2018/1724.

3. Lid 1, onder b), en lid 2 zijn niet van toepassing indien een dienstverlener reeds feedback verzamelt over kwesties die vergelijkbaar zijn met die in de enquête.

Artikel 8

Verzameling van gebruikersreacties over onlineprocedures

De dienstverleners integreren het gemeenschappelijke of alternatieve hulpmiddel voor gebruikersreacties op zodanige wijze dat het voor gebruikers gemakkelijk is hun feedback te verstrekken, hetzij na de indiening van het verzoek, hetzij wanneer zij er uiteindelijk voor kiezen geen verzoek in te dienen.

Artikel 9

Verzameling van gebruikersreacties van gebruikers van diensten voor ondersteuning en probleemoplossing

De verleners van diensten voor ondersteuning en probleemoplossing zorgen ervoor dat de gebruikers van hun diensten die langs digitale weg kunnen worden bereikt, een uitnodiging ontvangen om hun feedback over de ontvangen dienst te verstrekken, die wordt verzonden, hetzij in samenhang met de definitieve reactie van de verlener van de dienst voor ondersteuning en probleemoplossing, hetzij korte termijn daarna, met een maximum van tien werkdagen later.

Artikel 10

Toezening van gebruikersreacties

1. Alle door de gebruikers via het gemeenschappelijke hulpmiddel voor gebruikersreacties verstrekte feedback en de in artikel 2 bedoelde URL's worden, zodra deze door de gebruikers zijn verstrekt, automatisch toegezonden aan het gemeenschappelijke gegevensregister.

2. De dienstverleners die feedback verzamelen via een alternatief hulpmiddel voor gebruikersreacties, maken gebruik van het in artikel 7, lid 1, onder c), bedoelde mechanisme en voldoen aan de technische eisen inzake interoperabiliteit van bijlage II om, zodra de gebruikersreacties door de gebruikers zijn verstrekt, de gelijktijdige overdracht ervan aan de nationale ontvangers van feedback en aan het gemeenschappelijke gegevensregister mogelijk te maken.

Een alternatieve optie bestaat erin alle feedback die in de loop van een kalendermaand is verstrekt, binnen vijf werkdagen na het einde van die kalendermaand asynchroon gebundeld door te sturen.

3. Dienstverleners die gebruikmaken van een alternatief hulpmiddel voor gebruikersreacties zorgen ervoor dat:

- a) alleen de feedback op vragen en ratings die overeenkomen met die in het gemeenschappelijke hulpmiddel voor gebruikersreacties wordt doorgestuurd naar het gemeenschappelijke gegevensregister;
- b) als vrije tekst verstrekte feedback niet wordt toegezonden aan het gemeenschappelijke gegevensregister;
- c) de URL's van de webpagina's waarover feedback wordt verzameld, samen met de feedback aan het gemeenschappelijke gegevensregister worden toegezonden.

4. Indien dienstverleners in aanmerking komen voor de uitzondering van artikel 7, lid 3, zorgen zij ervoor dat de feedback over vragen die vergelijkbaar zijn met die in een enquête aan het gemeenschappelijke gegevensregister wordt toegezonden.

Artikel 11

Toegang tot en opslag van gebruikersreacties

1. De gegevens over gebruikersreacties worden opgeslagen in het gemeenschappelijke gegevensregister dat aan het gemeenschappelijke dashboard is gekoppeld.

2. De Commissie verleent de volgende toegangsrechten met betrekking tot de in het gemeenschappelijke gegevensregister opgeslagen gebruikersreacties:

- a) de nationale coördinatoren en de Commissie hebben toegang tot gebruikersreacties, met uitzondering van in vrije tekst verstrekte opmerkingen;
- b) dienstverleners hebben toegang tot gebruikersreacties over diensten waarvoor zij verantwoordelijk zijn, met inbegrip van in vrije tekst via het gemeenschappelijke hulpmiddel voor gebruikersreacties verstrekte opmerkingen van gebruikers.

3. De Commissie zorgt ervoor dat de gebruikersreacties gedurende maximaal drie jaar worden opgeslagen in het gemeenschappelijke gegevensregister en na deze periode automatisch worden gewist.

4. De Commissie zorgt ervoor dat het gemeenschappelijke dashboard de gebruikers ervan in staat stelt:

- a) feedback te zoeken, te sorteren en te filteren;
- b) deze in grafieken en diagrammen te visualiseren;
- c) de gegevens in de vorm van een rapport te extraheren en te downloaden.

Artikel 12

Verantwoordelijkheden

1. De dienstverleners die gebruikmaken van alternatieve hulpmiddelen voor gebruikersreacties zijn verantwoordelijk voor:

- a) de werking van hun eigen hulpmiddelen waarmee zij gebruikersreacties verzamelen uit hoofde van Verordening (EU) 2018/1724;
- b) de overdracht van de feedback naar het gemeenschappelijke gegevensregister via de door de Commissie verstrekte interconnectiedienst, gebundeld of middels eender welke andere vorm van overdracht;
- c) het voldoen aan de technische voorschriften van deze verordening;
- d) de beveiliging van de nationale hulpmiddelen die gebruikersreacties verzamelen en aan de toezending ervan bijdragen.

2. De dienstverleners die gebruikmaken van het gemeenschappelijke hulpmiddel voor gebruikersreacties zijn verantwoordelijk voor het inbrengen van links in dat hulpmiddel overeenkomstig deze verordening.

3. De Commissie is verantwoordelijk voor:

- a) de werking, de beveiliging en de toegankelijkheid van het gemeenschappelijke hulpmiddel voor gebruikersreacties;
- b) de links naar het gemeenschappelijke hulpmiddel voor gebruikersreacties die op de webpagina's op het niveau van de Unie moeten worden opgenomen;
- c) de werking van de in lid 1, onder b), bedoelde interconnectiedienst;
- d) het in stand houden en waarborgen van de beschikbaarheid van de infrastructuur die nodig is voor het ontvangen van gegevensoverdrachten.

HOOFDSTUK IV

Slotbepalingen

Artikel 13

Persoonsgegevens

1. De dienstverleners of netwerkbeheerders in het geval van diensten voor ondersteuning en probleemoplossing dragen er zorg voor dat de statistieken die door hen worden samengevoegd en aan het gemeenschappelijke gegevensregister worden toegezonden geen persoonsgegevens bevatten.

2. Het gemeenschappelijke hulpmiddel voor gebruikersreacties maakt het voor gebruikers mogelijk om anoniem opmerkingen te maken over hun ervaringen met de diensten die via de toegangspoort worden verleend. Het vrijtekstveld bevat een waarschuwing aan de gebruikers dat zij best geen persoonsgegevens verstrekken.

*Artikel 14***Inwerkingtreding**

Deze verordening treedt in werking op de twintigste dag na die van de bekendmaking ervan in het *Publicatieblad van de Europese Unie*.

Zij is van toepassing met ingang van 12 december 2020.

Deze verordening is verbindend in al haar onderdelen en is rechtstreeks toepasselijk in elke lidstaat.

Gedaan te Brussel, 29 juli 2020.

Voor de Commissie
De voorzitter
Ursula VON DER LEYEN

Indicatoren voor het taggen, zoals bedoeld in artikel 2, lid 3

Elementen die deel moeten uitmaken van de getagde informatie die moet worden opgenomen in de metagegevens van de webpagina's die deel uitmaken van de ene digitale toegangspoort								
	Algemeen deel	Landcode	Subnationale code (indien van toepassing)	Type dienst (*)	Taal van de pagina	Gebied waarop bijlage I bij Verordening (EU) 2018/1724 van toepassing is		Dienst waarop bijlage III of artikel 7 van Verordening (EU) 2018/1724 van toepassing is
	Eén digitale toegangspoort (Single Digital gateway, SDG)	Overeenkomstig code ISO 3166 – Alfa 2 (EL voor Griekenland)	Overeenkomstig NUTS 1-3 of LBE		Overeenkomstig code ISO 639-1 Alfa 2	A-Q	01-09	Volledige titel van de dienst
Webpagina's met informatie over regels, rechten en verplichtingen	x	x	x	Informatie	x	x	x	Niet van toepassing
Webpagina's met informatie over procedures	x	x	x	Procedure	x	x	x	Niet van toepassing
Webpagina's met informatie over diensten voor ondersteuning of probleemoplossing	x	x	x	Ondersteuning	x	Niet van toepassing	Niet van toepassing	x

(*) Indien een pagina informatie bevat over meer dan één soort dienst of betrekking heeft op meer dan één informatiegebied, moeten alle relevante elementen op die pagina worden vermeld of aan die pagina worden gelinkt.

BIJLAGE II

Technische eisen zoals bedoeld in artikel 3, lid 2, en artikel 10, lid 2**Toezending van gegevens**

Een applicatieprogramma-interface (API) zal een Representational State Transfer (REST) API tonen. Elk verzamelsysteem van een dienstverlener kan deze API contacteren:

- 1) in realtime — geen beperking op het aantal oproepen;
- 2) regelmatig, volgens een door de dienstverlener gekozen schema.

API-beveiliging

De communicatie met de API-toegangspoort wordt beveiligd middels een API-sleutel. Elke dienstverlener zal een specifieke API-sleutel hebben. Deze sleutel maakt het mogelijk de communicatie te beveiligen (versleuteling van het kanaal) en te vernemen welke dienstverlener gegevens zendt (authenticatie).

API-sleutels worden beschikbaar gesteld via een speciale backoffice-webapplicatie. Elke dienstverlener zal zijn sleutel op de webapplicatie genereren, deze downloaden en installeren.

Voorschriften voor de toezending van gegevens

Om automatische toezending te waarborgen, moeten het in artikel 3, lid 2, bedoelde instrument voor de analyse van webgegevens en het in artikel 10, lid 2, bedoelde alternatieve hulpmiddel voor gebruikersreacties:

- a) de toezending van gegevens in JSON-formaat via REST-API's mogelijk maken;
- b) beveiligde verbindingen met het Hyper-Text Transfer Protocol (HTTP) via Secure Sockets Layer (SSL) ondersteunen;
- c) ISO 8601 voor de weergave van datum en tijd ondersteunen. Datum en tijd worden uitgedrukt in gecoördineerde universele tijd (UTC);
- d) een unieke identificatiecode voor toezendingen ondersteunen. Een dienstverlener voert de gegevens door met een unieke identificatiecode die via de API wordt verstrekt. Indien een dienstverlener besluit deze gegevens te wijzigen, moet hij een correctie doorvoeren met dezelfde unieke identificatiecode.

De toezendingsfrequentie van de statistieken mag de structuur van het JSON-bestand niet wijzigen. Zo zou de JSON bijvoorbeeld een reeks objecten kunnen bevatten (één per reeks statistieken voor de referentieperiode), een reeks van lengte n.

De Commissie verstrekt een gedetailleerde technische beschrijving van de API voor gebruikersreacties en -statistieken.

BIJLAGE III

Vragen om gebruikersreacties in het in artikel 6, lid 1, onder a), bedoelde gemeenschappelijke hulpmiddel voor gebruikersreacties:

- 1) Vragen in verband met informatie over webpagina's
 - Heeft u gevonden wat u zocht? (wederzijds uitsluitende opties: JA/NEE/GEDEELTELIJK) *[verplicht veld]* (*)
 - Geef deze pagina een rating (sterrenrating van 1 t.e.m. 5) *[verplicht veld]*
 - Wat kunnen we verbeteren? (vrije tekst) *[facultatief veld]*
- 2) Vragen in verband met procedures
 - Geef een rating aan het gebruiksgemak van deze procedure (sterrenrating van 1 t.e.m. 5) *[verplicht veld]*
 - Wat kunnen we verbeteren? (vrije tekst) *[facultatief veld]*
- 3) Vragen in verband met diensten voor ondersteuning en probleemoplossing
 - Geef een rating aan de verleende dienst (sterrenrating van 1 tot en met 5) *[verplicht veld]*
 - Wat kunnen we verbeteren? (vrije tekst) *[facultatief veld]*

Het hulpmiddel voor gebruikersreacties over informatie en procedures wordt in twee versies opgesteld: één met het vrijetekstveld en een andere zonder het vrijetekstveld, zodat de dienstverleners kunnen kiezen welke versie ze gebruiken overeenkomstig artikel 6, lid 2.

(*) De tekst tussen haakjes "[...]" geeft informatie over de velden die in het gemeenschappelijke hulpmiddel voor gebruikersreacties zullen worden gebruikt
