



Brussel, 17.9.2013
COM(2013) 636 final

**MEDEDELING VAN DE COMMISSIE AAN HET EUROPEES PARLEMENT, DE
RAAD, HET EUROPEES ECONOMISCH EN SOCIAAL COMITÉ EN HET COMITÉ
VAN DE REGIO's**

**Het beter uitrusten van ondernemingen en burgers in het kader van de interne markt:
Een actieplan voor het versterken van Uw Europa in samenwerking met de lidstaten**

(Voor de EER relevante tekst)

I. Doel van het actieplan

De interne markt is een belangrijke motor voor groei. De groeimogelijkheden die de interne markt met zich brengt, kunnen echter alleen worden gerealiseerd wanneer ondernemingen en burgers weten en begrijpen welke rechten en mogelijkheden zij hebben en daar effectief gebruik van kunnen maken.

“Uw Europa” (<http://europa.eu/youreurope>) verschaft praktische en gebruikersvriendelijke informatie over EU-rechten binnen de interne markt, in 23 talen¹. De site richt zich op burgers en ondernemingen die de vele mogelijkheden die de EU hen te bieden heeft, willen onderzoeken: mensen die willen studeren, werken, zaken doen of reizen of die gezondheidszorg zoeken of willen gaan wonen in het buitenland, alsook personen die gewoon thuis blijven, maar die online winkelen, een bankrekening willen openen of van telecommunicatiediensten gebruik willen maken, etc.

Degenen die de website van Uw Europa bezoeken, moeten daar alle informatie kunnen vinden die zij nodig hebben om te kunnen begrijpen wat hun EU-rechten zijn en hoe zij deze in eender welke EU-lidstaat kunnen uitoefenen. Uw Europa is ook bedoeld om mensen de weg te wijzen naar verdere bijstand of hulp indien nodig of naar relevante e-overheidsdiensten.

Uw Europa werd in 2005 gelanceerd² en is in 2010 volledig vernieuwd³, overeenkomstig de mededeling “Naar een Single Market Act”⁴ en het verslag over het EU-burgerschap 2010 inzake het wegnemen van de belemmeringen voor de rechten van EU-burgers⁵. Omdat het van wezenlijk belang is dat men niet alleen weet welke rechten men in de EU heeft, maar ook hoe die rechten in een specifiek land kunnen worden uitgeoefend, gaat het bij Uw Europa om een project van de Commissie en de lidstaten gezamenlijk. Het portaal is een belangrijk referentiepunt geworden voor burgers en ondernemingen. De inhoud ervan neemt voortdurend toe en het aantal bezoekers groeit gestaag. Op dit moment zijn het er zo'n 16 000 per dag.

Er kan en moet echter meer worden gedaan. Het blijkt dat mensen nog steeds meer en betere informatie nodig hebben over hun EU-rechten, met name informatie over de voorwaarden voor het uitoefenen van deze rechten op nationaal niveau en in een grensoverschrijdend kader (*cf. infra*). Overeenkomstig de mededeling van de Commissie

¹ Uw Europa biedt op dit moment informatie inzake de EU in 23 talen (alle officiële talen met uitzondering van het Iers) en informatie over nationale regels in de taal of talen van het betreffende land en in het Engels.

² In aansluiting op Besluit 2004/387 betreffende de interoperabele levering van pan-Europese overheidsdiensten aan overheidsdiensten, ondernemingen en burgers (IDABC), Bijlage II.A.a.

³ In aansluiting op het Action Plan on an integrated approach for providing Single Market Assistance Services to citizens and businesses, (SEC(2008)1882) uit 2008.

⁴ COM(2010) 608 definitief/2.

⁵ COM(2010) 603 final, Actie 21.

uit 2012 inzake een betere governance van de interne markt⁶ en in antwoord op de herhaalde oproepen van het Europees Parlement⁷ en de Raad⁸ biedt dit actieplan concrete maatregelen die ertoe bijdragen deze kloof te dichten:

- het geeft de plannen van de Commissie weer om Uw Europa verder te versterken, ontwikkelen en bevorderen als een toegangspoort tot alle informatie en iets te doen aan de behoefte van ondernemingen en particulieren om van hun rechten binnen de interne markt gebruik te maken;
- het roept lidstaten op om praktische informatie te verschaffen over de wijze waarop EU-rechten in de praktijk van toepassing zijn en bevat concrete voorstellen om ervoor te zorgen dat burgers en ondernemingen overal in Europa gemakkelijk toegang tot dergelijke informatie hebben; het roept lidstaten ook op om ervoor te zorgen dat de informatie die via Uw Europa wordt aangeboden gemakkelijk toegankelijk is via de portaalsites van de nationale overheid.

II. Uw Europa – de stand van zaken

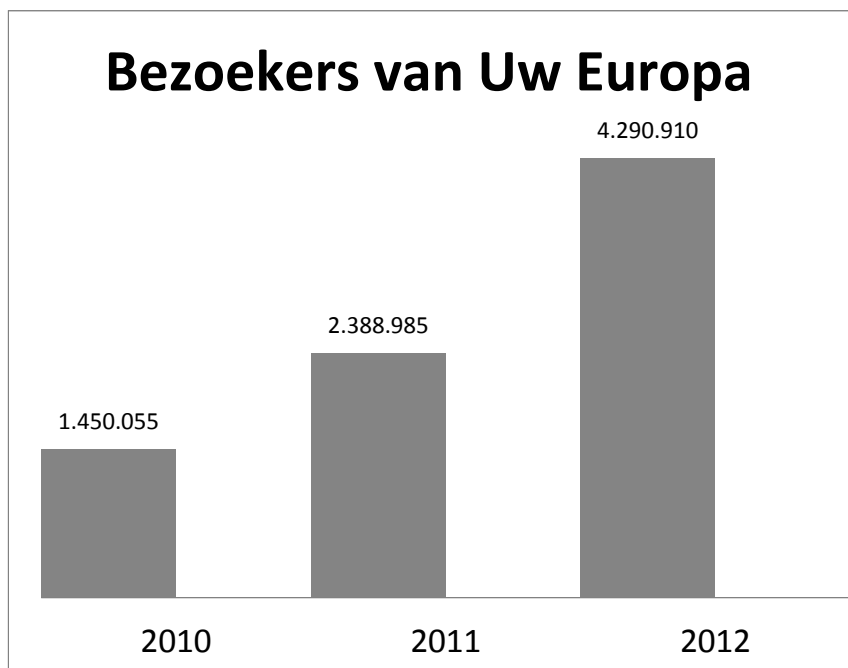
Als onderdeel van het weblandschap van de Commissie wordt Uw Europa door portaalgebruikers, beleidsmakers en belanghebbenden als een waardevol instrument gezien voor het verkrijgen van praktische informatie over EU-rechten binnen de interne markt. Bezoekers vinden zowel door de Commissie op het vlak de EU verstrekte informatie als door de lidstaten via een redactie verstrekte nationale informatie.

Het aantal bezoekers is de laatste drie jaar gestaag en aanzienlijk gestegen en deze positieve trend zet zich in 2013 voort.

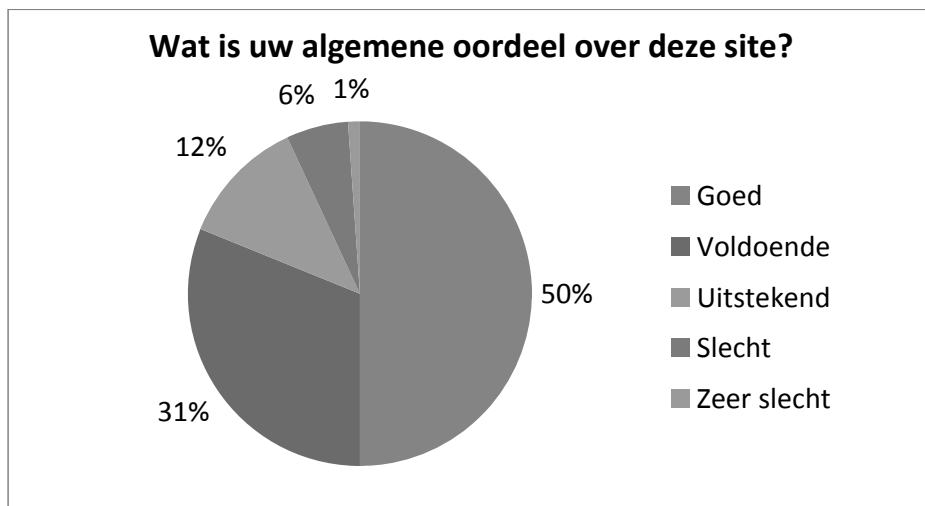
⁶ COM(2012)259/2

⁷ [Resolutie van het Europees Parlement van 14 juni 2012 over de "Toekomst van de Single Market Act" \(2012/2663\(RSP\)\)](#)

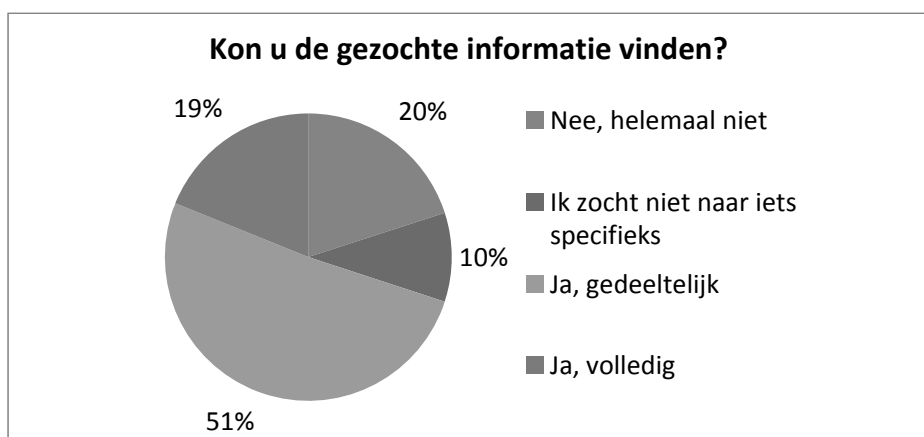
⁸ Conclusies van de Raad Concurrentievermogen van 30 en 31 mei 2012: “de Raad benadrukt het belang van het voortdurend bijhouden van meertalige informatie door middel van Uw Europa door de Commissie in samenwerking met de lidstaten.”



Een recente online enquête onder gebruikers⁹ bevestigt dat de tevredenheid over de geboden informatie groot is: 93% procent van de gebruikers beoordeelt Uw Europa als bevredigend of nog beter. 70% deelt mee de gezochte informatie geheel of dan toch ten minste gedeeltelijk te hebben gevonden.

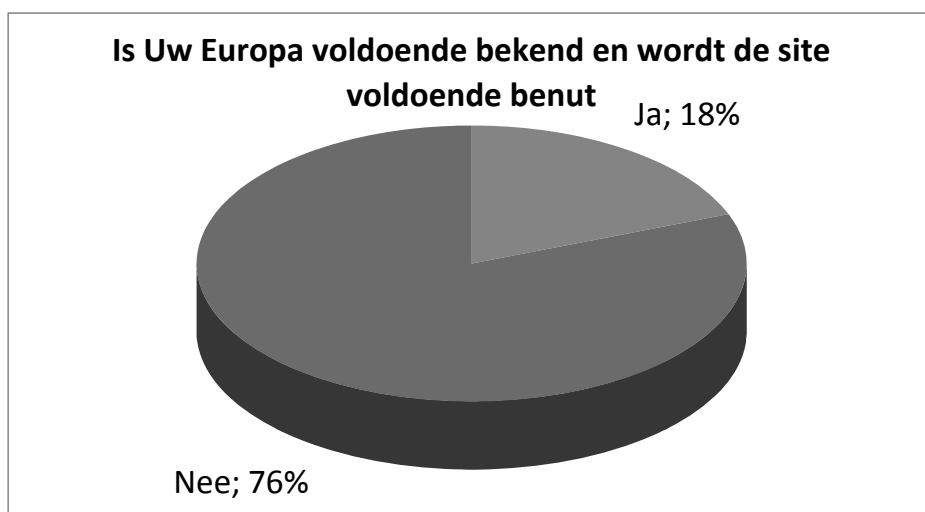
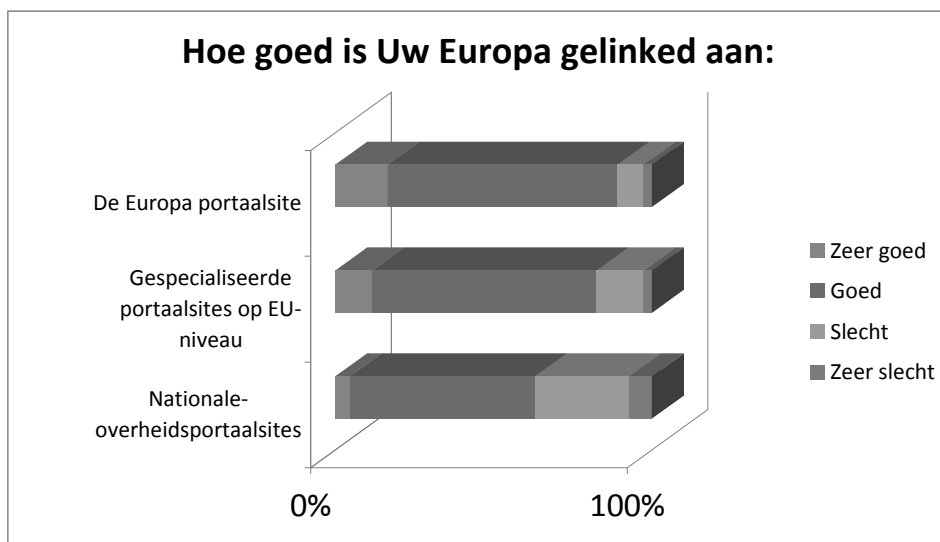


⁹ Op het voor burgers bestemde deel van de portaal-site begin 2013 bij het verlaten van de site uitgevoerde enquête



De enquête wijst echter ook op gebieden die voor verbetering in aanmerking komen. Degenen die de gewenste informatie niet vinden, geven vaak aan dat dit te wijten is aan problemen bij het surfen of het ontbreken van informatie op nationaal niveau. Voorstellen voor verbetering hebben betrekking op betere zoekmogelijkheden en begeleiding, met name naar diensten op EU- en nationaal niveau, waarbij gepersonaliseerde hulp en assistentie wordt geboden per telefoon, e-mail of chat. Voorts zouden mensen die Uw Europa voor informatie bezoeken ook graag taken en procedures online willen kunnen uitvoeren, wat een betere toegang vergt tot de op nationaal niveau beschikbare informatie en e-overheidsinstrumenten.

Een andere, op **beleidsmakers en belanghebbenden**¹⁰ gerichte enquête bevestigt dat ook deze groep tevreden is met de kwaliteit en de presentatie van informatie op Uw Europa. Het verbeteren van de verbinding tussen Uw Europa en de nationale portaalsites en het verbeteren van de bekendheid van Uw Europa worden als de voornaamste gebieden voor verbetering gezien.



Meer in het algemeen wijzen recente raadplegingen en enquêtes op een **aanhoudende behoefte aan meer en betere informatie**¹¹, met name over regels en procedures op

¹⁰ Van december 2012 tot februari 2013 onder EU-ambtenaren, leden van het EP, vertegenwoordigers van de lidstaten en EU-informatienetwerken uitgevoerde enquête

¹¹ Flash Eurobarometer 365 “European Union Citizenship”, gepubliceerd in februari 2013; Eurobarometer Qualitative Studies: “Obstacles citizens face in the Internal Market”, samenvattend verslag, september 2011, en “Local Authorities and the governance of the Single Market”, samenvattend verslag, september 2011.

nationaal niveau in het geval van grensoverschrijdende situaties. Daarnaast is er ook een uitgesproken behoefte aan meer en betere e-governmentdiensten¹².

Het is de taak van de lidstaten om ondernemingen en burgers over nationale regels en procedures te informeren. Uw Europa draagt ertoe bij dergelijke informatie in de hele EU, op een doelgerichte en gebruikersvriendelijke manier beschikbaar te maken. Een aantal lidstaten heeft geïnvesteerd in het ontwikkelen van gebruikersvriendelijke, meertalige, nationale portaalsites die burgers en ondernemingen relevante praktische informatie en online-diensten bieden. De voortdurende uitbreiding van centrale contactpunten,¹³ die op het verstrekken van zowel informatie als e-overheidsdiensten zijn gericht, kan ook als een voorbeeld van beste praktijken worden gezien.

In veel lidstaten blijft de informatie over nationale regels en procedures met betrekking tot EU-rechten echter gefragmenteerd, moeilijk vindbaar, onvolledig en niet gebruikersvriendelijk. Zelfs wanneer er informatie beschikbaar is, is die vaak niet toegesneden op de behoeften van degenen die in een grensoverschrijdende context opereren.

III. Versterking van Uw Europa in samenwerking met de lidstaten – het Uw Europa-actieplan

In een recente resolutie¹⁴ heeft het Europees Parlement de **Commissie** opgeroepen om *“de portaalsite "Uw Europa" verder uit te werken en om te vormen tot een echte digitale "éénloketdienst". Ook riep het de lidstaten om zo snel mogelijk de nationale informatie die op "Uw Europa" nog ontbreekt aan te vullen ... en om doorverwijzingen naar "Uw Europa" vanaf de portaalsites van de relevante nationale en regionale instanties te verzorgen om de site voor de burgers beter toegankelijk te maken.*

In overeenstemming daarmee en als antwoord op de behoeften die uit de recente enquêtes zijn gebleken, stelt de Commissie **drie reeksen concrete maatregelen voor, die door de Commissie en/of de lidstaten moeten worden uitgevoerd:**

- A. maatregelen om de portaalsite Uw Europa verder te ontwikkelen en te verbeteren zodat deze beter beantwoordt aan de behoeften van burgers en ondernemingen;
- B. maatregelen om ervoor te zorgen dat er kwalitatief goede informatie over nationale regels en procedures via Uw Europa beschikbaar en toegankelijk is; en ten slotte,

¹² Cf., het eGovernment benchmark verslag 2012, http://europa.eu/rapid/press-release_IP-13-466_nl.htm?locale=nl.

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

¹⁴ [Resolutie van het Europees Parlement van 25 oktober 2012 over de 20 belangrijkste zorgpunten van Europese burgers en ondernemingen ten aanzien van de werking van de interne markt \(2012/2044\(INI\)\)](#)

C. maatregelen om ervoor te zorgen dat informatie over Uw Europa beter bereikbaar is.

A. Verdere aanvulling van Uw Europa en de site beter aanpassen aan de behoeften van gebruikers

Aanvullen van informatie In overeenstemming met de strategie van de Commissie om zichzelf te onderscheiden als een officiële bron van kwalitatief hoogwaardige, actuele, bruikbare en herbruikbare informatie over EU-rechten, is Uw Europa erop gericht burgers en ondernemingen te informeren over rechten en mogelijkheden binnen de interne Europese markt. Het biedt sectoroverschrijdende informatie die is afgestemd op de concrete omstandigheden en behoeften van EU-burgers en ondernemingen.

Uw Europa is een wezenlijk, intrinsiek onderdeel van het weblandschap van de Commissie. Als een voorloper van interdepartementale samenwerking met een niet-aflatende focus op de behoeften en voorkeuren van gebruikers, zal het verder groeien en bijdragen tot het Commissie-brede project voor de rationalisering en professionalisering van digitale communicatie.

Uw Europa speelt een belangrijke rol bij het verstrekken van kwalitatief hoogwaardige informatie die gebruikers in staat stelt zichzelf online te bedienen. Daardoor zijn zij niet aangewezen op duurdere kanalen als de telefoon, e-mail en trefpunten en wordt ook bijgedragen tot een effectief gebruik van middelen op EU-niveau.

De Commissie zal de inhoud van Uw Europa op het vlak van de EU blijven bijwerken en, waar nodig, uitbreiden. Zij zal verder bouwen aan betrouwbare partnerschappen met alle informatieleveranciers binnen de Commissie en de synergieën tussen Uw Europa en meer gespecialiseerde portaalsites als e-Justice, EURES en relevante thematische internetsites inzake beleid versterken, teneinde dubbel werk en overlappingen te voorkomen en voor gebruikers de beste kwaliteit van dienstverlening te bereiken.

De via Uw Europa aangeboden diensten zullen ook verder worden aangevuld, bijvoorbeeld door deep links naar centrale contactpunten voor het verkrijgen van uitgebreide informatie over specifieke nationale voorschriften, zodat gebruikers administratieve procedures online kunnen doorlopen.

Bieden van betere begeleiding en hulp Om op langere termijn succesvol te zijn, moet Uw Europa zijn kwaliteitsnormen handhaven en zijn gebruikersvriendelijkheid vergroten door zich aan de bezoekerspatronen en de veranderende IT-omgeving aan te passen.

Hoewel de structuur van Uw Europa zo is ontworpen dat deze van intuïtie uitgaat en zich als gevolg van regelmatige gebruikerstests verder heeft ontwikkeld, blijkt uit feedback van bezoekers dat zij de informatie waarnaar zij zoeken niet altijd vinden, ook als is deze op de portaal-site wél beschikbaar. Datzelfde geldt voor diensten inzake persoonlijke assistentie, e-government en het oplossen van problemen waarnaar Uw Europa verwijst. Op dit moment vindt een aantal bezoekers de toegang tot de meest passende dienst niet of voltooit niet alle stappen die nodig zijn om hun zaak onder de aandacht te brengen.

Om dat te verhelpen, zal de Commissie de zoekfunctie op de portaal-site verbeteren en een virtuele assistent introduceren die online-begeleiding biedt. Dit laatste zal ervoor zorgen dat gebruikers i) zonder al te lang te hoeven surfen de gewenste informatie vinden en ii) eenvoudiger toegang hebben tot de meest relevante hulpdiensten.¹⁵ De Commissie zal met name synergieën verder versterken tussen Uw Europa en Europa Direct, teneinde burgers en ondernemingen een meerkanalen-platform te bieden – online, telefonisch, per e-mail of persoonlijk – voor informatie en hulp inzake hun EU-rechten. Voorts zal Uw Europa ook onderdeel uitmaken van het nieuwe EU-instrument voor betere begeleiding van burgers met betrekking tot de wijze waarop rechtsherstel kan worden verkregen, zoals omschreven in maatregel 11 van het Verslag over het EU-burgerschap 2013¹⁶.

Tot slot is de Commissie van plan om bezoekers van Uw Europa beter op de hoogte te houden van nieuwe ontwikkelingen op de portaal-site door het ontwikkelen van een elektronische dienst voor het melden van nieuwe informatie.

Verbeteren van de toegankelijkheid van Uw Europa Uw Europa richt zich op alle Europeanen en moet daarom volledig voldoen aan de regels en normen voor de toegankelijkheid van het internet, in overeenstemming met de Digitale Agenda en – eenmaal aangenomen – het daarmee verband houdende voorstel van de Commissie voor een richtlijn inzake de toegankelijkheid van de websites van overheidsinstanties¹⁷.

De Commissie zal een studie beginnen over de bruikbaarheid en de toegankelijkheid en aan haar bevindingen uitvoering geven zodat iedereen, met inbegrip van mensen met speciale behoeften, op de juiste wijze Uw Europa kan begrijpen en doorzoeken en daarmee in wisselwerking kan staan. Voorts is Uw Europa erop gericht mobiele bezoekers dezelfde resultaten en functionaliteiten te bieden als hun door traditionele Pc's zouden worden geboden. Uit statistische gegevens blijkt dat meer dan 18% van de huidige bezoekers mobiele apparatuur gebruikt om toegang tot informatie voor burgers op Uw Europa te krijgen en dit percentage stijgt gestaag¹⁸. De Commissie zal de toegankelijkheid van Uw Europa via mobiele apparatuur verder verbeteren en haar mobiele versie geleidelijk uitbreiden zodat deze ook informatie voor ondernemingen omvat.

¹⁵ Europe Direct en meer gespecialiseerde diensten als Uiu Europa - Advies, SOLVIT, Enterprise Europe Network, EURES, ECC-Net, Euraxess

¹⁶ COM(2013) 269 final.

¹⁷ COM(2012) 721 final.

¹⁸ Een toename van ongeveer 10% sinds de lancering van de mobiele versie in juni 2012

Mensen informeren ... maar ook naar ze luisteren De voornaamste functie van Uw Europa is het verstrekken van informatie. Het is echter ook een instrument om naar de Europese burgers en ondernemingen te luisteren om meer te leren over hun praktische ervaringen met de interne markt. Door na te gaan welke informatie op Uw Europa het meest wordt gezocht, leert de Commissie over de problemen waar mensen tegen aan blijven lopen bij de uitoefening van hun rechten in het kader van de interne markt. Deze kennis kan zowel worden gebruikt als input bij de formulering van beleid als voor het doorvoeren van specifieke verbeteringen van de inhoud van Uw Europa. Uw Europa heeft ook feedbackinstrumenten die bezoekers de gelegenheid bieden hun commentaar over de inhoud van de website achter te laten.

Voorts nodigt Uw Europa soms ook bezoekers uit om deel te nemen aan openbare raadplegingen over onderwerpen waarop de portaalsite betrekking heeft en waarvan zij anders waarschijnlijk niet op de hoogte zouden zijn. Deze praktijk zal in de toekomst meer systematisch worden toegepast.

Tot slot is Uw Europa vandaag de dag aanwezig en onderwerp van discussie op veel verschillende fora en platforms van de sociale media. Dit is in verschillende opzichten gunstig. Dankzij de sociale media hebben mensen gemakkelijker toegang tot de informatie en de hulp die voor hen via Uw Europa beschikbaar is en kunnen zij deze gemakkelijker delen. Sociale media stellen mensen ook in staat de concrete ervaringen die zij met de interne markt hebben opgedaan, uit te wisselen. De Commissie zal Uw Europa verder integreren in het sociale-medialandschap zodat deze ontwikkelingen verder worden gestimuleerd.

De Commissie zal:	
- Uw Europa verder ontwikkelen als een integraal onderdeel van haar interne webstrategie door de inhoud van Uw Europa verder te uit te breiden zodat deze de rechten, plichten en mogelijkheden binnen de interne markt volledig omvat en links en synergieën met bestaande portaalsites en platforms optimaliseren en daartoe voor de portaalsite een beheersstructuur uitwerken waarin de verantwoordelijkheden op EU- en nationaal niveau uiteen worden gezet;	juni 2014
- de op de portaalsite beschikbare begeleiding voor het online zoeken verbeteren door het invoeren van een virtuele assistent, en de synergieën met Europa Direct optimaliseren;	juli 2014
- een studie uitvoeren naar de bruikbaarheid en toegankelijkheid en gevolg geven aan de uitkomsten daarvan zodat ervoor wordt gezorgd dat de toegang tot en het surfen op Uw Europa voor iedereen optimaal is en vooral voor mensen met bijzondere behoeften en mensen die mobiele	mei 2014

apparatuur gebruiken;	
- feedbackfuncties optimaliseren en ervoor zorgen dat openbare raadplegingen van de Commissie over onderwerpen waarop Uw Europa betrekking heeft, via de portaalsite toegankelijk zijn, zodat bezoekers de kans hebben om op voor hun belangrijke gebieden bij te dragen aan de formulering van beleid;	maart 2014
- Uw Europa integreren in de sociale media en de gebruikers van sociale media ondersteuning bieden bij het via Uw Europa delen van hun ervaringen met rechten op het gebied van de interne markt.	maart 2014

B. Het op elkaar afstemmen van inhoud op het vlak van de EU en inhoud op nationaal vlak

Burgers en ondernemingen die Uw Europa bezoeken, zijn geïnteresseerd in zeer concrete informatie over de manier waarop zij in een specifieke situatie in een bepaalde lidstaat van hun EU-rechten gebruik kunnen maken. Zij willen weten en begrijpen aan welke nationale vereisten zij eventueel moeten voldoen. Zij moeten ook weten waar zij de noodzakelijke formaliteiten kunnen voltooien en waar zij hulp kunnen zoeken of verhaal kunnen proberen te halen wanneer hun EU-rechten worden ontzegd. Zoals recente enquêtes onder gebruikers en belanghebbenden hebben aangetoond, is dergelijke informatie echter nog niet voldoende beschikbaar.

Het beschikbaar maken van informatie op nationaal niveau Als onderdeel van goed beheer en van hun verplichtingen EU-wetgeving uit te voeren, moeten lidstaten ervoor zorgen dat individuen en ondernemingen, telkens wanneer de EU-wetgeving hen rechten toekent en kansen voor hen schept, gemakkelijk alle informatie en hulp kunnen vinden die zij nodig hebben om op hun respectieve nationale grondgebied die rechten te kunnen uitoefenen.

Deze “plicht te informeren” wordt op diverse gebieden van EU-wetgeving gespecificeerd, bijvoorbeeld in de dienstenrichtlijn¹⁹, de richtlijn betreffende de erkenning van beroepskwalificaties²⁰, de richtlijn betreffende grensoverschrijdende gezondheidszorg²¹ en de richtlijn consumentenrechten²². In de aanbeveling uit 2009

¹⁹ Richtlijn 2006/123/EG van 12 december 2006 betreffende diensten op de interne markt.

²⁰ Richtlijn 2005/36/EG van 7 september 2005 betreffende de erkenning van beroepskwalificaties, welke thans wordt herzien (2011/0435(COD)), onder meer om een betere toegang te waarborgen tot informatie en e-overheidsdiensten

²¹ Richtlijn 2011/24/EU van 9 maart 2011 betreffende de toepassing van de rechten van patiënten bij grensoverschrijdende gezondheidszorg

inzake maatregelen om de werking van de interne markt te verbeteren, wordt ook benadrukt hoe belangrijk het voor de lidstaten is praktische informatie over EU-rechten te verstrekken²³.

Dit vereist allereerst dat lidstaten praktische en gebruikersvriendelijke informatie publiceren op hun respectieve nationale portaalsites.

In de tweede plaats moet nationale informatie voor iedereen, waar ook in Europa, gemakkelijk te begrijpen zijn. Dit houdt in dat informatie voor iedereen gemakkelijk bereikbaar zou moeten zijn, met name voor degenen die uit een ander land komen en een andere taalachtergrond hebben.

Praktisch gezien komt het erop neer dat lidstaten hun centrale contactpunten moeten verbeteren en opwaarderen volgens de criteria van het handvest voor centrale contactpunten, om ervoor te zorgen dat de centrale contactpunten ondernemingen, ook in grensoverschrijdende situaties, uitgebreide diensten van hoge kwaliteit bieden. Vooral de lidstaten waar de centrale contactpunten niet goed functioneren en niet aan de verwachtingen van ondernemingen voldoen, moeten zich extra inspanningen getroosten²⁴.

De Commissie zal er, in overeenstemming met de mededeling inzake betere governance van de interne markt, voor zorgen dat in alle nieuwe voorstellen voor wetgeving waarbij concrete rechten binnen de interne markt in het leven worden geroepen, speciale aandacht wordt geschonken aan de wijze waarop burgers en ondernemingen over hun EU-rechten worden geïnformeerd.

Uw Europa biedt de lidstaten een platform voor het verspreiden van nationale inhoud onder de relevante doelgroepen, waaronder onderdanen van andere EU-landen, zodat deze op de hoogte zijn van de geldende regels en procedures.

Delen van inhoud tussen Uw Europa en nationale portaalsites Het informeren van burgers en ondernemingen over hun EU-rechten en over dat wat nodig is om die rechten in de praktijk uit te oefenen, is een gedeelde verantwoordelijkheid van de EU-instellingen en de lidstaten. De beste resultaten kunnen worden behaald wanneer er een optimaal samenspel is tussen inhoud op het vlak van de EU en inhoud op nationaal vlak en wanneer deze inhoud op coherente wijze beschikbaar en gemakkelijk bereikbaar is voor iedereen die op het web surft. Uw Europa geeft, zoals hierboven opgemerkt, meer zichtbaarheid aan inhoud op nationaal vlak en zorgt er met name voor dat specifieke doelgroepen, zoals buitenlanders, effectief bereikt kunnen worden. Aan de andere kant kan Uw Europa ook een bijdrage leveren aan nationale portaalsites door het verstrekken

²² Richtlijn 2011/83/EU van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en van Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijn 85/577/EEG en van Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad

²³ Aanbeveling van de Commissie van 29 juni 2009, (2009/524/EG)

²⁴ COM (2012) 261 final, van 8.6.2012, http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/implementation/report/COM_2012_261_nl.pdf

van informatie in 23 talen over fundamentele EU-rechten en het bieden van toegang tot ondersteunende diensten op EU-niveau en informatiebronnen van andere lidstaten.

Gezien de noodzaak te zorgen voor dit optimale samenspel tussen inhoud op het vlak van de EU- en inhoud op nationaal vlak en de noodzaak dat, zowel op EU- als op nationaal niveau met beperkte middelen te realiseren, onderzoekt de Commissie modellen voor de uitwisseling van inhoud en verbetert zij deze voortdurend. Dit werk wordt gedeeld met de lidstaten en aangestuurd door de redactie van Uw Europa, waarin deskundigen uit alle lidstaten zitten. Er bestaan verschillende modellen:

- Wanneer er op nationaal niveau kwalitatief goede informatie beschikbaar is, die is toegesneden op de behoeften van alle Europeanen (met inbegrip van buitenlanders), kan Uw Europa links aanbieden (bijvoorbeeld links naar centrale contactpunten).
- Syndicatie van inhoud is een alternatieve manier van uitwisseling van informatie. Hierdoor kan relevante inhoud van nationale portaalsites worden overgenomen en via Uw Europa beschikbaar worden gemaakt en vice versa. In vergelijking met eenvoudige links heeft deze methode het voordeel dat alleen relevante nationale informatie in de stijl van Uw Europa wordt getoond, wat de gebruikerservaring verbetert. Wanneer nationale inhoud door de lidstaten wordt bijgewerkt, verschijnen deze actualiseringen automatisch ook in Uw Europa.
- De Commissie kan de lidstaten ook templates aanbieden, die door de nationale deskundigen moeten worden ingevuld. In de nabije toekomst zal het mogelijk zijn om online templates aan te bieden, wat het proces van aanbieden en bijwerken van inhoud aanzienlijk zal versnellen. Wanneer er nog geen nationale informatie voorhanden is (bijvoorbeeld op gebieden waar nieuwe EU-rechten worden geschapen of bestaande juridische regelingen aanzienlijk worden herzien), kan inhoud die door de relevante nationale deskundigen is gecreëerd en in Uw Europa is ingevoerd, worden gesyndiceerd en op nationale portaalsites verschijnen. Op die manier wordt inhoud slechts éénmaal gecreëerd en zal deze geheel of gedeeltelijk op alle relevante portaalsites worden hergebruikt.

Gelet op het voordeel van de syndicatie van inhoud zijn de mogelijkheden van het automatisch uitwisselen van bestaande informatie op het internet over en weer tussen nationale portaalsites en Uw Europa bestudeerd tijdens een proefproject²⁵. De studie bevestigde dat syndicatie van inhoud mogelijk is en toonde de voordelen ervan aan. Met name kan informatie die al online beschikbaar is op nationale portaalsites of op Uw Europa direct op Uw Europa of op nationale portaalsites worden getoond. De uitwisseling van informatie is duurzaam en biedt een efficiënt gebruik van middelen omdat, eenmaal geprogrammeerd, de procedure automatisch is en gebruikers altijd de meeste actuele inhoud verschaft.

²⁵ Ondersteund door het ISA programma inzake interoperabiliteitsoplossingen voor Europese overheidsdiensten

De Commissie verzoekt de lidstaten om:	
- op hun eigen portaalsites gebruikersvriendelijke informatie beschikbaar te maken zodat particulieren en ondernemingen, met inbegrip van buitenlanders, hun EU-rechten binnen de interne markt effectief kunnen uitoefenen;	permanent
- actief met de Commissie samen te werken om ervoor te zorgen dat relevante nationale informatie, zoals informatie over verblijfsrechten en over het zaken doen in een ander land, via Uw Europa toegankelijk wordt; de vooruitgang zal jaarlijks worden gemeten in het kader van het scorebord van de interne markt. ²⁶	december 2014
- goede praktijken op hun nationale portaalsites te delen met andere lidstaten en bij te dragen aan de verschillende modellen voor de uitwisseling van inhoud die door de Commissie worden voorgesteld, al naar gelang de meest passende benadering voor het land;	permanent
- hun centrale contactpunten verder te ontwikkelen, in overeenstemming met de in het handvest voor centrale contactpunten vermelde criteria; de Commissie zal de vooruitgang van de lidstaten bij het realiseren van ambitieuzere centrale contactpunten in de loop van 2014 beoordelen.	december 2014
De Commissie zal:	
- verschillende instrumenten ontwikkelen voor het delen van inhoud (onlineformulieren, syndicatie van inhoud) en de lidstaten technische en conceptuele bijstand bieden;	permanent
- het leren van de ervaring van anderen bevorderen in het kader van de halfjaarlijkse bijeenkomsten van de redactie;	maart en november 2014
- de lidstaten oproepen om online informatie te publiceren over alle wetgeving inzake de EU waarbij rechten voor burgers en/of	permanent

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

ondernemingen in het leven worden geroepen, met het oog op de mogelijkheid van links naar/uitwisseling met Uw Europa.	
---	--

C. Zorgen dat meer mensen Uw Europa kunnen vinden

Met een groeiend aantal burgers dat van online-diensten gebruik maakt, met meer en meer mensen die door Europa reizen en met 13,6 miljoen EU-burgers die in een andere lidstaat leven²⁷, is het potentiële bereik van Uw Europa nog lang niet gerealiseerd. De ervaring leert echter dat groots opgezette promotie die zich tot iedereen richt slechts tot tijdelijke pieken in het aantal bezoekers leidt. Er is daarom een doelgerichte promotie nodig op zowel het niveau van de EU als dat van de lidstaten om mensen bewuster te maken van de mogelijkheden die Uw Europa hun biedt.

Uit gebruikersstatistieken²⁸ blijkt dat bezoekers Uw Europa hoofdzakelijk via zoekmachines en de inter-institutionele EU-website (europa.eu) vinden, maar ook wel via aanbevelingen van vrienden, sociale media en nationale portaalsites.

De promotie moet er daarom op gericht zijn potentiële bezoekers aan te trekken op die plaatsen waar zij normaal gesproken informatie zouden zoeken. Uw Europa moet grondig investeren in het optimaliseren van haar inhoud voor zoekmachines en in het waarborgen dat het vanaf alle relevante EU- en nationale websites eenvoudig toegankelijk is. De eerste ervaringen met online-promotie (banner-campagne, aanwezigheid op relevante expat-, consumenten- en reisfora) en activiteiten op sociale media zijn veelbelovend en moeten verder worden onderzocht.

Bewustmakingscampagnes inzake EU- en nationale informatie over kwesties die op zijn minst gedeeltelijk onder de inhoud van Uw Europa vallen, zoals de in de consumentenagenda aangekondigde bewustmakingscampagne inzake consumentenrechten,²⁹ moeten de site promoten.

De Commissie zal:	
- de zichtbaarheid van Uw Europa verder versterken door het optimaliseren van zoekmachines, de promotie online en de verdere	april 2014

²⁷ Eurostat pocketbook "European social statistics", gepubliceerd op 17.7.2013

²⁸ Gebruikersenquête, begin 2013

²⁹ COM(2012) 225 final van 22.5.2012.

integratie van het portaal in de relevante sociale-media-instrumenten alsook door middel van haar informatie- en bewustmakingscampagnes.	
--	--

De Commissie verzoekt de lidstaten om:	
- Uw Europa op nationaal niveau te promoten, met name door middel van deep links op hun nationale portaal sites en in nationale bewustmakingscampagnes over onderwerpen waarop de portaal site betrekking heeft.	augustus 2014

IV. Tijdspad en middelen

Voor de uitvoering van sommige maatregelen zal een vaste uiterste termijn gelden, die kan variëren al naar gelang de verschillende onderdelen van de portaal site; andere maatregelen zijn permanent van aard. Met de voor de maatregelen noodzakelijke middelen is reeds rekening gehouden in het kader van de lopende begroting.