



Europese
Commissie

Your
Europe



SINGLE DIGITAL GATEWAY RICHTSNOEREN VOOR LOKALE OVERHEDEN



Wetgeving



Your Europe -portaal



Webpagina voor
technische vereisten



Wiki-platform

Alleen toegankelijk voor geregisteerde gebruikers



Dashboard

Alleen toegankelijk voor geregisteerde gebruikers

Single Digital Gateway—Politieke context

De SDG-verordening (officieel de [verordening inzake één digitale toegangspoort](#)) is in december 2018 in werking getreden. Het bestaande [portaal Your Europe](#) dient als publieksinterface voor de digitale toegangspoort. De gebruikers ervan zijn Europese burgers en bedrijven. De bedoeling is dat zij door middel van één digitale toegangspoort hun weg kunnen vinden in de complexe eengemaakte markt. Zij worden geholpen bij het vinden en begrijpen van hun rechten en de regels op EU- en nationaal niveau, bij het doorlopen van onlineprocedures en het verkrijgen van steun waar nodig. Gebruikers kunnen via de digitale toegangspoort ook reageren op de kwaliteit van de openbare diensten.

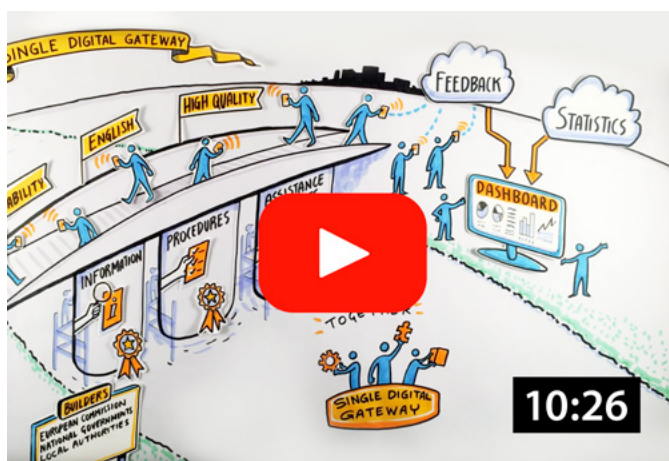
Het opzetten van één digitale toegangspoort is een ambitieus programma voor digitalisering van de openbare dienstverlening, waarmee die diensten voor gebruikers uit de hele EU volledig toegankelijk worden gemaakt.

Sommige van deze diensten worden door regionale en lokale overheden verleend. Zij moeten tegen december 2022 hun websites met informatie over rechten, regels en procedures aan de SDG koppelen en de kwaliteit daarvan controleren. Ook moeten zij tegen die tijd beginnen met het verzamelen van gebruiksgegevens.

In dit document wordt uitgelegd wat zij moeten doen.

Opzet en werking van diensten in het kader van de Single Digital Gateway — Algemeen

[Bekijk de video](#) om een algemeen beeld te krijgen van het uitvoeringsproces, krijg daarmee een beeld van wie uiterlijk wanneer wat moet doen. Deze video is bestemd voor alle overheidsinstanties of organisaties die actie moeten ondernemen. Er zijn ondertitels in de meeste Europese talen beschikbaar.





In [deze video](#) kunt u, meer vanuit het perspectief van de eindgebruiker, zien hoe de digitale toegangspoort bij de start van de eerste reeks diensten in december 2020 is gepresenteerd:

CHECKLIST — STAP VOOR STAP

1. Controleer of u (uitsluitend) informatie verstrekt aan gebruikers uit andere EU-landen (bijlage I)



WAAROM?

[Bijlage I](#) bij de SDG-verordening bevat een lijst van soorten activiteiten waarover de EU-lidstaten informatie moeten verstrekken.

WAT?

Als uw administratie online informatie verschaft over hoe deze activiteiten kunnen worden ontplooid, kan het zijn dat u een aantal acties moet ondernemen. Indien andere overheidsinstanties in uw land dezelfde informatie verstrekken, neem dan contact op met uw nationale coördinator om te beslissen welke persoon zich met de digitale toegangspoort moet verbinden en op welk bestuursniveau dat moet gebeuren.

2. Pas de criteria voor online-informatie toe

WAAROM?

Informatie op webpagina's die deel uitmaken van de digitale toegangspoort moet van hoge kwaliteit zijn.



WAT dat concreet betekent, wordt uiteengezet in de verordening ([artikel 9](#)). Informatie moet met name:

- gebruiksvriendelijk en volledig zijn;
- actueel zijn;
- verwijzingen naar juridische en andere achtergronddocumenten bevatten;
- de contactgegevens van de verantwoordelijke instanties bevatten;
- naar het Engels worden vertaald ([artikel 9 \(2\)](#))



3. Neem het logo van en een link naar Your Europe op uw website op

WAAROM?

Het is de bedoeling dat Europese burgers en bedrijven de digitale toegangspoort als een bron van kwaliteitsinformatie gaan beschouwen. Daarom wordt Your Europe gebruikt als belangrijkste publieksinterface en merknaam.

WAT?

Het logo van Your Europe is ontworpen als visueel element dat op alle webpagina's die deel uitmaken van de digitale toegangspoort moet worden opgenomen. Het logo moet een link bevatten naar de [hoofdpagina van Your Europe](#). Zo vormen alle webpagina's die aan Your Europe zijn gekoppeld een herkenbaar netwerk. In het [handboek voor de visuele identiteit van Your Europe](#) worden alle beschikbare vormen van het logo omschreven en wordt uitgelegd hoe het op webpagina's moet worden opgenomen.



4. Vertaal uw website naar het Engels

WAAROM?

Met één digitale toegangspoort moet eindgebruikers vindbare en toegankelijke onlinediensten worden geboden. Daarom wordt op het door de Commissie beheerde portaal Your Europe informatie in alle EU-talen aangeboden.

WAT?

Om buitenlandse gebruikers te helpen, moeten nationale dienstverleners hun webpagina's die deel uitmaken van de digitale toegangspoort naar het Engels vertalen¹ ([artikel 12](#)). De Commissie biedt een [vertaaldienst](#) aan waarmee de lidstaten, tot een jaarlijks begrotingsmaximum, vertalingen van door hen ingediende teksten kunnen ontvangen. De vertalingen worden beheerd door de nationale vertaalcoördinator, die samenwerkt met de nationale coördinator van de digitale toegangspoort.



¹ In naar behoren gemotiveerde gevallen kan om vertaling naar een andere taal worden verzocht ([artikel 12, leden 3 en 4](#)).

De teksten moeten in Microsoft Word-formaat met maximaal 1 500 tekens per pagina worden aangeleverd. De vertaling duurt twee tot vier weken.

5. Controleer of u onlineprocedures aanbiedt die onder de digitale toegangspoort vallen

WAAROM?

Wanneer een burger of bedrijf erachter is gekomen welke regels op een activiteit van toepassing zijn, moet die burger of dat bedrijf vaak met overheidsdiensten in contact treden om een uitspraak of dienst te verkrijgen, zoals een btw-nummer, vergunning, emissiesticker, toelating tot een studie of geboorteakte. Het is de bedoeling dat deze procedures met één digitale toegangspoort vindbaar, online beschikbaar en toegankelijk voor buitenlandse gebruikers worden.

WAT? (1) — INFORMATIE OVER PROCEDURES:

1. Welke procedures betreft het? Aan welke kwaliteitscriteria moeten die procedures voldoen?

Het betreft alle procedures die verband houden met een in [bijlage I](#) genoemd onderwerp. Indien uw instantie een dergelijke procedure beheert, moet u de gebruikers online informeren ([artikel 10](#)) over:

- welke stappen moeten worden genomen;
- hoe lang de procedure duurt;
- welke documenten moeten worden verstrekt;
- welke instantie verantwoordelijk is;
- hoe een gebruiker zichzelf kan identificeren;
- wat de kosten zijn en hoe kan worden betaald.

Deze informatie moet beschikbaar zijn, ongeacht of de procedure (geheel of gedeeltelijk) online plaatsvindt.

Deadline (voor lokale overheden): december 2022

WAT? (2) — PROCEDURES ONLINE AANBIEDEN:

De verordening gaat verder voor een lijst van bijzonder vaak gebruikte procedures ([bijlage II](#) en de in vier richtlijnen inzake diensten en overheidsopdrachten vermelde procedures ([artikel 1](#))). In [deze richtsnoeren](#) wordt uitgelegd wat precies onder bijlage II valt. Deze procedures moeten uiterlijk in december 2023 volledig online zijn ([artikel 6](#)). Dit houdt in dat een gebruiker alle stappen online en op afstand moet kunnen doorlopen².

² Indien gebruikers nog steeds fysiek naar een kantoor moeten komen, moeten de lidstaten dit verantwoorden. Dergelijke uitzonderingen moeten in een speciaal register worden opgenomen zodat ze kunnen worden gecontroleerd ([artikel 6, lid 3](#)).

2. Wat houdt “toegankelijk voor grensoverschrijdende gebruikers” in?

De lidstaten moeten er tevens voor zorgen dat gebruikers vanuit een ander land de stappen van een procedure net zo gemakkelijk als nationale gebruikers kunnen bereiken en doorlopen. Dit betekent onder meer:

- dat de instructies ook in het Engels beschikbaar moeten zijn;
- dat gebruikers moeten kunnen inloggen met hun nationale eID;
- dat gebruikers elektronisch moeten kunnen betalen, en
- dat het resultaat van de procedure op dezelfde manier moet worden geleverd als voor nationale gebruikers ([artikel 13](#)).



Met [deze richtsnoeren](#) worden de lidstaten geholpen bij het identificeren en voorkomen van veelvoorkomende belemmeringen voor gebruikers in internationale onlineprocedures, die tot discriminatie leiden.

Daarnaast wordt een systeem opgezet voor de rechtstreekse overdracht van documenten tussen overheidsdiensten in verschillende lidstaten, bijvoorbeeld van een in het ene land behaald diploma om in een ander land een beroep uit te oefenen. De technische details voor dit technische systeem voor eenmalige uitwisseling ([artikel 14](#)) zullen in 2022 worden gepubliceerd.



6. Verzamel gebruikersstatistieken

WAAROM?

De digitale toegangspoort moet gebruikersgericht zijn ([overweging 13](#)). De beheerders van de diensten ervan moeten daarom kunnen volgen hoe de diensten worden gebruikt en hoe deze presteren. In de verordening ([hoofdstuk VI](#)) zijn hiervoor twee mechanismen voorzien: de verzameling en analyse van 1) gebruikersstatistieken en 2) gebruikersreacties.



WAT?

Als uw webpagina wordt aangesloten op Your Europe moet u gegevens verzamelen over de frequentie en het soort gebruik van de diensten. Dit omvat:

- het aantal bezoeken aan webpagina's;
- het land van herkomst van de gebruikers;
- het soort apparaat dat wordt gebruikt.

U moet deze statistieken doorsturen naar een gemeenschappelijk gegevensregister dat via het [dashboard](#) toegankelijk is. Daar kunnen de Commissie, nationale coördinatoren en u als dienstverlener gegevens filteren,





visualiseren en extraheren naargelang uw behoeften en bevoegdheden. [Bijlage I](#) bij de uitvoeringshandeling bevat de details voor de tags die in de metadata van webpagina's van de digitale toegangspoort moeten worden opgenomen.



[Deze webpagina](#) bevat documentatie over technische specificaties zoals API-sleutels en URL's voor gegevensoverdracht.

7. Verzamel gebruikersreacties

WAAROM?

Alle dienstverleners met webpagina's die zijn gekoppeld aan de Single Digital Gateway moeten feedback verzamelen om de kwaliteit van de dienstverlening continu te bewaken en te verbeteren (zie [hoofdstuk III van de uitvoeringshandeling](#)).



WAT EN HOE?

U kunt kiezen tussen twee soorten hulpmiddelen voor gebruikersreacties.

1. De standaardoplossing van de Europese Commissie ([artikel 6 van de uitvoeringshandeling](#)). Dit feedbackformulier:

- bevat eenvoudige vragen, gebruikersratings en vrijetekstvelden (sommige daarvan zijn uiteengezet in [bijlage III](#) bij de uitvoeringshandeling); vrijetekstvelden zijn optioneel op pagina's met informatie of over procedures;
- bevat enquêtes (bv. [over online-informatie](#)) met gedetailleerde vragen over de kwaliteit van de dienstverlening, die de gebruiker na de basisfeedback kan invullen;
- zorgt voor automatische toezending van de gebruikersreacties aan het [gemeenschappelijke gegevensregister](#);
- zorgt voor automatische toezending van de URL van de webpagina waarop de reacties betrekking hebben, hetgeen nodig is om daarop te kunnen reageren;
- is beschikbaar in alle EU-talen.



Via het [dashboard](#) kunt u de ontvangen gebruikersreacties op uw pagina filteren, visualiseren en downloaden ([artikel 11](#) van de uitvoeringshandeling).



2. Als alternatief kunt u uw eigen hulpmiddel voor gebruikersreacties gebruiken, mits dit aan verschillende criteria voldoet ([artikel 7 van de uitvoeringshandeling](#)), zodat het:



- soortgelijke vragen en ratings bevat;

- links naar de enquêtes van het gemeenschappelijk hulpmiddel bevat, met gedetailleerde vragen voor feedback op het tweede niveau;
- de gebruikersreacties (behalve reacties in vrijetekstvelden), in realtime of eens per maand in bulk, naar het gemeenschappelijk gegevensregister stuurt;
- de relevante URL's automatisch verstuurt samen met de gebruikersreacties (meer details over verzending in [artikel 10](#) van de uitvoeringshandeling).



In [bijlage II](#) van de uitvoeringshandeling worden de technische details vastgesteld voor de verzending van gebruikersreacties vanuit alternatieve instrumenten. Op [deze webpagina](#) vindt u meer details over bijvoorbeeld de in bijlage II genoemde API's en technische URL's.

8. Voorzie in links en tags

WAAROM?

Uw webpagina's moeten vindbaar zijn via de zoekfunctie van [Your Europe](#). Voor het goede functioneren daarvan zijn links en enkele metadata van u als dienstverlener nodig.



WAT?

U of uw nationale coördinator voor de digitale toegangspoort moet links (URL's) aan de Europese Commissie verstrekken door die in het [register voor links \(artikel 19\)](#) te uploaden en deze actueel te houden. In [deze handleiding](#) wordt uitgelegd hoe het register voor links functioneert. De links kunnen handmatig via de gebruikersinterface worden aangemeld of in bulk worden geüpload met behulp van een Excelbestand, een webservice of een door de Commissie beheerde crawler. Als u ervoor kiest uw links in het systeem te registreren met behulp van de crawler, kunt u in [deze richtsnoeren](#) de technische details vinden van de metadatatags die u op uw pagina's moet opnemen om door de crawler te worden herkend.



WEBFOLDER OF WEBPAGINA?

U moet, eventueel samen met de beheerder van een groter portaal/domein waartoe u behoort, beslissen of u afzonderlijke webpagina's of een webfolder aanmeldt. Een webfolder is een overkoepelende structuur waaronder webpagina's in het register voor links worden verzameld. Een webfolder kan verwijzen naar een URL die voor gebruikers leeg en onzichtbaar is. Webfolders hoeven niet aan de kwaliteitseisen van de digitale toegangspoort te voldoen en evenmin het logo van Your Europe te bevatten. U hoeft ook geen statistieken en feedback te verzamelen en te verzenden. U kunt meerdere webfolders hebben, bijvoorbeeld één voor pagina's in het Engels en één voor pagina's in uw nationale taal. U kunt ook alleen de domeinnaam als webfolder aanmelden. Hiervoor gelden geen specifieke regels. Alle webpagina's die u aanmeldt en die gebruikers kunnen zien, moeten echter wel aan alle genoemde criteria voldoen.



© Europese Unie, 2022
Overname met bronvermelding toegestaan.

Image credits:
Cover image © [iStock/SurfUpVector](#)



Bureau voor publicaties
van de Europese Unie

ISBN 978-92-76-48308-3
doi 10.2873/17525