



Verplichtingen onder de Dienstenwet *op het gebied van informatie, procedures en bijstand*

Juridische toelichting

Inleiding

Om hun beroep te kunnen uitvoeren, moeten dienstverrichters aan verschillende verplichtingen op lokaal of regionaal niveau voldoen. Zij zijn voor informatie daarover aangewezen op de overheid en hebben terecht verwachtingen die passen bij de huidige tijd. Dat wil zeggen: informatie die gemakkelijk, op afstand en met elektronische middelen toegankelijk is.

Het is voor ondernemers belangrijk om dergelijke informatie te kunnen inwinnen bij overheden. Regels hierover zijn neergelegd in de Dienstenwet, waarmee wordt aangesloten bij de verplichtingen uit de Europese Dienstenrichtlijn. De Dienstenwet ziet op het wegnemen van ongerechtvaardigde belemmeringen voor de vrijheid van vestiging en het vrij verkeer van diensten, en verplicht de overheid om bepaalde informatie te ontsluiten.

Zo moet een dienstverrichter bijvoorbeeld informatie over geldende regels en vergunningen kunnen inwinnen via één online-portaal, het centraal loket. Daarnaast moeten procedures voor de aanvraag van een vergunning elektronisch en op afstand te doorlopen zijn. Het doel van deze juridische toelichting en de bijbehorende checklist *“Voldoen aan de Dienstenwet”* is om deze verbetering te realiseren en om bestaande verplichtingen die voortvloeien uit de Dienstenwet opnieuw onder de aandacht te brengen.

Eenzijds moet de website van uw organisatie technisch gezien goed aangesloten zijn op het centraal loket. De checklist *“Voldoen aan de Dienstenwet”* betreft voornamelijk dit praktische deel. Anderzijds is de verbetering inhoudelijk, omdat we als overheid de juiste informatie moeten ontsluiten om te voldoen aan de Dienstenwet. In deze toelichting wordt uitgelegd wat de belangrijkste verplichtingen op het gebied van informatievoorziening uit de Dienstenwet inhouden.

Medeoverheden worden verzocht om hun websites door te lichten, te controleren of ze aan alle relevante verplichtingen voldoen en deze, indien nodig, aan te passen en actueel te houden.

Heeft u vragen over het centraal loket? Dan kunt u contact opnemen met de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) via 088-042 4400 of via info@antwoordvoorbedrijven.nl.

Voor algemene vragen over de Dienstenrichtlijn kunnen medewerkers van gemeenten, provincies en waterschappen terecht bij de helpdesk van Kenniscentrum Europa decentraal via 070-338 1099. Op de *website* van het kenniscentrum vindt u ook informatie en factsheets over de Dienstenrichtlijn.

De Dienstenrichtlijn en Dienstenwet

Het doel van de Europese Dienstenrichtlijn is het wegnemen van belemmeringen op de interne markt voor diensten. Denk op lokaal en regionaal niveau bijvoorbeeld aan kappers, horecaondernemers en festivalorganisatoren, maar ook aan detailhandel en toerisme. Ondernemers moeten overal in Europa gemakkelijk hun diensten kunnen aanbieden. De Dienstenrichtlijn zorgt er voor dat dienstverrichters zich in een andere EU-lidstaat kunnen vestigen of tijdelijk hun diensten over de grens kunnen aanbieden. De *Dienstenrichtlijn* is in Nederland omgezet in de *Dienstenwet*.

De overheid is op grond van de Dienstenwet verplicht om via het centraal loket informatie en elektronische procedures beschikbaar te maken. Die verplichting omvat:

- het toegankelijk maken van informatie over toepasselijke regels;
- het elektronisch afwikkelen van procedures en formaliteiten; en
- het op verzoek verlenen van praktische bijstand.

Het centraal loket wordt in de volgende paragraaf nader toegelicht. Daarna wordt voor elk van de bovengenoemde aspecten uitgelegd wat de verplichting inhoudt.

Wat zijn ‘producten’?

De Nederlandse overheid levert producten en diensten aan burgers en bedrijven. Denk bijvoorbeeld aan vergunningen, gelegaliseerde documenten en toeslagen. Deze producten en diensten worden verkregen door procedures en formaliteiten. Om verwarring met dienstverlening door ondernemers te voorkomen, worden producten en diensten van de Nederlandse overheid in deze toelichting “producten” genoemd, volgens de Uniforme Productnamenlijst (UPL).

Het centraal loket (Point of Single Contact)

Eén van de doelstellingen van de Dienstenrichtlijn¹ is het vereenvoudigen van administratieve procedures en formaliteiten voor dienstverrichters. Onderdeel daarvan is dat dienstverrichters uit de EU via een centraal loket elektronisch en op afstand toegang tot informatie hebben, praktische bijstand kunnen verkrijgen en procedures en formaliteiten met een bevoegde instantie (zoals een

gemeente of provincie) kunnen afwikkelen. In de Dienstenrichtlijn heet dat digitale informatiepunt het ‘één-loket’ (*point of single contact*) en in de Dienstenwet het ‘centraal loket’.² In oudere informatie van de Rijksoverheid komt u ook wel de term ‘Dienstenloket’ tegen. Met al deze termen wordt hetzelfde loket bedoeld.

Het centraal loket is te bereiken via ondernemersplein.kvk.nl en het Engelstalige business.gov.nl. dienstverrichters moeten hier informatie kunnen vinden en opvragen, en procedures (via de *Berichtenbox voor bedrijven*³) kunnen afwikkelen. Hiermee vormt het centraal loket een schakel tussen de dienstverrichter en de bevoegde instantie.

De communicatie tussen de dienstverrichter en bevoegde instantie kan via de Berichtenbox voor bedrijven verlopen. Dit is een beveiligde elektronische postbus die als een interne e-mailfunctie binnen het centraal loket functioneert. Aan de Berichtenbox voor bedrijven is in deze toelichting een aparte paragraaf gewijd.

Om er voor te zorgen dat alle producten van decentrale overheden op één plek te vinden te zijn is het belangrijk dat alle medeoverheden op het centraal loket zijn aangesloten en dat ze via het centraal loket bereikbaar zijn. Aansluiting op het centraal loket is verplicht voor alle bevoegde instanties op lokaal, regionaal en nationaal niveau die betrokken zijn bij de afwikkeling van procedures en formaliteiten⁴. Zie de checklist “Voldoen aan de Dienstenwet” voor de praktische stappen rondom de aansluiting op het centraal loket.

Taal

De Dienstenrichtlijn stelt geen eisen aan de taal waarin de informatie beschikbaar moet worden gesteld⁵. Het aanbieden van de algemene informatie in het Engels helpt u echter alvast om te voldoen aan de nieuwe vereisten rondom de Single Digital Gateway (SDG). De SDG-verordening vereist dat informatie over producten aangeboden moet worden in een veelvoorkomende taal.⁶ Zie ook de vergelijking van verplichtingen onder de Dienstenwet en de SDG-verordening in deze juridische toelichting. Daar staan de verplichtingen overzichtelijk naast elkaar.

¹ Richtlijn 2006/123/EG van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2006 betreffende diensten op de interne markt, hierna: ‘de Dienstenrichtlijn’.

² Zie art. 6 Dienstenrichtlijn en art. 1 Dienstenwet.

³ Buitenlandse ondernemers komen daar via: <https://business.gov.nl/starting-your-business/communicating-with-the-dutch-government/message-box-the-fastest-way-to-communicate-with-the-dutch-government/>.

⁴ Zie art. 6 Dienstenrichtlijn en art. 14 Dienstenwet.

⁵ Art. 7 lid 5 Dienstenrichtlijn stelt dat de Europese Commissie en EU-lidstaten flankerend beleid kunnen opstellen om vertalingen aan te moedigen.

⁶ Art. 9 t/m 12 SDG-verordening.

De Berichtenbox voor bedrijven

Instanties moeten via het centraal loket bereikbaar zijn voor dienstverrichters. Ter ondersteuning van medeoverheden, is er binnen het centraal loket de Berichtenbox voor bedrijven ingericht. Dit is een beveiligde elektronische postbus die als een interne e-mailfunctie binnen het centraal loket functioneert waar dienstverrichters zich voor kunnen aanmelden. Via deze Berichtenbox kunnen medeoverheden en dienstverrichters ook direct met elkaar communiceren, en zijn daar in sommige gevallen zelfs toe verplicht.

Meer informatie over de Berichtenbox voor bedrijven vindt u in de factsheet *De Berichtenbox van het Dienstenloket* uit 2009. Uitleg over de praktische aansluiting op de Berichtenbox vindt u in de checklist “Voldoen aan de Dienstenwet”.

Elke medeoverheid dient een bevoegd persoon aan te wijzen voor de Berichtenbox voor bedrijven. De bevoegde persoon machtigt binnen de organisatie de persoon of personen die inhoudelijk met de Berichtenbox werken, is het aanspreekpunt voor vragen binnen de organisatie en belt in geval van storing naar RVO. Daarnaast kan een bevoegd persoon het gekoppelde notificatie e-mailadres, het adres waar een melding dat er een nieuw bericht in de Berichtenbox is binnengekomen, aanpassen. Wij adviseren een algemeen notificatie e-mailadres te gebruiken, bijvoorbeeld `info@[gemeentenaam].nl`. De beheerders van dit adres sturen de e-mail door naar de betrokken ambtenaar, die vervolgens inlogt om het bericht te behandelen. Het is belangrijk dat dit notificatie e-mailadres regelmatig gecheckt wordt en dat de toegang niet afhankelijk is van één medewerker en diens eigen e-mailadres.

Indien een dienstverrichter ervoor kiest om de Berichtenbox voor bedrijven te gebruiken om te communiceren met een instantie, is de instantie verplicht om de dienstverrichter in kwestie via de Berichtenbox voor bedrijven te woord te staan. De specifieke inrichting van de Berichtenbox voor bedrijven en voorwaarden voor aansluiting van medeoverheden hierop staan nader beschreven in de *Dienstenregeling centraal loket en interne markt informatiesysteem*.

Verplichtingen uit de Dienstenwet over informatie, procedures en bijstand

a) Het toegankelijk maken van informatie

Medeoverheden die één of meer vergunningstelsels of eisen (zoals een verplichting of verbod in een wettelijke bepaling) hebben opgesteld die onder de Dienstenwet vallen, zijn verplicht om informatie hierover online toegankelijk te maken.⁷ Deze informatie wordt vervolgens via de Samenwerkende Catalogi (SC) gekoppeld aan het centraal loket. Hierdoor kunnen dienstverrichters en afnemers van diensten (zowel zakelijk als particulier, zoals consumenten) alle relevante informatie via het centraal loket inzien. Zie over de praktische aspecten van SC de checklist “Voldoen aan de Dienstenwet”.

De informatie die de bevoegde instanties zelf op hun eigen website moeten zetten en aanleveren aan het centraal loket staat omschreven in de artikelen 8 en 19 Dienstenwet. Van belang is dat deze informatie actueel, duidelijk en onduwzelnig is.⁸ Het gaat hierbij concreet om de volgende informatie:

1. de eisen of vergunningstelsels die vallen onder de reikwijdte van de Dienstenrichtlijn, waarbij de bevoegde instantie is betrokken, en de naam en adresgegevens van de instantie in kwestie;
2. de rechtsmiddelen die algemeen voorhanden zijn voor het beslechten van geschillen tussen de desbetreffende instantie en een dienstverrichter of afnemer of tussen een dienstverrichter en een afnemer over relevante eisen en vergunningstelsels waarbij zij is betrokken;
3. de middelen en voorwaarden om toegang te krijgen tot een openbaar register of een openbare databank met gegevens over dienstverrichters en diensten, voor zover de instantie in kwestie daarbij betrokken is.

1. Voorbeelden van vergunningstelsels binnen de reikwijdte van de Dienstenrichtlijn

- Marktvergunningen
- Ventvergunningen
- Omzettingsvergunning t.b.v. verhuur
- Onttrekkingsvergunning t.b.v. verhuur
- Vergunningen onder de APV
 - Evenementenvergunningen
 - Horecavergunningen
 - Standplaatsvergunning

⁷ Art. 8 Dienstenwet.

⁸ Art. 9 en 20 Dienstenwet

In de bijlage bij de checklist “Voldoen aan de Dienstenwet” vindt u een lijst met producten die onder de Dienstenrichtlijn vallen en daarmee dus ook onder de Dienstenwet.

2. Voorbeelden van eisen binnen de reikwijdte van de Dienstenrichtlijn

- Eisen in bestemmingsplannen met betrekking tot de toegang of uitoefening van dienstenactiviteiten, bijvoorbeeld brancheringsregels (geografische vestigingsbeperkingen voor dienstverrichters)
- Bepaalde eisen in de Huisvestingsverordening, zoals de vereiste gegevens die dienen te worden verstrekt bij een vergunningsaanvraag.
- Bepaalde eisen in de Bouwverordening, zoals de eis om een onderzoeksrapport inzake de bodem in te dienen.
- Bepaalde eisen in de Afvalstoffenverordening, zoals het verbod om chemisch afval en asbest op of aan de weg te plaatsen.
- Bijhouden nachtreghister (hotel, etc.)

3. Rechtsmiddelen⁹

- Geschillen tussen bevoegde instantie en dienstverrichter of afnemer: Informatie over de bezwaarprocedure van uw gemeente, provincie of waterschap.
- Geschillen tussen een dienstverrichter en een afnemer: Informatie over specialistische (juridische) hulp die dienstverrichters en afnemers kunnen inschakelen ingeval van een geschil over relevante vergunningstelsels of eisen. Zie ook de algemene informatie hierover op het centraal loket.

4. Middelen en voorwaarden om toegang te krijgen tot openbaar register dienstverrichters¹⁰

Bijvoorbeeld de procedure om toegang te krijgen tot een register of database, indien dat nodig is om een dienstenactiviteit uit te voeren. Een voorbeeld is het Handelsregister van de Kamer van Koophandel. Op het centraal loket dient informatie te worden verschaft over hoe deze procedure werkt en wat nodig is om te kunnen worden ingeschreven in dit register. In Nederland komen dergelijke registers op decentraal niveau in de regel niet voor.

b) Elektronisch afwikkelen van procedures en formaliteiten

Via het centraal loket moeten dienstverrichters de procedures en formaliteiten (bijvoorbeeld voor een vergunningsaanvraag) die vallen onder het bereik van de

Dienstenrichtlijn elektronisch kunnen regelen met de betreffende bevoegde instantie.¹¹ Niet alleen het aanvragen, maar ook het indienen van gegevens, het eventueel betalen van administratieve kosten en het afgeven van de vergunning moet elektronisch kunnen worden gedaan. Om deze digitale transacties mogelijk te maken is de Berichtenbox voor bedrijven ontwikkeld. Dit is een beveiligde elektronische postbus die als een interne e-mailfunctie binnen het centraal loket functioneert. Aan de Berichtenbox voor bedrijven is in deze toelichting een aparte paragraaf gewijd. De specifieke inrichting van het berichtenverkeer voor procedures via het centraal loket en de Berichtenbox voor bedrijven staat beschreven in het *Dienstenbesluit Centraal Loket* en de *Dienstenregeling centraal loket en interne markt informatiesysteem*.

Welke procedures moeten medeoverheden ontsluiten?

Om invulling te geven aan het digitaal aanbieden van procedures moeten instanties een overzicht hebben van de verschillende procedures en formaliteiten die zij aanbieden die onder de reikwijdte van de Dienstenrichtlijn vallen. Eerder in deze toelichting¹² zijn al enkele voorbeelden van dergelijke producten gegeven, waaronder een marktvergunning of horecavergeving. In de checklist “Voldoen aan de Dienstenwet” vindt u een uitgebreidere lijst met producten die onder de reikwijdte van de dienstenrichtlijn vallen. Bevoegde instanties hoeven alleen procedures te ontsluiten voor producten die ze zelf aanbieden.

Digitaal afwikkelen in de praktijk

Voor het afwikkelen van procedures vragen medeoverheden vaak van dienstverrichters om een formulier (bijvoorbeeld in pdf-formaat) op hun website in te vullen. Wanneer instanties gebruik maken van een onlineformulier moeten ze rekening houden met de twee onderstaande opties.

Optie 1

Indien een instantie het gebruik van een onlineformulier niet expliciet verplicht stelt maar wel aangeeft welke informatie-elementen vereist zijn (middels een formulier of anderszins), staat het een dienstverrichter vrij de gevraagde informatie vormloos en middels een bericht in de Berichtenbox voor bedrijven op het centraal loket digitaal toe te sturen, zonder gebruik te maken van een vastgelegd formulier. Instanties mogen dienstverrichters in een dergelijk geval dus wel vragen om een bepaald formulier te gebruiken, maar de dienstverrichter in kwestie hoeft niet het gevraagde format te gebruiken.

⁹ Dit volgt voor medeoverheden uit art. 8 lid 1 aanhef en sub b en art. 19 aanhef en sub b Dienstenwet.

¹⁰ Dit volgt uit art. 7 aanhef en sub c Dienstenwet.

¹¹ Art. 6 en 8 Dienstenrichtlijn en art. 13 t/m 16 Dienstenwet.

¹² Zie a) het toegankelijk maken van informatie, punt 2. Voorbeelden van vergunningstelsels binnen de reikwijdte van de Dienstenrichtlijn.

Optie 2

Indien een bevoegde instantie het gebruik van een online formulier expliciet verplicht stelt, is het van belang dat dit formulier via ondernemersplein.kvk.nl en business.gov.nl vindbaar is. Dit kan door de beschrijving van dit formulier via SC goed te ontsluiten.

Het is niet meer van deze tijd om ondernemers te vragen om een formulier vanaf de website te printen, handmatig in te vullen, te scannen, en via de Berichtenbox voor bedrijven op het centraal loket naar de bevoegde instantie te verzenden.

Instanties worden daarom geadviseerd om de verplichte formulieren geheel digitaal toegankelijk te maken, dus zonder dat dienstverrichters stukken moeten printen. Dit kan door een dienstverrichter toe te staan een formulier te downloaden, elektronisch in te vullen en deze via de Berichtenbox voor bedrijven te verzenden. Een andere optie is het aanbieden van een geheel online in te vullen formulier dat via het centraal loket ontsloten kan worden door middel van het leveren van een link naar de relevante webpagina.

Eigen digitale voorzieningen buiten de Berichtenbox voor bedrijven

De Berichtenbox voor bedrijven op het centraal loket geeft dienstverrichters de mogelijkheid om direct met mede overheden te communiceren en procedures digitaal af te wikkelen. Mede overheden kunnen echter ook buiten de Berichtenbox voor bedrijven om eigen digitale voorzieningen inrichten voor de afwikkeling van procedures onder de Dienstenrichtlijn. Dat wil zeggen dat instanties bijvoorbeeld een eigen aanvraagstelsel of online in te vullen formulier aanbieden op hun website.

Wanneer instanties eigen digitale voorzieningen hebben, moeten ze rekening houden met de twee onderstaande opties. In de praktijk gebruiken (vrijwel) alle instanties de eerste optie.

Optie 1

De instantie heeft digitale voorzieningen, maar deze worden niet exclusief aangeboden. De beschrijving bij de voorziening geeft dan informatie in algemene zin over de Berichtenbox voor bedrijven als alternatief indienkanaal. In dat geval heeft de ondernemer de vrije keuze of hij of zij gebruik maakt van de digitale voorziening van de bevoegde instantie ofwel van de Berichtenbox voor bedrijven. Instanties moeten hierbij dus ook aanvragen accepteren die alleen binnenkomen via de Berichtenbox voor bedrijven. Ingeval instanties eigen digitale voorzieningen hebben, dienen zij een link hiervan te delen via SC en moeten zij de ondernemer faciliteren om zijn Berichtenbox-adres binnen deze voorziening door te geven.

Optie 2

De instantie kiest er voor om de eigen digitale voorzieningen exclusief aan te bieden. In dat geval dient de instantie er in ieder geval voor te zorgen dat de gebruiker zijn Berichtenbox voor bedrijven-adres kan opgeven binnen deze digitale voorziening. De autoriteit dient er vervolgens voor te zorgen dat, indien hij zijn Berichtenbox-adres invult, de gebruiker een kopie van zijn aanvraag (en de verdere afhandeling van zijn aanvraag) in zijn Berichtenbox voor bedrijven ontvangt, zodat hij al zijn correspondentie op één plek heeft.¹³ Om dit geautomatiseerd te doen heeft de Berichtenbox voor bedrijven een digikoppeling-variant beschikbaar. Deze digikoppeling kan gebruikt worden voor registratie en beheer van inkomende elektronische formulieren en voor uitgaande berichten in en vanuit een Document Management Systeem. Een medeoverheid kan ervoor kiezen om de afschriften handmatig te plaatsen in de Berichtenbox. Voor dit gebruik van exclusieve digitale voorzieningen dient u de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) om toestemming te vragen.

Afwikkeling procedures op afstand

Aangezien procedures ook op afstand afgewikkeld moeten kunnen worden, zijn fysieke verplaatsingen in beginsel niet toegestaan. Dat wil zeggen dat een procedure geheel digitaal afgewikkeld kan worden zonder een dienstverrichter te verplichten ergens fysiek langs te komen (op het Stadhuis bijvoorbeeld). Onder bepaalde voorwaarden mag een bevoegde instantie fysieke verplaatsing door de dienstverrichter echter wel vereisen. Een dienstverrichter mag gevraagd worden zich fysiek te verplaatsen indien nodig voor het inspecteren van de plaats waar de dienst wordt verricht; voor het inspecteren van de door de dienstverrichter gebruikte uitrusting; voor de fysieke controle van de geschiktheid of persoonlijke integriteit van de dienstverrichter of voor de fysieke controle van zijn verantwoordelijke personeelsleden.¹⁴

c) Op verzoek verlenen van praktische bijstand

Ondanks alle energie die wordt gestopt in het goed informeren van ondernemers kan het voorkomen dat ondernemers toch met vragen blijven zitten. Om deze ondernemers en hun afnemers tegemoet te komen moeten medeoverheden op verzoek praktische bijstand verlenen aan gebruikers uit binnen- en buitenland.¹⁵

¹³ Dit volgt uit art. 18 lid 1 sub c Dienstenregeling centraal loket en internet markt informatiesysteem.

¹⁴ Dit volgt uit art. 8 lid 2 Dienstenrichtlijn.

¹⁵ Dit volgt uit art. 7 lid 2 Dienstenrichtlijn en art. 12 en 25 Dienstenwet.

Deze verplichting houdt in dat bevoegde instanties die een verzoek om informatie of hulp ontvangen van een dienstverrichter hier zo spoedig mogelijk gehoor aan geven.¹⁶ De bijstand is gericht op algemene informatie over de wijze waarop eisen en vergunningstelsels van medeoverheden doorgaans worden uitgelegd en toegepast.¹⁷ Instanties hoeven dus geen individueel juridisch advies te verstrekken. Wel dient deze algemene informatie altijd actueel, duidelijk en ondubbelzinnig te zijn.¹⁸

Wanneer een bevoegde instantie de verzochte informatie niet kan verstrekken moet dit gelijk worden vermeld aan de vragende partij¹⁹. Indien een instantie niet betrokken is bij de betreffende eisen of vergunningstelsels hoeft deze ook niet verplicht informatie daarover te verstrekken.

Een bevoegde instantie kan voor het verlenen van praktische bijstand gebruik maken van de Berichtenbox voor bedrijven van het centraal loket. Een bevoegde instantie kan desgewenst ook op een andere manier (bijvoorbeeld per mail) dienstverrichters van bijstand voorzien. Als een dienstverrichter contact zoekt via de Berichtenbox voor bedrijven is de betreffende instantie echter verplicht om de dienstverrichter ook langs deze weg van dienst te zijn. Aan de Berichtenbox voor bedrijven is in deze toelichting een aparte paragraaf gewijd.

Administratieve samenwerking

In het kader van het verlenen van praktische bijstand en het ontsluiten van procedures voor ondernemers, kan het nuttig of zelfs noodzakelijk zijn om contact op te nemen met bevoegde instanties in andere lidstaten. De Dienstenrichtlijn verplicht medeoverheden in Europa elkaar wederzijds bijstand te verlenen. Bijvoorbeeld bij het beantwoorden van verzoeken om informatie over dienstverrichters, of in de vorm van het uitvoeren van feitelijke verificaties, inspecties en onderzoeken.²⁰

Om onder meer de Dienstenrichtlijn, de Richtlijn erkenning beroepskwalificaties en de Single Digital Gateway-verordening goed te laten functioneren wordt de administratieve samenwerking ondersteund met het Interne Markt Informatiesysteem (IMI). Hiermee is een

rechtstreekse en snelle communicatie tussen de bevoegde instanties van verschillende EU-lidstaten mogelijk. Maar u kunt het IMI natuurlijk ook gebruiken voor administratieve samenwerking met Nederlandse collega's. Elke bevoegde instantie die betrokken is bij een of meer eisen of vergunningstelsels in de zin van de Dienstenwet, is verplicht te zijn aangesloten op het IMI.²¹ In de checklist "Voldoen aan de Dienstenwet" vindt u meer informatie over de praktische aansluiting op het IMI.

Vergelijking van verplichtingen onder de Dienstenwet en de SDG-verordening

De SDG-verordening als uitbreiding op de Dienstenwet-verplichtingen

De Single Digital Gateway (SDG) is een online-toegangspoort bereikbaar via één centrale Europese website. Daar worden burgers en ondernemers doorverwezen voor producten van overheden uit alle EU-landen, zoals vergunningen. Als iemand bijvoorbeeld gaat verhuizen, studeren of een bedrijf wil starten in een ander EU-land, dan moeten de benodigde overheidsproducten gemakkelijk te vinden zijn via de SDG. De *SDG-verordening* is de Europese verordening die de oprichting van de SDG regelt.

De verplichtingen onder de Dienstenwet op het gebied van informatie, procedures en praktische bijstand zijn uitgelegd in het eerste deel van deze toelichting. De SDG bouwt mede voort op de verplichtingen uit de Dienstenwet en vult deze aan. De verplichtingen onder de SDG-verordening en de Dienstenwet staan hieronder overzichtelijk naast elkaar.

De verplichtingen onder de SDG-verordening over informatievoorziening (bijlage I) en hulp- en ondersteuningsdiensten (bijlage III) gelden vanaf eind 2020. Medeoverheden hebben voor de verplichtingen inzake informatievoorziening uit bijlage I tot eind 2022 de tijd. De verplichtingen over online-afwikkeling van procedures (bijlage II) gelden voor iedereen vanaf eind 2023. Dat lijkt wellicht ver weg, maar de implementatie van de SDG-verordening vergt van alle betrokkenen nog veel werk. De verplichtingen inzake het centraal loket, die voortvloeien uit de Dienstenwet, gelden op dit moment al voor iedereen.

¹⁶ Dit volgt uit art. 12 lid 2 en art. 26 Dienstenwet.

¹⁷ Dit volgt uit art. 7 lid 2 en 6 Dienstenrichtlijn en art. 12 lid 1 en art. 25 Dienstenwet.

¹⁸ Dit volgt uit art. 7 lid 3 Dienstenrichtlijn en art. 12 lid 2 en art. 26 Dienstenwet.

¹⁹ Art. 7 lid 4 Dienstenrichtlijn en art. 12 lid 3 en art. 26 Dienstenwet.

²⁰ Zie hoofdstuk VI Dienstenrichtlijn en hoofdstuk 6 Dienstenwet over administratieve samenwerking. Verdere uitleg is te vinden in het Handboek voor de implementatie van de Dienstenrichtlijn van de Europese Commissie uit 2007 (p. 53).

²¹ Conform art. 56 Dienstenwet.

Met de invoering van de SDG-verordening wordt niet getornd aan rechten of plichten uit de Dienstenrichtlijn, de daarin gestelde kwaliteitseisen en de implementatie daarvan zoals vastgelegd in de Dienstenwet. Er komen met de SDG-verordening verplichtingen bij, onder meer omdat de SDG bedoeld is voor ondernemers én burgers. Ook zijn sommige vereisten strenger. Daarom mag worden verondersteld dat voldoen aan de SDG-verordening ervoor zorgt dat u straks ook grotendeels voldoet aan de Dienstenwet. Omgekeerd is voldoen aan de Dienstenwet een eerste stap richting correcte toepassing van de SDG-verordening. Dit laat onverlet dat elke organisatie zelf af moet wegen wat in de eigen context de specifieke impact en vereisten zijn.

SDG-verordening de bestaande eisen uit met verplichtingen aangaande de kwaliteit, toegankelijkheid (taal) en beschikbaarheid van informatie en diensten.

De Dienstenrichtlijn is in Nederland omgezet in de Dienstenwet. Europese verordeningen zoals de SDG-verordening zijn rechtstreeks toepasselijk in alle EU-lidstaten. Die worden dus niet omgezet. Zie voor een vergelijking op hoofdlijnen van de verplichtingen onder de Dienstenwet enerzijds en de SDG-verordening anderzijds de onderstaande tabel. Let wel, de implementatie van de SDG is nog gaande op het moment van schrijven. De informatie in deze tabel is niet uitputtend en nog aan nadere interpretatie onderhevig. U kunt meer informatie vinden over de concrete invulling van de verplichtingen van de SDG-verordening binnen Nederland op <https://sdg.pleio.nl/>. De belangrijkste producten waarvoor verplichtingen gelden onder de Dienstenwet (zie de bijlage bij de checklist “Voldoen aan de Dienstenwet”) vallen ook onder de SDG-verordening.

Goed functionerende interne markt

De SDG heeft tot doel om de interne markt te verbeteren, en bevat verplichtingen voor overheden om te zorgen dat informatie van goede kwaliteit is, procedures efficiënt zijn en praktische bijstand doeltreffend is. Dit alles moet bovendien non-discriminatoir beschikbaar zijn. Daarmee wordt bedoeld dat voor burgers en ondernemers uit andere EU-landen zonder belemmeringen dezelfde regels gelden en dezelfde procedures beschikbaar zijn als voor de eigen burgers en ondernemers. Om dit te bereiken breidt de

Heeft u vragen over de SDG? Dan kunt u contact opnemen met het team van de nationale coördinator (bNC-SDG), via (070) 260 00 06 of via bNC-SDG@ictu.nl. Meer informatie vindt u op <https://sdg.pleio.nl/> en de [website van Kenniscentrum Europa decentraal](#).

Algemeen

Vergelijking	Dienstenwet	SDG-verordening
Doelstelling	<p>De Dienstenwet zorgt ervoor dat dienstverrichters zich onbelemmerd in een andere EU-lidstaat kunnen vestigen of tijdelijk hun diensten over de grens kunnen uitoefenen.</p> <p>Deze tabel betreft enkel de verplichtingen uit de Dienstenwet op het gebied van informatievoorziening. De Dienstenwet is breder, en bevat bijvoorbeeld ook regels over vereisten met betrekking tot vergunningsprocedures.</p>	<p>De SDG-verordening heeft ten aanzien van informatievoorziening, procedures en praktische bijstand drie doelstellingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • administratieve lasten voor burgers en bedrijven beperken; • discriminatie wegnemen; en • de werking van de interne markt verzekeren.
Reikwijdte	<p>De Dienstenwet is van toepassing op de eisen en vergunningstelsels met betrekking tot de vrijheid van vestiging en het vrij verkeer van diensten die onder de reikwijdte van de Dienstenrichtlijn vallen (artikel 2 lid 1 Dienstenwet).</p>	<p>De SDG-verordening betreft de Europese interne markt: het vrij verkeer van personen, goederen, diensten en kapitaal binnen de EU (ook in digitale zin).</p>

Vergelijking	Dienstenwet	SDG-verordening
Wie	Dienstverrichters en afnemers van diensten, zowel zakelijk als particulier (consumenten), uit eigen land en uit andere EU-landen.	Burgers en bedrijven uit andere EU-landen die gebruik willen maken van informatie en procedures. NB: De in bijlage I bij de SDG-verordening genoemde informatiegebieden in verband met bedrijven zijn grotendeels hetzelfde als in de Dienstenwet. Met de SDG-verordening komen er vooral voor het burgerdomein informatiegebieden bij. Beide toegangspoorten blijven bestaan.
Centrale vindplaats	Het centraal loket (artikel 5 Dienstenwet). Bevoegde instanties zijn verplicht om eisen en vergunningsstelsels die aan dienstverrichters worden opgelegd digitaal via het centraal loket beschikbaar te maken (artikel 14 Dienstenwet). Het centraal loket is te bereiken via ondernemersplein.kvk.nl en het Engelstalige business.gov.nl . Dienstverrichters kunnen via het centraal loket informatie vinden en opvragen, en procedures afwickelen (via de Berichtenbox voor bedrijven). NB: In de Dienstenrichtlijn wordt dit het één-loket genoemd. Het centraal loket en de SDG blijven naast elkaar bestaan.	De single digital gateway: één digitale toegangspoort voor heel Europa. De toegangspoort is geïntegreerd in het portaal Uw Europa en biedt toegang tot relevante webpagina's van de EU en de lidstaten (artikel 2 lid 1 SDG-verordening). Uw Europa is te bereiken via europa.eu/youreurope .
Taal	Het aanbieden van informatie, procedures en praktische bijstand in een andere Europese taal is gewenst maar geen harde verplichting. Medeoverheden hebben geen taalplicht.	Het aanbieden van informatie, procedures en praktische bijstand in een veelgebruikte Europese taal is een harde verplichting (in Nederland is primair gekozen voor het Engels).
Wederzijdse erkenning/uitwisseling van bewijsstukken (eenmaligheidsbeginsel)	Met betrekking tot een beperkt aantal eisen of vergunningen die onder de Dienstenwet vallen geldt de verplichting tot wederzijdse erkenning van bewijsstukken ten behoeve van ondernemers (artikel 4 Dienstenwet). Daarvoor is het Interne Markt Informatiesysteem (IMI) beschikbaar.	Voor de procedures uit bijlage II én de procedures die al onder de Dienstenwet vallen (naast nog enkele andere in de SDG-verordening genoemde richtlijnen) geldt onder de SDG dat de digitale uitwisseling van bewijsstukken op verzoek van de burger en ondernemer gefaciliteerd moet gaan worden. Dit heet het 'eenmaligheidsbeginsel' (artikel 1 lid 1 aanhef en sub b SDG-verordening).
Fysieke verplaatsings-eisen	Onder de Dienstenwet zijn fysieke verplaatsingseisen slechts toegestaan wanneer nodig ter controle van: locatie; uitrusting; en persoonlijke integriteit van de dienstverrichter of zijn verantwoordelijke personeelsleden (definitie van procedures en formaliteiten in artikel 1 Dienstenwet, conform artikel 8 lid 2 Dienstenrichtlijn).	Onder de SDG-verordening zijn fysieke verplaatsingseisen slechts toegestaan wanneer noodzakelijk en objectief gerechtvaardigd door dwingende redenen van algemeen belang (openbare veiligheid, volksgezondheid of fraudebestrijding) en wanneer dit doel niet volledig online bereikt kan worden (artikel 6 lid 3 SDG-verordening). Dit mag niet tot discriminatie van buitenlandse ondernemers leiden. Eventuele fysieke verplaatsingseisen moeten door de lidstaten gemeld en verantwoord worden (artikel 6 lid 4 SDG-verordening).

Informatie

Vergelijking	Dienstenwet	SDG-verordening
<p>Te verstrekken informatie</p>	<p>Medeoverheden die één of meer eisen of vergunningstelsels hebben opgesteld die onder de Dienstenwet vallen, zijn verplicht om informatie hierover online toegankelijk te maken. Deze informatie wordt vervolgens gekoppeld aan het centraal loket.</p> <p>Het gaat om de volgende informatie (artikel 7 Dienstenwet):</p> <ul style="list-style-type: none"> • de eisen en vergunningsstelsels • de naam en contactgegevens van de instantie • informatie over de rechtsmiddelen die algemeen voorhanden zijn voor geschillen tussen de instantie en de dienstverrichters over de door instantie gestelde eisen en vergunningsstelsels (bijvoorbeeld de bezwaarprocedure) • informatie over middelen en voorwaarden om toegang te krijgen tot een openbaar register of databank met gegevens over dienstverrichters en diensten, voor zover de instantie daarbij betrokken is. <p>De informatie is (artikelen 9 en 20 Dienstenwet):</p> <ul style="list-style-type: none"> • actueel, • duidelijk en • ondubbelzinnig 	<p>De informatie over rechten, verplichtingen en regels (artikel 9 SDG-verordening):</p> <ul style="list-style-type: none"> • is gebruiksvriendelijk, • is accuraat en volledig zodat hun gebruikers rechten kunnen uitoefenen, • duidelijk gestructureerd • actueel • duidelijk en begrijpelijk • beschikbaar in een officiële taal van de EU met groot bereik (Engels) <p>Bevat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • verwijzingen en links naar rechtshandelingen, technische specificaties en richtsnoeren • de naam van de verantwoordelijke voor de informatie • contactgegevens van relevante diensten voor ondersteuning • de datum van de laatste actualisatie <p>De informatie over procedures (artikel 10 SDG-verordening) is voldoende volledig, duidelijk en gebruiksvriendelijk en bevat de volgende elementen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de relevante stappen van de procedure, met inbegrip van eventuele uitzonderingen • de naam en contactgegevens van de bevoegde instantie die verantwoordelijk is voor de procedure • de voor de procedure geaccepteerde wijzen van authenticatie, identificatie en ondertekening • de aard en vorm van te verstrekken bewijzen • de rechtsmiddelen en beroepsmogelijkheden • de verschuldigde vergoedingen en onlinebetaalmethode • termijnen en benodigde tijd voor afronding • rechtsgevolgen van uitblijven van antwoord • eventuele aanvullende talen waarin de procedure kan worden uitgevoerd <p>De informatie over diensten voor ondersteuning en probleemoplossing (artikel 11 SDG-verordening): is een duidelijke en gebruiksvriendelijke uitleg van</p> <ul style="list-style-type: none"> • aard, doel en verachte resultaten van de geboden dienst • contactgegevens van de entiteiten die verantwoordelijk zijn voor de dienst • verschuldigde vergoedingen en onlinebetaalmethode

Vergelijking	Dienstenwet	SDG-verordening
		<ul style="list-style-type: none"> • termijnen en benodigde tijd • eventuele aanvullende talen waarin het verzoek kan worden ingediend en die in latere contacten kunnen worden gebruikt <p>Informatie over onlineprocedures (artikel 13 lid 2, tweede lid onder sub a SDG-verordening) bevat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • instructies voor de afhandeling van de procedure in een officiële taal van de EU (Engels)

Procedures

Vergelijking	Dienstenwet	SDG-verordening
Procedures	<p>Alle procedures en formaliteiten die nodig zijn voor de toegang tot en uitoefening van een dienstenactiviteit moeten eenvoudig, op afstand en met elektronische middelen via het centraal loket en met de bevoegde instantie kunnen worden afgewikkeld (artikel 5, 13 t/m 15 Dienstenwet, conform artikel 8 Dienstenrichtlijn).</p> <p>Dienstverrichters moeten via het centraal loket stukken kunnen verzenden, en/of inlichtingen kunnen ontvangen van de bevoegde instantie.</p>	<p>Alle procedures uit bijlage II moeten volledig online kunnen worden doorlopen door Europese ondernemers en burgers. Naast de procedures die expliciet in bijlage II staan, moeten alle procedures die van belang zijn voor de interne markt en vallen binnen de informatiegebieden zoals opgenomen in bijlage I, én die voor eigen inwoners online toegankelijk zijn, ook voor andere EU-ingezetenen (non-discriminatoire) online toegankelijk worden gemaakt.</p>
Kwaliteitscriteria voor procedures	<p>Procedures moeten eenvoudig, volledig elektronisch en op afstand kunnen worden doorlopen.</p> <p>Dienstverrichters moeten via het centraal loket stukken kunnen verzenden, en/of inlichtingen kunnen ontvangen van de bevoegde instantie. In de praktijk gebeurt dit door middel van de Berichtenbox voor Bedrijven.</p>	<p>Bijlage II – procedures moeten volledig online zijn (artikel 6 lid 2 SDG-verordening). Dat betekent dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • identificatie van gebruikers, verstrekking van informatie en bewijs, ondertekening en definitieve indiening elektronisch op afstand kunnen worden verricht, via een dienstverleningskanaal dat gebruiker op gebruiksvriendelijke en gestructureerde wijze in staat stelt de procedurele vereisten na te leven • gebruikers een automatische ontvangstbevestiging krijgen, tenzij het resultaat van de procedure onmiddellijk wordt geleverd. • het resultaat elektronisch wordt geleverd of –indien nodig– fysiek wordt geleverd • de gebruikers een elektronische kennisgeving van de afronding van de procedure ontvangen <p>Bijlage I en II – procedures online toegankelijk en af te handelen, en non-discriminatoire aangeboden (artikel 13 SDG-verordening):</p> <ul style="list-style-type: none"> • toegang tot instructies voor de afhandeling in het Engels • mogelijkheid om vereiste informatie te verstrekken, ook als de structuur van deze informatie afwijkt van gebruikelijk in de lidstaat

Vergelijking	Dienstenwet	SDG-verordening
		<ul style="list-style-type: none"> • elektronisch identificeren en authenticeren en documenten elektronisch ondertekenen/ verzegelen • bewijzen verstrekken en resultaat van de procedure ontvangen in elektronische vorm • online betalen van de verschuldigde vergoeding, non-discriminatoir • accepteren van gedigitaliseerde kopieën van ID-bewijzen wanneer dat in de lidstaat ook wordt geaccepteerd <p>Bijlage III – procedures (artikel 16 SDG-verordening):</p> <ul style="list-style-type: none"> • diensten worden binnen een redelijke termijn uitgevoerd (complexiteit-afhankelijk) • gebruikers worden vooraf geïnformeerd over de verlenging van een termijn (redenen en nieuwe termijn) • online betalen van verschuldigde vergoeding, non-discriminatoir

Hulp- en ondersteuningsdiensten

Vergelijking	Dienstenwet	SDG-verordening
<p>Hulp- en ondersteuningsdiensten (in de Dienstenwet: 'praktische bijstand')</p>	<p>Bevoegde instanties zijn verplicht om te reageren op een verzoek om informatie of hulp, ontvangen van een dienstverrichter. Ze verstrekken dan algemene informatie over de wijze waarop eisen en vergunningstelsels van medeoverheden doorgaans worden uitgelegd en toegepast. Instanties hoeven dus geen individueel juridisch advies te verstrekken. Wel dient deze algemene informatie altijd actueel, duidelijk en ondubbelzinnig te zijn. Als een dienstverrichter contact zoekt via de Berichtenbox voor Bedrijven is de betreffende instantie verplicht om de dienstverrichter ook langs deze weg te antwoorden.</p> <p>Medeoverheden in Europa zijn verplicht om elkaar wederzijds bijstand te verlenen. Bijvoorbeeld bij het beantwoorden van verzoeken om informatie over dienstverrichters. De administratieve samenwerking wordt ondersteund met het Interne Markt Informatiesysteem (IMI).</p> <p>Via het centraal loket is informatie toegankelijk voor dienstverrichters en zakelijke afnemers van diensten (artikel 5 t/m 11 Dienstenwet).</p>	<p>Hulp- en ondersteuningsdiensten moeten aan de volgende kwaliteitseisen uit de SDG-verordening voldoen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zij worden binnen redelijke termijn uitgevoerd rekening houdend met de complexiteit van het verzoek; • Gebruikers worden vooraf geïnformeerd over verlenging van termijn en de redenen daarvoor; • Betaling vereist voor afronding van de procedure kan met algemeen beschikbare grensoverschrijdende online betaaldiensten, zonder discriminatie op grond van de plaats waar de betaaldienstaanbieder in de Unie is gevestigd, waar het betaalinstrument is afgegeven of waar de bankrekening zich bevindt. <p>Bijlage III bevat de platformen en contactpunten die ter ondersteuning aangeboden moeten worden. Daaronder de 'Eén-loketten' (in Nederland het centraal loket) die volgen uit de Dienstenrichtlijn. De andere diensten volgen uit andere Europese richtlijnen of verordeningen en zien onder meer op de bouwsector, de erkenning van beroepskwalificaties en de rechten van patiënten bij grensoverschrijdende gezondheidszorg.</p>

Dit stuk is een samenvatting van hoe de Dienstenwet en de SDG-verordening zich tot elkaar verhouden. Dit laat onverlet dat elke organisatie zelf af moet wegen wat in de eigen specifieke context de impact en vereisten zijn. Voor meer specifieke informatie en inhoud, of het stellen van vragen, verwijzen wij u graag naar <http://sdg.pleio.nl> en de website van Kenniscentrum Europa decentraal.

Dit is een uitgave van:



Ministerie van Economische Zaken
en Klimaat



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



Rijksdienst voor Ondernemend
Nederland

