



RAT DER
EUROPÄISCHEN UNION

Brüssel, den 20. September 2013
(OR. en)

13847/13

**COMPET 664
MI 780
IND 255**

ÜBERMITTLUNGSVERMERK

Absender: Herr Jordi AYET PUIGARNAU, Direktor, im Auftrag der Generalsekretärin der Europäischen Kommission

Eingangsdatum: 17. September 2013

Empfänger: der Generalsekretär des Rates der Europäischen Union, Herr Uwe CORSEPIUS

Nr. Komm.dok.: COM(2013) 636 final

Betr.: MITTEILUNG DER KOMMISSION Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen besser für die Wahrnehmung ihrer Rechte im Binnenmarkt ausrüsten: Aktionsplan zur Verbesserung und Weiterentwicklung von Ihr Europa in Zusammenarbeit mit den Mitgliedstaaten

Die Delegationen erhalten in der Anlage das Kommissionsdokument COM(2013) 636 final.

Anl.: COM(2013) 636 final



EUROPÄISCHE
KOMMISSION

Brüssel, den 17.9.2013
COM(2013) 636 final

**MITTEILUNG DER KOMMISSION AN DAS EUROPÄISCHE PARLAMENT, DEN
RAT, DEN EUROPÄISCHEN WIRTSCHAFTS- UND SOZIAUSSCHUSS UND
DEN AUSSCHUSS DER REGIONEN**

**Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen besser für die Wahrnehmung ihrer Rechte
im Binnenmarkt ausrüsten:
Aktionsplan zur Verbesserung und Weiterentwicklung von Ihr Europa in
Zusammenarbeit mit den Mitgliedstaaten**

(Text von Bedeutung für den EWR)

I. Ziel des Aktionsplans

Der Binnenmarkt ist einer der wichtigsten Wachstumsmotoren. Dieses Wachstumspotenzial kann allerdings nur zum Tragen kommen, wenn Unternehmen und Bürgerinnen und Bürger ihre Rechte und Möglichkeiten kennen und verstehen und sie wirksam nutzen können.

Ihr Europa (<http://europa.eu/youreurope>) bietet in 23 Sprachen¹ praktische und benutzerfreundliche Informationen über Rechte im Binnenmarkt. Sein Zielpublikum sind Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen, die die vielfältigen Möglichkeiten nutzen möchten, die die EU ihnen bietet: Personen, die in einem anderen Mitgliedstaat leben, studieren, arbeiten, geschäftlich tätig sein, reisen oder Gesundheitsversorgung in Anspruch nehmen möchten, ebenso wie Menschen, die von zu Hause aus online in einem anderen Land beispielsweise einkaufen, ein Konto eröffnen oder Telekommunikationsdienste nutzen möchten.

Personen, die sich auf Ihr Europa begeben, sollten alle Informationen finden, die sie brauchen, um zu verstehen, welche Rechte sie in der EU haben und wie sie sie in einem anderen EU-Land wahrnehmen können. Ihr Europa soll die Nutzer bei Bedarf auch an Stellen, die ihnen weiterhelfen können, oder an zuständige Online-Behördendienste (E-Government-Dienste) weiterleiten.

Ihr Europa wurde 2005 gestartet² und 2010 in Anlehnung an die Kommissionsmitteilung „Auf dem Weg zu einer Binnenmarktakte“³ und den Bericht über die Unionsbürgerschaft 2010 – *Weniger Hindernisse für die Ausübung von Unionsbürgerrechten*⁴ vollkommen neugestaltet⁵. Da die Menschen nicht nur wissen müssen, welche Rechte sie in der EU haben, sondern auch, wie sie sie in einem bestimmten Land in Anspruch nehmen können, ist Ihr Europa als gemeinsames Projekt von Kommission und Mitgliedstaaten konzipiert. Das Portal ist mittlerweile eine wichtige Informationsquelle für Bürger und Unternehmen. Sein Inhalt wird ständig erweitert, die Zahl der Besucher steigt kontinuierlich an und liegt derzeit bei ca. 16 000 pro Tag.

Wir können und sollten jedoch noch mehr tun. Es hat sich gezeigt, dass mehr und bessere Informationen über die Rechte von Unternehmen und Bürgerinnen und Bürgern in der EU benötigt werden, ganz besonders darüber, wie diese Rechte in einem Mitgliedstaat und in einem grenzüberschreitenden Kontext (*siehe unten*) wahrgenommen werden können. Der Aktionsplan lehnt sich an die Mitteilung *Bessere Governance für den Binnenmarkt* aus dem Jahr 2012⁶ an und ist eine Reaktion auf wiederholte Aufforderungen des Europäischen Parlaments⁷ und des Rates⁸. Er enthält konkrete Maßnahmen, die helfen sollen, die Lücke zu schließen:

¹ Ihr Europa bietet gegenwärtig in 23 Sprachen (alle Amtssprachen außer Irisch) Informationen über die EU sowie Informationen über nationale Regelungen in der Sprache des betreffenden Landes und in Englisch.

² Gemäß Anhang II.A.a. des Beschlusses 2004/387/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. April 2004 über die interoperable Erbringung europaweiter elektronischer Behördendienste (eGovernment-Dienste) für öffentliche Verwaltungen, Unternehmen und Bürger (IDABC).

³ KOM(2010) 608 endg./2.

⁴ KOM(2010) 603 endg., Aktion 21.

⁵ Entsprechend dem Aktionsplan für einen integrierten Ansatz für die Erbringung von Binnenmarkt-Unterstützungsdiensten für Bürger und Unternehmen (Action Plan on an integrated approach for providing Single Market Assistance Services to citizens and businesses aus dem Jahr 2008) (SEC(2008)1882).

⁶ COM(2012)259/2.

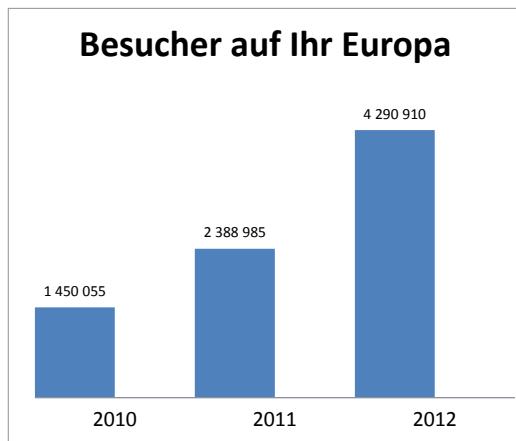
⁷ [Entschließung des Europäischen Parlaments vom 14. Juni 2012 zur Binnenmarktakte und den nächsten Schritten für das Wachstum \(2012/2663\(RSP\)\)](#).

- Dazu gehört auch ein Plan der Kommission zur Stärkung, Weiterentwicklung und Propagierung von Ihr Europa als Portal zu all den Informationen und all der Hilfe, die Unternehmen und Einzelpersonen benötigen, wenn sie ihre Rechte im Binnenmarkt wahrnehmen wollen.
- Die Mitgliedstaaten werden im Aktionsplan aufgefordert, Informationen über die praktische Anwendung der EU-Rechte zu liefern, und er enthält konkrete Vorschläge zur Gewährleistung der guten europaweiten Zugänglichkeit dieser Informationen für Bürger und Unternehmen. Die Mitgliedstaaten sollen außerdem dafür sorgen, dass die über Ihr Europa bereitgestellten Informationen auch über ihre nationalen Portale leicht zugänglich sind.

II. Ihr Europa – wo stehen wir?

Ihr Europa ist Teil des Internetauftritts der Kommission und wird von Nutzern, Entscheidern aus der Politik und Interessenträgern als wertvolle Quelle praktischer Informationen über EU-Rechte im Binnenmarkt betrachtet. Besucher finden sowohl Informationen, die die EU-Ebene betreffen und von der Kommission bereitgestellt werden, als auch Informationen über nationale Gegebenheiten, die über einen Redaktionsausschuss von den Mitgliedstaaten bereitgestellt werden.

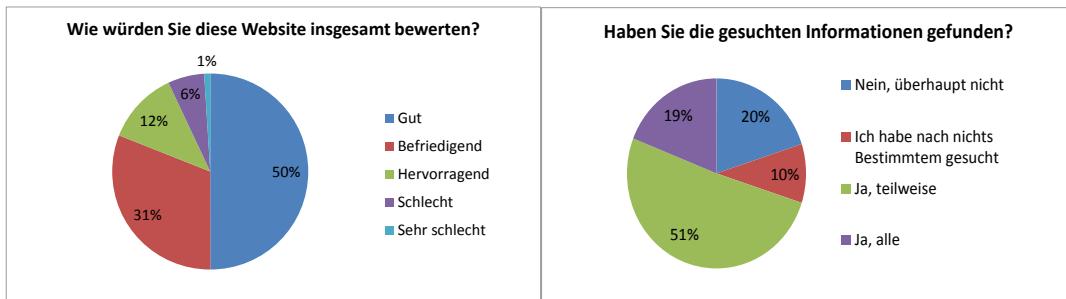
Die Zahl der Besucher hat in den letzten drei Jahren beträchtlich zugenommen. Dieser kontinuierliche Trend setzt sich 2013 fort:



Eine vor kurzem durchgeführte **Online-Umfrage bei Nutzern⁹** bestätigt eine hohe Zufriedenheit mit dem Informationsangebot: 93 % stufen Ihr Europa als zufriedenstellend oder besser ein. 70 % geben an, dass sie die gesuchten Informationen vollständig oder zumindest teilweise gefunden haben.

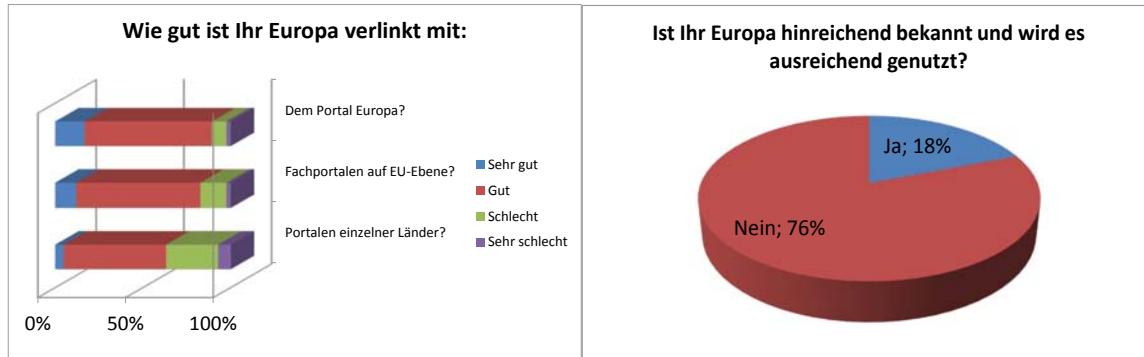
⁸ Schlussfolgerungen des Rates Wettbewerbsfähigkeit vom 30. und 31. Mai 2012: „Der Rat [...] unterstreicht, wie wichtig es ist, dass die Kommission über das Portal ‚Ihr Europa‘ im Benehmen mit den Mitgliedstaaten kontinuierlich aktualisierte Informationen in mehreren Sprachen bereitstellt.“

⁹ Erhebung von Nutzerfeedback Anfang 2013 im *Bürger*-Teil des Portals.



Die Erhebung zeigt aber auch, dass es noch Raum für Verbesserungen gibt. Personen, die Informationen nicht finden, führen dies häufig auf Navigationsprobleme zurück oder darauf, dass Informationen für die nationale Ebene fehlen. Verbesserungsvorschläge zielen auf eine leistungsfähigere Suchfunktion und Nutzerführung, einschließlich der Weiterleitung zu Diensten auf EU- und Mitgliedstaaten-Ebene, mit individueller Hilfe über Telefon, E-Mail und Chat. Außerdem möchten Benutzer, die sich auf Ihr Europa informieren, auch bestimmte Vorgänge online abwickeln, was einen besseren Zugang zu den auf nationaler Ebene verfügbaren Informationen und E-Government-Instrumenten voraussetzt.

Eine weitere Umfrage, diesmal für **Politik und Interessenträger**¹⁰, bestätigt, dass diese Gruppe ebenfalls mit Qualität und Präsentation der Informationen auf Ihr Europa zufrieden ist. Verbesserungsbedarf sehen diese Nutzer hauptsächlich bei der Verknüpfung zwischen Ihr Europa und nationalen Portalen und beim Bekanntheitsgrad von Ihr Europa.



Generell weisen Konsultationen und Umfragen aus jüngerer Zeit auf **einen gleichbleibenden Bedarf an mehr und besseren Informationen¹¹ hin, insbesondere über die Vorschriften und Verfahren auf nationaler Ebene** für Situationen im grenzüberschreitenden Verkehr. Desgleichen besteht ein erheblicher Bedarf an mehr und besseren E-Government-Diensten.¹²

Es ist Aufgabe der Mitgliedstaaten, Unternehmen und Bürgerinnen und Bürger über nationale Vorschriften und Verfahren zu informieren. Ihr Europa hilft, solche Informationen EU-weit gezielt und benutzerfreundlich zur Verfügung zu stellen. Eine Reihe von Mitgliedstaaten hat in die Entwicklung mehrsprachiger benutzerfreundlicher Portale investiert, über die zweckdienliche praktische Informationen und Online-Dienste für Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen bereitgestellt werden. Die kontinuierliche Ausweitung der Einheitlichen Ansprechpartner (EA)¹³, die sowohl Informationen als auch E-Government-Dienste anbieten, kann ebenfalls als Beispiel guter Praxis dienen.

In vielen Mitgliedstaaten sind jedoch die Informationen über nationale Vorschriften und Verfahren zu EU-Rechten, schwer zu finden, bruchstückhaft, nutzerunfreundlich und auf unterschiedliche Fundstellen verstreut. Selbst wo Informationen vorhanden sind, sind sie häufig nicht auf den Bedarf derjenigen ausgerichtet, die grenzüberschreitend agieren.

III. Ihr Europa in Zusammenarbeit mit den Mitgliedstaaten ausbauen und verbessern – der Aktionsplan Ihr Europa

Das Europäische Parlament hat vor kurzem eine Entschließung verabschiedet¹⁴, in der es die **Kommission** auffordert, „das Portal ‚Ihr Europa‘ auszubauen und es in eine echte zentrale digitale Anlaufstelle umzuwandeln“. Außerdem hat es die Mitgliedstaaten

¹⁰ Erhebung von Dezember 2012 bis Februar 2013 bei EU-Beamten, Abgeordneten des EP, Vertretern der Mitgliedstaaten und Mitgliedern von EU-Informationsnetzen.

¹¹ Flash Eurobarometer 365 „European Union Citizenship“, veröffentlicht im Februar 2013; Eurobarometer Qualitative Studies: Obstacles citizens face in the Internal Market, Aggregate report, September 2011 und Local Authorities and the governance of the Single Market, Aggregate report, September 2011.

¹² Vgl. The eGovernment Benchmark Report 2012, http://europa.eu/rapid/press-release_IP-13-466_en.htm?locale=en.

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

¹⁴ [Entschließung des Europäischen Parlaments vom 25. Oktober 2012 zu den zwanzig wichtigsten Anliegen der europäischen Bürger und Unternehmen zur Funktionsweise des Binnenmarkts \(2012/2044\(INI\)\)](http://europarl.europa.eu/2012-2014/legislature/legisla/decisions/decisions_en.html).

aufgefordert, „die fehlenden nationalen Informationen im Portal ‚Ihr Europa‘ schnellstmöglich nachzutragen, [...] sowie die Verweise auf ‚Ihr Europa‘ von den Portalen der einschlägigen nationalen und kommunalen Verwaltungseinrichtungen auszubauen, um den Bürgern den Zugang dazu zu erleichtern“.

Dementsprechend, und angesichts des in den jüngsten Erhebungen ermittelten Bedarfs, schlägt die Kommission **drei von der Kommission und/oder den Mitgliedstaaten umzusetzende Bündel konkreter Maßnahmen vor:**

- A. Maßnahmen zur Weiterentwicklung und Verbesserung des Portals Ihr Europa, um dem Bedarf von Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen besser gerecht zu werden
- B. Maßnahmen, die sicherstellen, dass über Ihr Europa hochwertige Informationen zu nationalen Vorschriften und Verfahren zugänglich sind, und schließlich
- C. Maßnahmen die gewährleisten, dass einfacher auf die Informationen von Ihr Europa zugegriffen werden kann

A. Weitere Vervollständigung von Ihr Europa und bessere Abstimmung auf die Bedürfnisse der Nutzer

Vervollständigung des Informationsangebots. Die Kommission verfolgt die Strategie, sich als offizielle Quelle aktueller, brauchbarer und weiterverwendbarer Qualitätsinformationen und -inhalte über EU-Rechte auszuzeichnen. In diesem Sinne soll Ihr Europa Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen über Rechte und Möglichkeiten im EU-Binnenmarkt informieren. Es liefert Informationen für unterschiedliche Bereiche, die Bezug zu Alltagssituationen und zum Bedarf von EU-Bürgern und Unternehmen haben.

Ihr Europa ist ein unverzichtbares Kernstück des Internetauftritts der Kommission. Als Vorläufer einer dienststellenübergreifenden Zusammenarbeit mit einer kompromisslosen Ausrichtung auf den Bedarf und die Präferenzen der Nutzer wird es weiter wachsen und zum kommissionsweiten Projekt einer rationelleren und professionelleren digitalen Kommunikation beitragen.

Ihr Europa spielt eine wichtige Rolle als Lieferant von Qualitätsinformationen, wobei sich die Nutzer online selbst bedienen können. So müssen sie nicht auf kostspieligere Formen der Informationsbeschaffung wie Telefon, E-Mail oder den Besuch in einem Informationszentrum zurückgreifen, und es wird außerdem ein Beitrag zur effektiven Nutzung von Ressourcen auf EU-Ebene geleistet.

Die Kommission wird den Inhalt von Ihr Europa für die EU-Ebene weiter aktualisieren und wo nötig ergänzen. Es werden weiterhin zuverlässige Partnerschaften mit allen Inhaltslieferanten innerhalb der Kommission aufgebaut und die Synergien zwischen Ihr Europa und Fachportalen wie e-Justice, EURES und den thematischen Websites für die einzelnen Politikbereiche gestärkt, um Doppelarbeit und Überschneidungen zu vermeiden und den Nutzern den bestmöglichen Service zu bieten.

Außerdem wird das Angebot auf Ihr Europa weiter ergänzt, beispielsweise durch Deep Links zu den Einheitlichen Ansprechpartnern, über die umfassende Informationen zu bestimmten nationalen Vorschriften abgerufen werden und die Nutzer Verwaltungsverfahren online abwickeln können.

Bessere Hilfe für die Nutzer. Um dauerhaft erfolgreich zu sein, muss Ihr Europa seine Qualitätsstandards beibehalten und die Nutzerfreundlichkeit verbessern durch Anpassung an die Nutzungsmuster und die sich wandelnde IT-Umgebung.

Zwar ist Ihr Europa auf eine intuitive Nutzerführung ausgerichtet und wird auf der Grundlage regelmäßiger Nutzertests weiterentwickelt, aber das Feedback der Besucher zeigt, dass diese nicht immer die Informationen finden, die sie suchen, auch wenn sie im Portal vorhanden sind. Das Gleiche gilt für individuelle Hilfe sowie E-Government- und Problemlösungsangebote, auf die Ihr Europa verweist. Derzeit findet eine Reihe von Besuchern entweder keinen Zugang zum geeigneten Dienst oder sie geben bei der Übermittlung ihres Anliegens vorzeitig auf.

Und dem abzuhelpfen, wird die Kommission die Suchfunktion im Portal verbessern und einen „virtuellen Assistenten“ einführen, der Orientierungshilfe für die Website gibt. Diese Funktion wird dafür sorgen, dass die Nutzer i) die Informationen, die sie suchen, ohne langwieriges Navigieren finden, und ii) einfacher auf die wichtigsten Angebote zugreifen können.¹⁵ Die Kommission wird konkret die Synergien zwischen Ihr Europa und Europe Direct stärken mit dem Ziel, Bürgern und Unternehmen eine Mehrkanal-Plattform zu bieten, über die sie online, per Telefon oder E-Mail oder persönlich Information und Hilfe zu Fragen erhalten können, die ihre Rechte in der EU betreffen. Ihr Europa wird außerdem Teil des in Aktion 11 des Berichts über die Unionsbürgerschaft 2013¹⁶ angekündigten neuen Systems sein, das es Bürgerinnen und Bürgern künftig leichter machen soll, Informationen und Hinweise darüber zu finden, was sie tun müssen, um ihre Rechte durchzusetzen.

Schließlich will die Kommission ein E-Mail-Benachrichtigungssystem entwickeln, um Besucher auf Ihr Europa künftig besser über neue Entwicklungen im Portal auf dem Laufenden zu halten.

Den Zugang zu Ihr Europa verbessern. Ihr Europa richtet sich an alle Europäerinnen und Europäer und sollte daher uneingeschränkt die Anforderungen an die Zugänglichkeit erfüllen, die in der Digitalen Agenda und in dem damit verknüpften Vorschlag der Kommission für eine Richtlinie über den barrierefreien Zugang zu Websites öffentlicher Stellen¹⁷ festgelegt sind. Die Kommission wird eine Studie über Gebrauchstauglichkeit und Zugänglichkeit veranlassen und deren Ergebnisse umsetzen, so dass alle, auch Menschen mit besonderen Bedürfnissen, Ihr Europa verstehen und in angemessener Weise im Portal navigieren und interagieren können.

Darüber hinaus soll Ihr Europa sich künftig für Besucher, die das Portal von Mobilgeräten aus nutzen, genauso darstellen und dieselben Funktionen anbieten, wie auf einem herkömmlichen Computer. Statistiken zeigen, dass über 18 % der gegenwärtigen Nutzer der *Bürger*-Seiten von Ihr Europa Mobilgeräte für den Zugriff nutzen, und der Anteil nimmt stetig zu.¹⁸ Die Kommission wird die Zugänglichkeit von Ihr Europa für Mobilgeräte weiter verbessern und die Mobilversion schrittweise auf Informationen für Unternehmen erweitern.

¹⁵ Europe Direct und spezialisierte Dienste wie Ihr Europa - Beratung, SOLVIT, Enterprise Europe Network, EURES, ECC-Net, Euraxess.

¹⁶ COM(2013) 269 final.

¹⁷ COM(2012) 721 final.

¹⁸ Anstieg um ca. 10 % seit dem Start der Mobilversion im Juni 2012.

Die Menschen informieren,... aber auch zuhören. Die Hauptfunktion von Ihr Europa ist die Bereitstellung von Informationen. Es ist aber auch ein Instrument, um den Bürgerinnen und Bürgern und den Unternehmen in Europa zuzuhören und etwas über ihre praktischen Erfahrungen mit dem Binnenmarkt zu lernen. Schaut sich die Kommission beispielsweise an, welche Informationen am häufigsten abgerufen werden, erfährt sie, wo die Menschen nach wie vor auf Probleme stoßen, wenn sie ihre Rechte im Binnenmarkt wahrnehmen. Dieses Wissen kann als Input sowohl für politische Entscheidungsprozesse als auch für gezielte Verbesserungen des Inhalts von Ihr Europa dienen. Ihr Europa hat auch Feedback-Funktionen, mit denen Besucher sich zum Inhalt der Website äußern können.

Außerdem fordert Ihr Europa die Nutzer gelegentlich auf, an öffentlichen Konsultationen zu Themen teilzunehmen, die im Portal behandelt werden, und von denen die Nutzer andernfalls wohl kaum erfahren würden. Das soll in Zukunft systematischer geschehen.

Schließlich ist Ihr Europa heute in vielen Foren und auf vielen Plattformen der sozialen Medien Teilnehmer und Gegenstand von Diskussionen. Das ist in mehrfacher Hinsicht von Nutzen. Soziale Medien erleichtern den Menschen den Zugang zu den Informationen und der Hilfe, die Ihr Europa ihnen anbietet, und sie können ihre Erkenntnisse weitergeben. Sie ermöglichen auch den Austausch über konkrete Erfahrungen, die jemand mit dem Binnenmarkt gemacht hat. Die Kommission wird Ihr Europa weiter in die Landschaft der sozialen Medien integrieren, um diese Entwicklungen weiter zu fördern.

Die Kommission wird:	
- Ihr Europa als integralen Bestandteil ihrer Webstrategie weiterentwickeln und das inhaltliche Angebot ausweiten, so dass Rechte, Pflichten und Möglichkeiten im Binnenmarkt vollständig abgedeckt werden; sie wird ferner Verbindungen zu und Synergien mit bestehenden Portalen und Plattformen optimieren und hierfür eine Struktur für das Portal entwerfen, in der die Zuständigkeiten auf EU- und auf nationaler Ebene festgelegt werden	Juni 2014
- die Hilfe bei der Online-Suche im Portal durch einen virtuellen Assistenten verbessern und die Synergien mit Europe Direct optimieren	Juli 2014
- eine Studie über Gebrauchstauglichkeit und Zugänglichkeit durchführen und die Ergebnisse umsetzen, um optimalen Zugang und bestmögliche Navigation für jedermann auf Ihr Europa zu garantieren, insbesondere für Menschen mit besonderen Bedürfnissen und für Nutzer von Mobilgeräten	Mai 2014
- die Feedback-Möglichkeiten optimieren und sicherstellen, dass ihre öffentlichen Konsultationen über Themen, die auf Ihr Europa behandelt werden, über das Portal zugänglich sind, so dass Besucher die Möglichkeit haben, in Bereichen, die für sie von Interesse sind, Input für die Politikgestaltung zu geben	März 2014
- Ihr Europa in soziale Medien integrieren und die Nutzer dieser Medien unterstützen bei der Weitergabe ihrer Erfahrungen mit Rechten im Binnenmarkt über Ihr Europa	März 2014

B. Abstimmung des Informationsangebotes auf nationaler und auf EU-Ebene

Bürger und Unternehmen, die Ihr Europa nutzen, sind an sehr konkreten Informationen darüber interessiert, wie sie ihre Rechte in der EU in einer bestimmten Situation in einem bestimmten Mitgliedstaat wahrnehmen können. Sie wollen wissen und verstehen, ob und wenn ja, welche nationalen Anforderungen sie erfüllen müssen. Sie müssen außerdem wissen, wo sie die erforderlichen Formalitäten erledigen können und wo sie Hilfe finden oder welche Rechtsbehelfe ihnen zur Verfügung stehen, wenn ihnen ihre EU-Rechte vorenthalten werden. Aktuelle Umfragen bei Nutzern und Interessenträgern haben indessen gezeigt, dass solche Informationen noch nicht in ausreichendem Umfang zur Verfügung stehen.

Bereitstellung von Informationen für die nationale Ebene. Die Mitgliedstaaten sollten, im Sinne guter Governance und als Teil ihrer Verpflichtungen zur Umsetzung und Durchführung des EU-Rechts, sicherstellen, dass, wann immer im EU-Recht für Einzelpersonen und Unternehmen Rechte festgelegt und Möglichkeiten geschaffen werden, die Informationen und die Hilfe, die Bürger und Unternehmen brauchen, um diese Rechte im jeweiligen Land in Anspruch zu nehmen, leicht zu finden sind.

Diese „Informationspflicht“ wird im EU-Recht an verschiedenen Stellen näher ausgeführt, beispielsweise in der Dienstleistungsrichtlinie¹⁹, der Richtlinie über Berufsqualifikationen²⁰, der Richtlinie über grenzüberschreitende Gesundheitsversorgung²¹ und der Richtlinie über Verbraucherrechte²². Auch in der Empfehlung aus dem Jahr 2009 zur Optimierung der Funktionsweise des Binnenmarktes wird hervorgehoben wie wichtig die Bereitstellung praktischer Informationen über die Rechte in der EU durch die Mitgliedstaaten ist.²³

Das erfordert zunächst, dass die Mitgliedstaaten praktische, nutzerfreundliche Informationen in ihren nationalen Portalen veröffentlichen.

Darüber hinaus sollten die nationalen Informationen europaweit für jedermann gut verständlich sein. Mit anderen Worten, sie sollten für alle einfach zugänglich sein, insbesondere für Nutzer aus einem anderen Land mit anderem sprachlichen Hintergrund.

In der Praxis sollten die Mitgliedstaaten Verbesserungen bei den Einheitlichen Ansprechpartnern (EA) vornehmen und sie gemäß den Kriterien der EA-Charta leistungsfähiger gestalten, um zu gewährleisten, dass sie Unternehmen umfassende Dienste von hoher Qualität anbieten, und das auch bei grenzüberschreitenden Sachverhalten. Zusätzliche Anstrengungen sollten vor allem von den Mitgliedstaaten

¹⁹ Richtlinie 2006/123/EG vom 12. Dezember 2006 über Dienstleistungen im Binnenmarkt.

²⁰ Richtlinie 2005/36/EG vom 7. September 2005 über die Anerkennung von Berufsqualifikationen, wird derzeit überarbeitet (2011/0435 (COD)), unter anderem um einen besseren Zugang zu Informationen und zu E-Government-Diensten zu gewährleisten.

²¹ Richtlinie 2011/24/EU vom 9. März 2011 über die Ausübung der Patientenrechte in der grenzüberschreitenden Gesundheitsversorgung.

²² Richtlinie 2011/83/EU vom 25. Oktober 2011 über die Rechte der Verbraucher, zur Abänderung der Richtlinie 93/13/EWG des Rates und der Richtlinie 1999/44/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie zur Aufhebung der Richtlinie 85/577/EWG des Rates und der Richtlinie 97/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates.

²³ Empfehlung der Kommission vom 29. Juni 2009 (2009/524/EC).

unternommen werden, deren EA keine befriedigenden Leistungen bieten und hinter den Erwartungen der Unternehmen zurückbleiben.²⁴

Die Kommission wird entsprechend ihrer Mitteilung „Bessere Governance für den Binnenmarkt“ dafür sorgen, dass bei allen neuen Gesetzgebungsvorschlägen, mit denen konkrete Binnenmarktrechte geschaffen werden, besonders darauf geachtet wird, wie Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen über ihre Rechte in der EU informiert werden.

Ihr Europa bietet den Mitgliedstaaten eine Plattform, über die sie nationale Inhalte für bestimmte Zielgruppen zur Verfügung stellen können, auch für Staatsangehörige anderer EU-Länder, um sie auf die geltenden Vorschriften und Verfahren aufmerksam zu machen.

Austausch von Inhalten zwischen Ihr Europa und nationalen Portalen. Die Bürgerinnen und Bürger und die Unternehmen darüber zu informieren, welche Rechte sie in der EU haben und was sie beachten müssen, wenn sie diese Rechte wahrnehmen wollen, ist eine Aufgabe, für die sowohl die Organe und Einrichtungen der EU als auch die Mitgliedstaaten zuständig sind. Am besten lässt sich das erreichen, wenn Inhalte auf EU- und auf nationaler Ebene optimal verzahnt sind und diese Inhalte in einer kohärenten Form dargeboten werden und für Webnutzer leicht zugänglich sind. Wie oben erläutert, verleiht Ihr Europa nationalen Inhalten mehr Sichtbarkeit, und es sorgt insbesondere dafür, dass bestimmte Zielgruppen, wie beispielsweise Staatsangehörige anderer Länder, tatsächlich erreicht werden. Zum anderen kann Ihr Europa den Nutzen nationaler Portale steigern, da es Informationen über grundlegende Rechte in der Europäischen Union in 23 Sprachen bietet und darüber hinaus Zugang zu Unterstützungsdienssten auf EU-Ebene sowie zu Informationsquellen anderer Mitgliedstaaten.

Angesichts der Notwendigkeit, nationale und EU-Inhalte optimal zu verzahnen und dies mit knappen Ressourcen sowohl auf EU- als auch auf nationaler Ebene zu bewerkstelligen, bemüht sich die Kommission ständig um bessere Konzepte für den Austausch von Inhalten. Diese Arbeit, die sie sich mit den Mitgliedstaaten teilt, koordiniert die Redaktion von Ihr Europa, der Experten aus allen Mitgliedstaaten angehören. Es existieren mehrere Modelle:

- Stehen Informationen von guter Qualität auf nationaler Ebene zur Verfügung, die für alle Europäerinnen und Europäer (einschließlich Ausländern) relevant sind, so können auf Ihr Europa Links dazu platziert werden (beispielsweise Links zu den Einheitlichen Ansprechpartnern).
- Die Syndikation von Inhalten ist eine alternative Form des Austauschs bzw. der Mehrfachnutzung von Informationen. Sie ermöglicht es, relevante Inhalte aus nationalen Portalen zu extrahieren und über Ihr Europa bereitzustellen und umgekehrt. Im Vergleich zu einfachen Links hat diese Methode den Vorteil, dass nur relevante nationale Informationen im Stil von Ihr Europa dargeboten werden, was die Nutzererfahrung verbessert. Aktualisieren Mitgliedstaaten ihre Inhalte, erscheinen die Updates automatisch auch auf Ihr Europa.

²⁴ COM (2012) 261 final vom 8.6.2012, http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/implementation/report/COM_2012_261_de.pdf.

- Die Kommission kann den Mitgliedstaaten auch Vorlagen zur Verfügung stellen, die nationale Experten dann zugrunde legen können. In Kürze wird es möglich sein, solche Modelle online anzubieten und damit die Bereitstellung und Aktualisierung von Inhalten erheblich zu beschleunigen. Sind auf nationaler Ebene noch keine Informationen vorhanden (beispielsweise auf Gebieten, auf denen EU-Rechte neu eingeführt oder bestehende Regelungen grundlegend überarbeitet werden), können Inhalte, die nationale Experten in Ihr Europa eingestellt haben, syndiziert und auf nationalen Portalen veröffentlicht werden. So wird Inhalt nur einmal geschaffen und kann ganz oder teilweise auf allen relevanten Portalen wiederverwendet werden.

Angesichts der Vorteile, die die Syndikation von Inhalten bietet, wurden in einem Pilotprojekt die Möglichkeiten zum automatischen Austausch vorhandener Online-Informationen zwischen nationalen Portalen und Ihr Europa untersucht.²⁵ Die Studie bestätigte die Machbarkeit der Inhaltssyndikation und zeigte ihre Vorteile auf. So können insbesondere Informationen, die bereits auf nationalen Portalen oder auf Ihr Europa angeboten werden, auch direkt auf der jeweils anderen Plattform angezeigt werden. Das ist ein nachhaltiges, ressourcenschonendes Verfahren, denn ist der Prozess einmal programmiert, läuft der Austausch automatisch ab und versorgt die Nutzer stets mit den aktuellsten Inhalten.

Die Kommission fordert die Mitgliedstaaten auf:	
- über ihre eigenen Portale benutzerfreundliche Informationen bereitzustellen, die Einzelpersonen und Unternehmen, auch Staatsangehörige anderer Länder, in die Lage versetzen, ihre Rechte im EU-Binnenmarkt wirksam zu nutzen	ständig
- aktiv mit der Kommission zusammenzuarbeiten, um sicherzustellen, dass wichtige nationale Informationen, beispielsweise über Aufenthaltsrechte und geschäftliche Tätigkeit in einem anderen Land, über Ihr Europa verfügbar gemacht werden; der Fortschritt wird jährlich im Rahmen des Binnenmarktanzeigers gemessen ²⁶	Dezember 2014
- sich über gute Praxis in ihren nationalen Portalen mit anderen Mitgliedstaaten auszutauschen und, entsprechend dem für das jeweilige Land am besten geeigneten Konzept, zu den verschiedenen von der Kommission vorgeschlagenen Modellen für den Austausch von Inhalten beizutragen	ständig
- ihre Einheitlichen Ansprechpartner (EA) entsprechend den in der EA-Charta festgelegten Kriterien weiterzuentwickeln; die Kommission wird die Fortschritte der Mitgliedstaaten auf dem Weg zu ambitionierteren EA im Laufe des Jahres 2014 bewerten	Dezember 2014
Die Kommission wird:	
- verschiedene Werkzeuge für den Austausch und die gemeinsame	ständig

²⁵ Unterstützt über das Programm ISA, „Interoperabilitätslösungen für europäische öffentliche Verwaltungen“.

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

Nutzung von Inhalten entwickeln (Online-Formulare, Syndikation von Inhalten) und die Mitgliedstaaten technisch und konzeptionell unterstützen	
- Peer learning im Rahmen der halbjährlichen Zusammenkünfte der Redaktion von Ihr Europa fördern	März und November 2014
- die Mitgliedstaaten auffordern, im Hinblick auf eine mögliche Verlinkung/einen möglichen Austausch mit Ihr Europa Informationen über alle EU-bezogenen Rechtsvorschriften online zu veröffentlichen, in denen Rechte für Bürgerinnen und Bürger und/oder Unternehmen festgelegt sind	ständig

C. Dafür sorgen, dass mehr Menschen Ihr Europa finden

Immer mehr Bürgerinnen und Bürgern nutzen Online-Dienste, immer mehr reisen in Europa, und 13,6 Mio. EU-Bürgerinnen und -Bürger leben in einem anderen Mitgliedstaat.²⁷ Ihr Europa hat bei weitem noch nicht alle erreicht, für die das Portal von Nutzen sein kann. Die Erfahrung zeigt jedoch, dass breit angelegte Werbemaßnahmen, die jedermann ansprechen sollen, zu punktuellen Überlastungen durch hohe Besucherzahlen führen, aber wenig nachhaltig sind. Deshalb ist eine gezielte Werbung sowohl auf nationaler als auch auf EU-Ebene erforderlich, die mehr Menschen vermittelt, was Ihr Europa ihnen zu bieten hat.

Aus den Nutzerstatistiken²⁸ geht hervor, dass Besucher Ihr Europa hauptsächlich über Suchmaschinen und über die interinstitutionelle Website Europa (europa.eu) finden, es folgen Empfehlungen durch Freunde, soziale Medien und nationale Portale.

Werbemaßnahmen sollten daher primär darauf ausgerichtet sein, potenzielle Besucher dort anzusprechen, wo sie normalerweise nach Informationen suchen würden. Ihr Europa muss massiv in die Optimierung seiner Inhalte für Suchmaschinen und in die leichte Zugänglichkeit von allen relevanten nationalen und EU-Websites aus investieren. Erste Erfahrungen mit Online-Werbung (Banner-Kampagne, Präsenz in relevanten Expat-, Verbraucher- und Reiseforen) und Aktivitäten in sozialen Medien sind vielversprechend und sollten vertieft werden.

Informations- und Sensibilisierungskampagnen der EU und der Mitgliedstaaten zu Fragen, die zumindest teilweise auf Ihr Europa abgedeckt werden, wie beispielsweise die in der Verbraucheragenda angekündigte Sensibilisierungskampagne über Verbraucherrechte²⁹, sollten ebenfalls auf die Website aufmerksam machen.

Die Kommission wird:	
- die Sichtbarkeit von Ihr Europa durch Suchmaschinenoptimierung, Online-Werbung und weitere Integration des Portals in relevante Social-Media-Systeme sowie durch Informations- und	April 2014

²⁷ Eurostat pocketbook "European social statistics ", erschienen am 17.7.2013.

²⁸ Nutzererhebung Anfang 2013.

²⁹ KOM(2012) 225 final vom 22.5.2012.

Sensibilisierungskampagnen weiter verbessern	
--	--

Die Kommission fordert die Mitgliedstaaten auf:	
- auf nationaler Ebene für Ihr Europa zu werben, insbesondere mit Deep Links auf ihren nationalen Portalen und in nationalen Sensibilisierungskampagnen zu Themen, die von Ihr Europa abgedeckt werden	August 2014

IV. Zeitplan und Ressourcen

- V. Bei einigen Aktionen gibt es feste Fristen für die Umsetzung, die jedoch für unterschiedliche Teile des Portals verschieden sein können. Andere Aktionen laufen kontinuierlich. Die mit den Aktionen verbundenen Kosten sind bereits im gegenwärtigen Haushalt berücksichtigt.