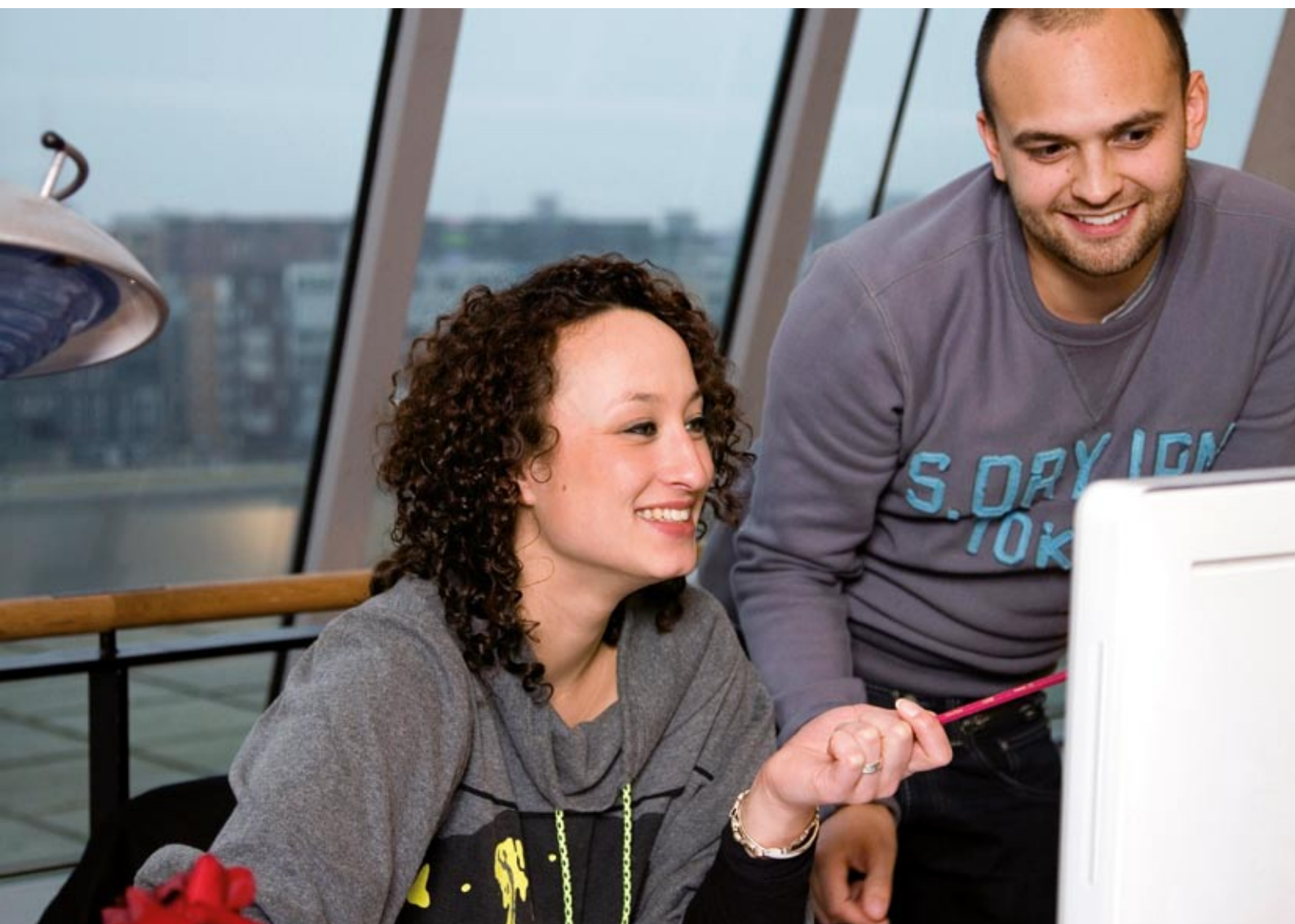




Ministerie van Economische Zaken

# Het IMI in uw organisatie

■ Hoe werkt dat in de praktijk?



# Het IMI in uw organisatie

*Hoe werkt dat in de praktijk?*

Juni 2009

Ministerie van Economische Zaken  
Projectgroep Implementatie Dienstenrichtlijn

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b> .....	<b>3</b>
1.1.	Achtergrond.....	3
1.1	Een account voor het IMI .....	3
1.2	Leeswijzer .....	3
<b>2</b>	<b>Eerste keer inloggen, gegevens instantie controleren</b> .....	<b>4</b>
2.1	De eerste keer inloggen .....	4
2.2	Controleer direct de gegevens van uw organisatie .....	4
2.3	U kunt niet inloggen of u ondervindt problemen bij de controle van gegevens van uw organisatie .....	5
<b>3</b>	<b>Waarvoor ben ik verantwoordelijk?</b> .....	<b>6</b>
3.1	De belangrijkste taken (organisatorisch en administratief).....	6
	<i>Organisatorische taken</i> .....	6
	<i>Administratieve taken</i> .....	6
3.2	Meer informatie .....	6
<b>4</b>	<b>Het vinden van de organisatorisch en administratief verantwoordelijke</b> .....	<b>7</b>
4.1	Hoe vind ik een organisatorisch verantwoordelijke? .....	7
4.2	Hoe vind ik een administratief verantwoordelijke? .....	7
4.3	De overdracht aan de organisatorisch en/of administratief verantwoordelijke .....	7
<b>5</b>	<b>Organisatorische taken</b> .....	<b>8</b>
<b>6</b>	<b>Administratieve taken</b> .....	<b>11</b>
6.1	Hoe maak ik gebruikers in het IMI aan? .....	11
	<i>Gebruikers invoeren</i> .....	11
	<i>Wijzigen gebruikersnaam</i> .....	12
	<i>Gebruikersnaam doorgeven</i> .....	12
6.2	Gebruikers beheren.....	12
	<i>Gebruikers wijzigen / actualiseren</i> .....	12
	<i>Wachtwoord gebruiker resetten</i> .....	12
	<i>Wat als een gebruiker de organisatie heeft verlaten?</i> .....	12
6.3	Werken met toewijzing .....	13
6.4	Het beheren van de gegevens van uw organisatie op regelmatige basis .....	13
	<i>Uitleg van de tabbladen</i> .....	14
	<i>Tabblad Autoriteit</i> .....	14
	<i>Tabblad Voorkeur voor diensten</i> .....	14
	<b>Bijlage 1: Contact en meer informatie</b> .....	<b>16</b>
	<b>Bijlage 2. Basisinformatie voor elke gebruiker van het IMI</b> .....	<b>17</b>
	<b>Bijlage 3: Uitleg binnenkomende verzoeken en toewijzing</b> .....	<b>18</b>
	<b>Bijlage 4: Resultatentabel</b> .....	<b>19</b>

# 1 Inleiding

## 1.1. Achtergrond

U heeft een aansluiting op het IMI en wilt nu graag weten hoe u in het kader van Administratieve Samenwerking onder de Dienstenrichtlijn daar optimaal gebruik van kunt maken? Wat moet u daar in uw organisatie voor regelen en wie moet u daarbij betrekken?

Dit document biedt u handvatten om antwoorden te vinden op bovenstaande en andere vragen. Het gebruik van het IMI kan per instantie verschillen. Daarom bevat dit document vooral uitleg en tips om u te helpen daarin uw eigen weg te vinden. Dit document is gebaseerd op de huidige ervaringen met het IMI. Uw ervaringen spelen een belangrijke rol bij het verder kunnen verbeteren van de bruikbaarheid van dit document. Dit is niet enkel voor uzelf handig, maar ook voor uw collega's bij andere bevoegde instanties in Nederland. Het wordt daarom zeer op prijs gesteld als u uw ervaringen met het IMI en dit document aan de Helpdesk van ICTU terugkoppelt via [dienstenrichtlijn@ictu.nl](mailto:dienstenrichtlijn@ictu.nl) of 070-8887537.

## 1.1 Een account voor het IMI

Bij het aansluiten op het IMI is er een account voor de bevoegde instantie aangemaakt. Binnen dit account kunt u zoveel gebruikers aanmaken als u zelf nodig en wenselijke acht. Bij het aansluiten op het IMI is de eerste gebruiker aangemaakt. Dit document is geschreven vanuit het perspectief van deze eerste gebruiker. U kunt een aantal (of alle) taken ook overdragen aan iemand anders in uw organisatie. Daarvoor is het wel nodig dat u in het IMI inlogt en (een) nieuwe gebruiker(s) aanmaakt (zie Hoofdstuk 5 van dit document). Mocht u de inloggegevens (gebruikersnaam en tijdelijk wachtwoord) van de eerste gebruiker kwijt zijn, dan kunt u contact opnemen met de Helpdesk van ICTU via [dienstenrichtlijn@ictu.nl](mailto:dienstenrichtlijn@ictu.nl) of 070-8887537.



Het is aan te raden om in elk geval meer dan één gebruiker te hebben (in verband met afwezigheid).

## 1.2 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 legt uit hoe u de eerste keer moet inloggen in het IMI en hoe u de gegevens van uw instantie kunt controleren en aanvullen. U wordt aangeraden om op korte termijn in het IMI in te loggen en de gegevens van uw instantie te controleren en aan te vullen. Zo bent u in het IMI op de juiste manier geregistreerd en weten andere bevoegde instanties voor welke zaken ze bij u terecht kunnen (en voor welke niet).

In Hoofdstuk 3 vindt u een beschrijving van taken die voor de verdere uitrol van het IMI binnen uw organisatie uitgevoerd dienen te worden. Het gaat hierbij zowel om organisatorische taken (het regelen van het gebruik van het IMI binnen uw eigen organisatie) als om meer administratieve taken (in het IMI vastleggen van uw organisatorische keuzes). U kunt elk van deze verantwoordelijkheden, indien gewenst, ook overdragen aan iemand anders in uw organisatie. In Hoofdstuk 4 vindt u handvatten om te identificeren wie organisatorisch en administratief verantwoordelijk kan zijn indien u dat niet zelf bent. In Hoofdstuk 5 vindt u advies over de organisatorische taken en in Hoofdstuk 6 over de administratieve taken.

## 2 Eerste keer inloggen, gegevens instantie controleren

### 2.1 De eerste keer inloggen

Aan het eind van dit Hoofdstuk vindt u links voor meer informatie, ook voor het geval u problemen ondervindt.

#### Stap 1:


Ga om in te loggen naar de website van het IMI ([http://ec.europa.eu/internal\\_market/imi-net/index\\_nl.html](http://ec.europa.eu/internal_market/imi-net/index_nl.html)). Rechtsboven klikt u op 'toegang tot IMI', hier kunt u inloggen.

#### Stap 2:

Typ uw gebruikersnaam en het tijdelijke wachtwoord in. U komt nu op een vervolgpagina waarin wordt gevraagd om een nieuw wachtwoord aan te maken. Na het aanmaken van het nieuwe wachtwoord is het tijdelijke wachtwoord niet meer te gebruiken. Uw gebruikersnaam heeft u via ICTU gekregen, nadat zij van u de getekende verklaringen hebben ontvangen. Uw wachtwoord heeft u al eerder ontvangen van de Europese Commissie IMI Helpdesk [EC IMI Helpdesk, [IMI-HELPDESK@ec.europa.eu](mailto:IMI-HELPDESK@ec.europa.eu)]. Mocht u uw gebruikersnaam of tijdelijke wachtwoord kwijt zijn, dan kunt u contact opnemen met de ICTU helpdesk (zie voor contactinformatie paragraaf 2.3 en Bijlage 1).

#### Stap 3:

U komt nu op een vervolgpagina waar u een twaalf tekens tellende veiligheidscode moet invoeren. Dit moet een combinatie van letters, cijfers en symbolen zijn. Deze code moet u goed noteren en bewaren, omdat het systeem bij elke inlog steekproefsgewijs 3 items uitkiest om in te voeren.



Bewaar de code veilig in een tabel.

Bijvoorbeeld

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
F	e	b	r	u	a	r	i	2	0	0	9

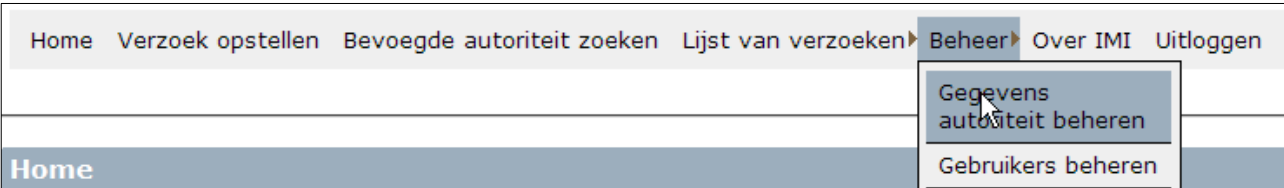
Stel u maakt gebruik van de code Februari2009, dan zal het systeem bij aanloggen u de vraag stellen om bijvoorbeeld item 1, 5 en 11 in te voeren. In dit geval is dat F, u, 0

### 2.2 Controleer direct de gegevens van uw organisatie

Meer uitleg over het aanvullen van de gegevens van uw organisatie vindt u in Hoofdstuk 6. Hieronder vindt u de gegevens waarvan het belangrijk is dat u deze direct na aansluiting van uw organisatie controleert.

#### Stap 1:


Nadat u bent ingelogd kunt u de gegevens van uw organisatie bekijken. Ga hiervoor in het menu naar **BEHEER->GEGEVENS AUTORITEIT BEHEREN**.



The screenshot shows a navigation menu with the following items: Home, Verzoek opstellen, Bevoegde autoriteit zoeken, Lijst van verzoeken, Beheer, Over IMI, and Uitloggen. The 'Beheer' item is highlighted, and a dropdown menu is visible with two options: 'Gegevens autoriteit beheren' and 'Gebruikers beheren'.

#### Stap 2:

U krijgt nu een scherm (zie onderstaand figuur) met de tabbladen met gegevens van uw organisatie. U kunt op dit moment nog niets wijzigen. Om een van de velden binnen de diverse tabbladen te kunnen wijzigen drukt u eerst op de knop Wijzigen (onderaan het scherm). De velden die u kunt wijzigen worden nu beschikbaar gesteld. Let hierbij extra op de verplichte velden (voorzien van een rood sterretje).



The screenshot shows a data management interface with several tabs: 'Autoriteit', 'Bevoegdheden', 'Voorkeuren voor Beroepskwalificaties', 'Voorkeuren voor Diensten', and 'Translations of the Informal title'. The 'Autoriteit' tab is selected, and the 'Basisgegevens' section is visible below it.

### Stap 3:

Het is belangrijk dat u de gegevens op de volgende twee tabbladen direct controleert en, indien nodig, aanvult:

- Het tabblad [Autoriteit] bevat de contactgegevens van uw organisatie. Het is belangrijk dat u deze gegevens controleert. Kloppen de gegevens? Bij de informele benaming geeft u de naam van uw instantie weer op een wijze die voor instanties in het buitenland begrijpelijk is. We raden u aan geen afkortingen te gebruiken en om, indien mogelijk, in de titel aan te geven om wat voor een soort instantie het gaat (bijvoorbeeld gemeente, inspectie, etc.). Bijvoorbeeld 'Inspectie voor huisvesting, ruimtelijke ordening en milieu' is beter te vertalen en te begrijpen voor instanties in het buitenland dan 'VROM-inspectie'. Het e-mailadres op dit tabblad krijgt een cc van alle e-mails die via het IMI verstuurd worden. Zorg ervoor dat dit e-mailadres regelmatig wordt gecontroleerd en dat bekend is naar wie de e-mails van het IMI doorgestuurd kunnen worden.
- [Voorkeur voor diensten] is een belangrijk tabblad. Hierin staat informatie over:
  - o de bevoegdheden van uw organisatie op het gebied van de Dienstenrichtlijn op basis van voorgedefinieerde trefwoorden en de instellingen bij het afhandelen van informatieverzoeken.
    - o Het subtabblad [Algemene informatie] bevat gegevens over uw bevoegdheden op basis van trefwoorden. Ook vindt u een overzicht van de in het systeem geregistreerde gebruikers binnen uw organisatie. Hoe u gebruikers kunt aanmaken en de rollen die binnen het systeem gelden wordt in Hoofdstuk 6 van dit document uitgelegd. Als u binnen het tabblad op Wijzigen klikt, krijgt u een overzicht van de beschikbare trefwoorden. U kunt nu een of meer trefwoorden **SELECTEREN** door het trefwoord aan te klikken en daarna met het pijltje [ > ] te verplaatsen naar geselecteerde trefwoorden (let op [ >> ] betekent alles selecteren en kopiëren).

The screenshot shows a window titled 'Trefwoorden'. At the top, it says 'Selecteer de trefwoorden die aangeven waarvoor de autoriteit bevoegd is \*'. Below this, there are two main sections: 'Beschikbare trefwoorden' (Available keywords) and 'Geselecteerde trefwoorden' (Selected keywords). In the 'Beschikbare trefwoorden' list, 'Beroepsorganisatie/Kamer' is selected. In the 'Geselecteerde trefwoorden' list, four items are listed: 'Accreditatie', 'Bouwvergunningen', 'Erkennende instantie', and 'Verzekeringen (tegen beroepsaansprakelijkheidsrisico's)'. Between the two lists are navigation buttons: a mouse cursor icon, '>>', '<<', and a hand icon.

- o Het subtabblad [Informatieverzoek] geeft 5 instellingen. De eerste drie items zijn voorgedefinieerd en niet wijzigbaar (uw instantie heeft geen goedkeuring van de coördinator nodig, mag zelf verzoeken weigeren en mag verzoeken ontvangen). De laatste twee items kunt u zelf instellen. Bij het voorlaatste item kunt u aangeven of uw instantie met toewijzing werkt (zie voor meer informatie Bijlage 3). Bij het laatste item kunt u aangeven of de coördinator (de landelijke helpdesk) de details van verzoeken kan inzien. Indien u hier 'ja' invult kan de coördinator zien welke vragen u heeft gesteld/beantwoord en kan de landelijke helpdesk u dus beter helpen. De coördinator ziet nooit de persoonsgegevens (naam, adres etc.) die u uitwisselt.

### 2.3 U kunt niet inloggen of u ondervindt problemen bij de controle van gegevens van uw organisatie

Mocht u problemen ondervinden bij het inloggen dan kunnen er verschillende oorzaken zijn. De meest voorkomende oorzaken vindt u terug in de FAQ. Deze zijn te vinden via:

[http://ec.europa.eu/internal\\_market/imi-net/docs/faq\\_nl.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/imi-net/docs/faq_nl.pdf)

Op dezelfde site ([http://ec.europa.eu/internal\\_market/imi-net/important\\_documents\\_nl.html](http://ec.europa.eu/internal_market/imi-net/important_documents_nl.html)) kunt u informatie over de door het IMI ondersteunde internetbrowsers en platforms terugvinden.

Ook raadzaam is de e-learning omgeving van de EU te bekijken waarin het inloggen beeldend is uitgelegd. [http://ec.europa.eu/internal\\_market/imi-net/docs/training/02/index\\_en.html](http://ec.europa.eu/internal_market/imi-net/docs/training/02/index_en.html)

Mocht bovenstaande informatie, samen met de e-learning omgeving van de EU en de FAQ u niet verder helpen, dan kunt u ook contact opnemen met de Helpdesk van ICTU via [dienstenrichtlijn@ictu.nl](mailto:dienstenrichtlijn@ictu.nl) of telefonisch via 070-8887537.

## 3 Waarvoor ben ik verantwoordelijk?

### 3.1 De belangrijkste taken (organisatorisch en administratief)

Het is belangrijk om het gebruik van het IMI en Administratieve Samenwerking goed in te bedden in uw organisatie. Dit is nodig om aan uw verplichtingen op grond van de Dienstenwet en de Dienstenrichtlijn te voldoen. Daarnaast maakt u op die manier optimaal gebruik van de mogelijkheden die Administratieve Samenwerking en het IMI u bieden.

Het einddoel van deze inbedding is:

- Uw organisatie kent de mogelijkheden en grenzen van Administratieve Samenwerking en het IMI;
- De relevante afdelingen en de relevante personen binnen uw organisatie hebben een account voor het IMI en kunnen met het IMI omgaan;
- De gebruikers in uw organisatie weten hoe en wanneer zij verzoeken kunnen doen en uw organisatie krijgt via het IMI de informatie die u nodig heeft voor uw eigen werkproces;
- Wanneer er een verzoek binnenkomt via het IMI, wordt dit verzoek door de juiste mensen spoedig beantwoord.

Om dit einddoel te bereiken is een aantal acties nodig. Het hangt van de grootte en complexiteit van uw organisatie af hoeveel tijd deze acties kosten. Het is wel verstandig om alle stappen te doorlopen, zodat u zeker weet dat u optimaal gebruikmaakt van de mogelijkheden van Administratieve Samenwerking en het IMI. Aangezien u op dit moment de eerste en enige gebruiker van het IMI bent, komen de verzoeken om informatie bij u binnen (u ontvangt een e-mail zodra er een nieuw verzoek binnenkomt). Gedurende de periode dat u geen andere gebruikers heeft aangemaakt, bent u er verantwoordelijk voor dat deze verzoeken tijdig via het IMI worden beantwoord. Hieronder vindt u een overzicht van de benodigde acties. Het gaat hierbij enerzijds om organisatorische taken en anderzijds om administratieve taken. Bij de organisatorische taken brengt u in kaart welk deel van uw organisatie met het IMI zal gaan werken en hoe dit in de organisatie en in het IMI geregeld wordt. Bij de administratieve acties legt u de organisatorische keuzes in het IMI vast en zorgt u dat de gegevens in het IMI kloppen. Indien gewenst, kunt u de organisatorische taken bij één persoon beleggen en de administratieve taken bij een andere persoon. Dit is niet verplicht. Beide taken kunnen ook door één persoon worden uitgevoerd. Er is geen kennis van ICT nodig om met het IMI te werken.



In alle gevallen, welke verantwoordelijkheid u ook heeft, is het raadzaam om eens in het IMI rond te kijken en zo gevoel te krijgen voor het systeem.

#### Organisatorische taken

- In kaart brengen welke afdelingen van uw organisatie met het IMI gaan werken;
- In kaart brengen welke gebruikers op de geselecteerde afdelingen met het IMI gaan werken en welke rollen zij in het IMI hebben (verzoeken om informatie behandelen, verzoeken toewijzen aan anderen, gegevens van de instantie beheren);
- In kaart brengen welk effect het IMI heeft op (werk)processen binnen uw organisatie en hoe uw organisatie optimaal gebruik kan maken van Administratieve Samenwerking en het IMI;
- Het (waar nodig) organiseren van trainingen voor de gebruikers, zodat zij met het IMI kunnen werken en zodat zij weten hoe en wanneer ze gebruik kunnen maken van Administratieve Samenwerking en het IMI;
- Het beleggen van de verantwoordelijkheid voor het bewaken van een goede en tijdige afhandeling van binnenkomende en uitgaande informatieverzoeken via het IMI.

#### Administratieve taken

- De gebruikers in het IMI aanmaken met de juiste rollen;
- De gegevens van uw organisatie in het IMI controleren en aanvullen.

### 3.2 Meer informatie

In Hoofdstuk 4 vindt u meer informatie over het vinden van een organisatorisch en/of administratief verantwoordelijke, indien u dit niet zelf bent. Verder vindt u er tips voor de overdracht. Indien u wel zelf verantwoordelijk bent, of weet wie dit is, gaat u door naar Hoofdstuk 5 (organisatorische taken) en Hoofdstuk 6 (administratieve taken).

## 4 Het vinden van de organisatorisch en administratief verantwoordelijke

### 4.1 Hoe vind ik een organisatorisch verantwoordelijke?

Om de organisatorische taken uit te voeren is vooral een goede kennis van uw organisatie en van de werkprocessen binnen uw organisatie nodig. Indien nu al duidelijk is dat één onderdeel, bijvoorbeeld een afdeling, van uw organisatie het meeste met het IMI te maken zal krijgen, zou u de organisatorische taken kunnen beleggen bij een manager van dit onderdeel. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om een onderdeel dat veel met dienstverleners te maken heeft of zich met economische ontwikkeling bezighoudt. Het kan ook gaan om een onderdeel dat zich bezighoudt met vermindering van regeldruk of verbetering van de dienstverlening van uw organisatie.

Indien dit nog niet duidelijk is, kunt u in Hoofdstuk 5 meer informatie vinden over de taken van de organisatorisch verantwoordelijke en over het identificeren van betrokken onderdelen in uw organisatie. Ook kunt u contact opnemen met diegene in uw organisatie die al eerder met de Dienstenrichtlijn te maken heeft gehad, bijvoorbeeld met de screening of met het Dienstenloket. Wellicht kan deze persoon ook organisatorisch verantwoordelijk zijn voor de uitrol van het IMI of u aan een organisatorisch verantwoordelijke helpen.

### 4.2 Hoe vind ik een administratief verantwoordelijke?

Om de administratieve taken uit te voeren is geen kennis van ICT of van de Dienstenrichtlijn nodig. Enige affiniteit met ICT is aan te raden, maar niet noodzakelijk. Het is wel belangrijk dat de administratief verantwoordelijke en de organisatorisch verantwoordelijke nauw samenwerken. Wanneer de organisatorisch verantwoordelijke een manager is, kan de administratief verantwoordelijk bijvoorbeeld één van de medewerkers zijn. U kunt in Hoofdstuk 6 meer informatie vinden over de taken van de administratief verantwoordelijke.

### 4.3 De overdracht aan de organisatorisch en/of administratief verantwoordelijke

Indien u heeft geconstateerd dat u niet de organisatorisch en/of administratief verantwoordelijke bent, is het noodzakelijk om dit over te dragen. Denkt u bij de overdracht aan de volgende zaken:

#### Stap 1: Goede afspraken maken

Gedurende de periode dat u de eerste en enige gebruiker van het IMI bent geweest, zijn de verzoeken om informatie bij u binnengekomen. Wanneer u nieuwe gebruikers aanmaakt, komen meldingen van nieuwe verzoeken binnen bij alle gebruikers met de rol 'behandelaar'. We raden u aan om goede afspraken te maken met nieuwe gebruikers, zodat duidelijk is wie ervoor verantwoordelijk is dat verzoeken tijdig via het IMI beantwoord worden.

#### Stap 2: Ervaringen delen

Ook heeft u inmiddels, als enige binnen uw organisatie, ervaring met het IMI. Vergeet u niet om deze ervaringen te delen met de organisatorisch verantwoordelijke en de administratief verantwoordelijke.

#### Stap 3: Dit document

Vergeet u niet om (een kopie van) dit document aan de organisatorisch en administratief verantwoordelijke te geven.

#### Stap 4: Aanmaken accounts

U moet een IMI-account aanmaken voor de nieuwe organisatorisch en/of administratief verantwoordelijke. Zodat deze uw taken over kan nemen. Eventueel kan de nieuwe administratief verantwoordelijke vervolgens uw account verwijderen uit het IMI. In Hoofdstuk 6 leest u hoe u een gebruikersaccount aanmaakt.



Vergeet niet om de gebruikersnaam mee te delen aan de gebruikers. De administratief verantwoordelijke moet een gebruikersaccount in het IMI hebben met de rollen 'behandelaar' en 'lokale gegevensbeheerder'. Het is aan te raden om in elk geval meer dan één lokale gegevensbeheerder te hebben (in verband met afwezigheid). Het is handig om ook een account aan te maken voor de organisatorisch verantwoordelijke, zodat deze zelf het IMI kan uitproberen.

## 5 Organisatorische taken

De volgende stappen helpen u bij het inbedden van het IMI in uw organisatie.

**Stap 1:** Breng in kaart welke onderdelen van uw organisatie met het IMI gaan werken.

Het IMI is bedoeld voor Administratieve Samenwerking in het kader van de Dienstenrichtlijn. Het IMI mag alleen gebruikt worden voor diensten en zaken die onder de reikwijdte van de Dienstenrichtlijn vallen. U hoeft niet zelf in kaart te brengen welke zaken dit zijn, want tijdens de screening heeft uw organisatie in kaart gebracht welke wetten en regels onder de reikwijdte van de Dienstenrichtlijn vallen. Over alles dat onder deze wetten en regels valt, mag u in het IMI vragen stellen.

**Stap 1.1:** Vraag het overzicht van de screeningsresultaten op bij uw juridische afdeling.

**Stap 1.2:** Analyseer, op basis van de screeningsresultaten, welke onderdelen van uw organisatie betrokken zijn bij wetten en regels. Het gaat dan bijvoorbeeld om afdelingen die vergunningen verlenen of die dienstverleners inschrijven en om de afdelingen die betrokken zijn bij toezicht en controle.

**Stap 1.3:** Controleer of er meer onderdelen betrokken moeten worden. Het is mogelijk dat, naast de onderdelen geïdentificeerd op basis van de screeningsresultaten, ook andere onderdelen van uw organisatie bij het IMI betrokken moeten worden. Bijvoorbeeld om vragen te beantwoorden. Bekijk ook de lijst met standaardvragen die in het IMI is voorgeprogrammeerd. Deze lijst is te vinden op de IMI-website. Welke vragen kan uw organisatie wel en niet beantwoorden? Welke onderdelen dienen betrokken te worden bij beantwoording van deze vragen?

Ga tenslotte na of er nog andere onderdelen van uw organisatie zijn die te maken hebben met dienstverleners. Let op: zaken die bijvoorbeeld te maken hebben met belastingen en sociale diensten (waaronder gezondheidszorg en onderwijs) vallen buiten de reikwijdte van de richtlijn. Zie ook het factsheet 'Wat valt er onder de Dienstenrichtlijn?' dat u op [www.dienstenrichtlijn.ez.nl](http://www.dienstenrichtlijn.ez.nl) vindt.

**Stap 1.4:** Maak een overzicht (resultatentabel) van onderdelen die moeten worden betrokken bij het IMI en welke wetten en regels daarbij horen. Het verder invullen van deze tabel met gebruikers en bijbehorende rollen gebeurt in stap 2. Zie Bijlage 4 voor een voorbeeld van een dergelijke tabel.

**Stap 2:** Breng in kaart welke gebruikers op deze onderdelen met het IMI gaan werken en welke rollen zij in het IMI hebben. In het IMI kunt u zoveel gebruikers aanmaken als u noodzakelijk en wenselijk acht.

Gebruikers kunnen in het IMI een of meerdere van de onderstaande vier rollen hebben:

- **Basisgebruiker.** Iedere IMI-gebruiker is een basisgebruiker en kan het systeem inzien.
- **Behandelaar.** Behandelaars kunnen verzoeken om informatie doen en verzoeken beantwoorden. Waarschijnlijk zal het merendeel van de gebruikers ook Behandelaar zijn.
- **Lokale gegevensbeheerder.** Deze kan de gegevens over de autoriteit bijwerken, nieuwe gebruikers aanmaken en (indien nodig) de wachtwoorden van deze gebruikers *resetten*. Het is aan te raden minimaal twee lokale gegevensbeheerders te hebben.
- **Toewijzer/Toezichthouder.** In het standaardsysteem gaat de melding (e-mail) dat er een nieuw verzoek is binnengekomen naar alle Behandelaars. Dit is minder handig als uw organisatie veel Behandelaars heeft. In dat geval kunt u de optie 'werken met toewijzing' aanzetten en bepaalde gebruikers de rol van Toewijzer geven. De Toewijzers kunnen het verzoek vervolgens met één druk op de knop toewijzen aan één of meerdere van de Behandelaars. Zie voor meer uitleg Hoofdstuk 6 en Bijlage 3.

**Stap 2.1:** Breng per onderdeel in kaart wie vragen kan beantwoorden en wie vragen over dienstverleners zal stellen. De stappen 2.2, 2.3 en 2.4 helpen u om in kaart te brengen welke rollen u aan welke gebruikers toewijst.

**Stap 2.2:** Besluit, in overleg met de betrokken onderdelen, welke medewerkers in het IMI Behandelaars zullen worden. De ervaring met het IMI leert dat het systeem erg gebruiksvriendelijk is en dat de gebruikers hun weg in het systeem snel vinden. Medewerkers zonder enige achtergrond in ICT kunnen met het systeem werken. Dit hoeft uw keuze voor gebruikers dus niet te bepalen of te beperken.

**Stap 2.3:** Besluit wie in uw organisatie de lokale gegevensbeheerders zullen zijn.



Zorg dat uw organisatie meerdere gegevensbeheerders heeft en dat er altijd een gegevensbeheerder aanwezig is om, indien nodig, wachtwoorden te *resetten* van gebruikers die hun wachtwoord kwijt zijn.

**Stap 2.4:** Besluit, in overleg met de betrokken onderdelen, of uw organisatie zal werken met toewijzing. Zie voor meer uitleg Bijlage 3. Zo ja, bepaal dan welke gebruikers Toewijzers zullen worden.

**Stap 2.5:** Vul uw overzicht (de resultatentabel) aan met de namen van gebruikers en hun rollen in het systeem.

**Stap 2.6:** Geef uw overzicht (de resultatentabel) aan de administratief verantwoordelijke zodat deze de gebruikers in het IMI kan aanmaken.

**Stap 3:** Breng in kaart welk effect het IMI heeft op de (werk)processen binnen uw organisatie en hoe uw organisatie optimaal gebruik van Administratieve Samenwerking en het IMI kan maken.

U heeft in uw overzicht (resultatentabel) een opsomming van welke wetten en regels binnen de reikwijdte van de Dienstenrichtlijn vallen. Bij het toepassen van deze wetten en regels op dienstverleners heeft u informatie nodig, bijvoorbeeld voor het toekennen van een vergunning of het houden van toezicht. Bij het verkrijgen van deze informatie kunt u gebruik maken van Administratieve Samenwerking en het IMI.

**Stap 3.1:** Ga in overleg met de betrokken onderdelen na welke informatie u nodig heeft. Analyseer welke informatie u alleen van de dienstverlener kan verkrijgen en welke informatie u ook van een andere bevoegde instantie (overheid) zou kunnen krijgen.



Het IMI mag gebruikt worden om vragen te stellen aan instanties in alle lidstaten van de EU én aan andere instanties in Nederland. Het IMI kan bijvoorbeeld handig zijn om informatie over dienstverleners te verkrijgen van instanties waarmee u nog geen regulier contact heeft.

**Stap 3.2:** Ga na of u het IMI kunt gebruiken om deze informatie te verkrijgen.



De beste manier om dit na te gaan is het in de praktijk proberen. U kunt een vraag stellen over een reële zaak die bij uw organisatie binnenkomt. U kunt ook een vraag stellen over een fictief geval, waarbij u de werkelijke situatie zo dicht mogelijk benadert. Het IMI biedt tot en met 28 december 2009 de mogelijkheid om met fictieve gevallen te werken.

**Stap 3.3:** Voeg het IMI toe aan uw interne werkprocessen (door het vast te leggen in uw draaiboek, beslisboom etc.), als u het IMI inderdaad kan gebruiken om informatie te verkrijgen.

**Stap 3.4:** Controleer of dit nog gevolgen heeft voor de eerder genomen stappen (bijvoorbeeld welke en hoeveel gebruikers in het IMI, welke rollen).

**Stap 3.5:** Regel, indien nodig, de archivering van de informatie-uitwisseling. De informatie in het IMI wordt namelijk na 6 maanden automatisch verwijderd, in verband met de bescherming van persoonsgegevens. Indien u de informatie die u in het IMI uitwisselt wilt archiveren, moet dit in uw eigen archiefsysteem, conform de eisen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens. U kunt informatie archiveren door in het IMI, in de laatste fase voor het verzenden van een verzoek of antwoord, het 'volledige rapport met persoonlijke gegevens' te selecteren en in Word te openen. Dit document kunt u vervolgens in uw interne archiefsysteem archiveren.



Leg in uw interne werkprocessen vast dat medewerkers in het IMI het 'volledige rapport met persoonlijke gegevens' selecteren en in Word openen, en vervolgens in uw interne archiefsysteem archiveren.

**Stap 3.6:** Analyseer de gevolgen van eventuele veranderingen in uw organisatie. Wanneer uw organisatie nieuwe taken/bevoegdheden of werkprocessen krijgt, onderzoek dan of het IMI en Administratieve Samenwerking hierbij een rol kunnen spelen. Indien dat het geval is, doorloop dan de stappen in Hoofdstuk 5 en 6 van dit document.

**Stap 4:** Zorg dat de gebruikers weten hoe en wanneer ze gebruik kunnen maken van Administratieve Samenwerking en het IMI en dat zij met het IMI kunnen werken. De ervaring met het IMI leert dat het systeem erg gebruiksvriendelijk is en dat de gebruikers hun weg in het systeem snel vinden. Trainingen hoeft u alleen te organiseren als daar behoefte aan is.

**Stap 4.1:** Geef aan alle gebruikers Bijlage 1 en Bijlage 2 van dit document, te weten

Bijlage 1: Contact en meer informatie

Bijlage 2. Basisinformatie voor elke gebruiker van het IMI

Met name de Veelgestelde Vragen en Antwoorden (FAQ) op de website [www.dienstenrichtlijn.ez.nl](http://www.dienstenrichtlijn.ez.nl) en de FAQ op de IMI-website zullen voor gebruikers nuttig zijn. Eveneens nuttig is het oefenmateriaal (e-learning) op [http://ec.europa.eu/internal\\_market/imi-net/training\\_nl.html](http://ec.europa.eu/internal_market/imi-net/training_nl.html)

**Stap 4.2:** Zorg ervoor dat alle gebruikers weten bij wie ze met vragen over het IMI terecht kunnen.

**Stap 4.3:** Inventariseer of de gebruikers in uw organisatie behoefte hebben aan een training over het IMI. Indien deze behoefte er is, dan kunt u deze training organiseren met behulp van het beschikbare materiaal op de website [www.dienstenrichtlijn.ez.nl](http://www.dienstenrichtlijn.ez.nl) en de IMI-website.

**Stap 5:** Beleg de verantwoordelijkheid voor het bewaken van een goede en tijdige afhandeling van binnenkomende en uitgaande informatieverzoeken via het IMI. Het betreft hier vooral het bewaken van het afgesproken IMI-werkproces in de organisatie en nadrukkelijk niet een inhoudelijke verantwoordelijkheid voor het binnenkomende en/of uitgaande informatieverzoek. U kunt als organisatorisch verantwoordelijke natuurlijk zelf het IMI-werkproces bewaken, maar bij veel binnenkomende en uitgaande informatieverzoeken betekent dit wel met periodiek aandacht van uw kant. Andere logische opties om het bewaken van het proces te beleggen, zijn bij de administratief verantwoordelijke of bij een medewerker van het onderdeel van de organisatie dat veel gebruik van het IMI maakt.



Overleg regelmatig met de administratief verantwoordelijke, bijvoorbeeld over de voortgang van de registratie van gebruikers, het aantal keren dat het IMI gebruikt is, etcetera.

## 6 Administratieve taken



Controleer eerst of uw organisatiegegevens correct zijn (zoals beschreven in Hoofdstuk 2).

De volgende taken worden gedaan door de administratief verantwoordelijke voor het IMI.

### 6.1 Hoe maak ik gebruikers in het IMI aan?

Gebruikers aanmaken en beheren doet u in de rol van lokale gegevensbeheerder. U kunt nu een nieuwe gebruiker aanmaken.

- Ga om in te loggen naar de website van het IMI. [http://ec.europa.eu/internal\\_market/imi-net/index\\_nl.html](http://ec.europa.eu/internal_market/imi-net/index_nl.html) Rechtsboven klinkt u op 'toegang tot IMI', hier kunt u inloggen.
- Vul uw gebruikersnaam en wachtwoord in en op het volgende scherm de gevraagde tekens uit uw veiligheidscode. We gaan er hier vanuit dat u al eens eerder heeft ingelogd, zo niet: zie de stappen uit paragraaf 2.1 voor meer uitleg.
- Kies nu uit het menu **BEHEER → GEBRUIKERS BEHEREN**.

Home Verzoek opstellen Bevoegde autoriteit zoeken Lijst van verzoeken **Beheer** Over IMI Uitloggen

Home

Gegevens autoriteit beheren

Gebruikers beheren

- U krijgt nu een volgend venster te zien met de al geregistreerde gebruikers. U kunt kiezen uit drie mogelijkheden, namelijk: gebruikers aanmaken, gebruikers beheren en rolbeheer.

Achternaam	Voornaam	E-mail	Telefoon	Gebruikersnaam	Status			
User 1	Test CA 1	ca.user1@imi.nl	+31 1234567000	ca1user1	Actief	Wijzigen	Wachtwoord resetten	Gebruikersgegevens

Nieuwe gebruiker toevoegen

### Gebruikers invoeren

Om gebruikers die u via de stappen in Hoofdstuk 5 heeft geïnventariseerd, toe te voegen, klikt u op de knop **NIEUWE GEBRUIKER TOEVOEGEN**. U krijgt nu het onderstaande scherm te zien. Vul de verplichte velden in (voornaam, achternaam, taal, e-mail) en bij voorkeur ook een telefoonnummer waarop de persoon direct bereikbaar is. U kunt bij het e-mailadres gebruik maken van een algemene functionele mailbox om de vragen eerst op een vaste plek te laten binnenkomen.

**Gebruiker**

Voornaam  \*

Achternaam  \*

Taal  \*

E-mail  \*

Telefoon +31

Gebruikersnaam  Let op! U moet de gebruikersnaam buiten het systeem om aan de gebruiker meedelen.

Rollen

- Basisgebruiker
- Behandelaar voor
- Toewijzer voor
- Toezichthouder voor
- Lokale gegevensbeheerder

Diensten  > >> << <<

Diensten  > >> << <<

Diensten  > >> << <<

Gebruikersgegevens bewaren Annuleren



In eerste instantie is elke gebruiker die u aanmaakt een Basisgebruiker. De Basisgebruiker (zie Hoofdstuk 5 voor rollen in het IMI) kan echter geen verzoeken verzenden en beantwoorden. Om een gebruiker deze rechten te geven dient u het vinkje *Behandelaar* aan te zetten en diensten te selecteren.

### **Wijzigen gebruikersnaam**

Nadat u de voor- en achternaam van een gebruiker heeft ingevuld, blokkeert het IMI even voor het genereren van een Gebruikersnaam. Nadat u alles heeft ingevuld en de gebruikersgegevens heeft bewaard, komt u terug op het scherm Gebruikersbeheer. U ziet hier de status van de gebruiker. Dit biedt de mogelijkheid om, zolang de status nog niet actief is, de gebruikersnaam aan te passen. U klikt hiervoor op WIJZIGEN achter de naam in het scherm Gebruikersbeheer en u kunt de gebruikersnaam aanpassen voor de betreffende gebruiker.

### **Gebruikersnaam doorgeven**

Nadat u een gebruiker heeft aangemaakt, ontvangt deze gebruiker na 24 uur een tijdelijk wachtwoord. Dit wachtwoord is gegenereerd door het systeem en wordt per e-mail verzonden naar het ingevoerde e-mailadres. De gebruikersnaam dient u echter buiten het systeem om aan de gebruiker mee te delen. U kunt hiervoor gebruik maken van de optie GEBRUIKERSGEGEVENS AFDRUKKEN voor het afdrucken van de gegevens en verspreiding binnen uw organisatie.

## **6.2 Gebruikers beheren**



Zorg er voor dat er tenminste twee personen binnen de organisatie als lokale gegevensbeheerder worden opgevoerd. Een lokale gegevensbeheerder kan gebruikers toevoegen en wachtwoorden *resetten*. U bent als administratief verantwoordelijke de 1e lokale gegevensbeheerder. De andere lokale gegevensbeheerder dient als achtervang voor u als administratief verantwoordelijke.

### **Gebruikers wijzigen / actualiseren**

U als administratief verantwoordelijke kan de gegevens van de gebruikers binnen uw organisatie wijzigen. Als u een van de verplichte velden wilt wijzigen, kan dit alleen als aan de gebruiker geen verzoeken meer zijn toegekend. U dient eerst de verzoeken af te handelen, voordat u de gegevens kunt wijzigen.

### **Wachtwoord gebruiker resetten**

Mocht een gebruiker binnen uw organisatie zijn wachtwoord zijn vergeten, dan kunt u als administratief verantwoordelijke of uw achtervang (zie boven) het wachtwoord *resetten*. Het hernieuwde wachtwoord wordt aan de gebruiker toegestuurd.

### **Wat als een gebruiker de organisatie heeft verlaten?**

U kunt de gebruiker verwijderen. Indien dit niet mogelijk is, omdat de gebruiker nog openstaande verzoeken heeft, dient u zo snel mogelijk de verzoeken aan deze gebruiker af te handelen danwel toe te wijzen aan een andere gebruiker.

### 6.3 Werken met toewijzing

Het is mogelijk om binnen het IMI eerst de verzoeken aan uw organisatie te laten binnenkomen bij Toewijzers (zie voor meer informatie bijlage 3). Hiervoor moet u wel eerst de optie voor toewijzing aanzetten. Standaard staat dit op nee. Om dit te wijzigen gaat u naar BEHEER → GEGEVENS AUTORITEIT BEHEREN. In het tabblad [Voorkeuren voor Diensten], subtabblad [Informatieverzoek] wijzigt u het vierde item in JA.

Home Verzoek opstellen Bevoegde autoriteit zoeken Lijst van verzoeken **Beheer** Over IMI Uitloggen

Beheer > Gegevens autoriteit beheren

Gegevens autoriteit beheren  
Gebruikers beheren

Autoriteit Bevoegdheden **Voorkeuren voor Diensten** Translations of the Informal title

Wetgevingsgebied Diensten

Algemene informatie **Informatieverzoek**

Rol

Competent Authority

Voorkeuren

Moet deze autoriteit verzoeken en antwoorden voor verzending laten goedkeuren door de coördinator?	Nee
Mag deze autoriteit in uitzonderlijke gevallen namens zijn land verzoeken weigeren? (Normaliter mag alleen de coördinator namens zijn land verzoeken weigeren. Bevoegde autoriteiten mogen verzoeken waarvoor zij niet bevoegd zijn, naar een andere autoriteit of een coördinator sturen.)	Nee
Mag deze autoriteit verzoeken aanvaarden? (Als u "Nee" kiest, kan de verzoekende autoriteit wel verzoeken verzenden, maar geen verzoeken uit andere landen aanvaarden.)	Ja
Werkt deze autoriteit met de toewijzingsprocedure om verzoeken aan gebruikers toe te wijzen? (Als u "Nee" kiest, hebben alle behandelaars toegang tot alle verzoeken binnen de autoriteit. Als u "Ja" kiest, moeten behandelaars uitdrukkelijk vragen om toegang tot afzonderlijke verzoeken. Alleen grote organisaties met veel gebruikers wordt aanbevolen met toewijzing te werken.)	Ja
Verleent de autoriteit aan de coördinator inzage in alle gegevens van zijn verzoeken indien de coördinator moet bemiddelen? (Als u "Nee" kiest, krijgt de coördinator alleen het standaardoverzicht van het verzoek te zien.)	Nee

Vervolgens kunt u gebruikers de rol van Toewijzer geven. Wanneer er een nieuw verzoek binnenkomt, wordt een melding hiervan automatisch doorgestuurd naar de volgende e-mailadressen:

1. Het algemene e-mailadres van de instantie, zoals weergegeven onder BEHEER → GEGEVENS AUTORITEIT → TABBLAD AUTORITEIT.
2. Alle gebruikers van de bevoegde instantie die de rol van Toewijzer hebben.

De Toewijzers kunnen het verzoek vervolgens met één druk op de knop toewijzen aan één of meerdere van de Behandelaars. Deze Behandelaars ontvangen vervolgens een automatische e-mail dat er een nieuw verzoek is binnengekomen. Let op: Behandelaars aan wie het verzoek niet toegewezen is, kunnen het verzoek ook niet behandelen. Mocht blijken dat de Behandelaar aan wie het verzoek is toegewezen niet aanwezig is, dan kunnen de Toewijzers het verzoek aan een andere Behandelaar toewijzen.

### 6.4 Het beheren van de gegevens van uw organisatie op regelmatige basis

- Nadat u bent ingelogd kunt u de gegevens van uw organisatie bekijken. Ga hiervoor in het menu naar BEHEER → GEGEVENS AUTORITEIT BEHEREN.

Home Verzoek opstellen Bevoegde autoriteit zoeken Lijst van verzoeken **Beheer** Over IMI Uitloggen

Gegevens autoriteit beheren  
Gebruikers beheren

Home

- U krijgt nu een scherm (zie onderstaand figuur) met de tabbladen met gegevens van uw organisatie. U kunt op dit moment nog niets wijzigen. Om een van de velden binnen de diverse tabbladen te kunnen wijzigen, drukt u eerst op de knop Wijzigen (onderaan het scherm). De velden die u kunt wijzigen, worden nu beschikbaar gesteld. Let hierbij extra op de verplichte velden (voorzien van een rood sterretje).

### Uitleg van de tabbladen

- [Autoriteit] bevat de contactgegevens van uw organisatie. Hieronder vindt u meer informatie over dit tabblad.
- [Bevoegdheden] geeft uw bevoegdheden weer. Bij 'economische sectoren' kunt u tot in detail aangeven met welke economische sectoren uw organisatie zich bezighoudt. Bij 'beleidsgebieden' kunt u aangeven tot welke terreinen uw beleid zich uitstrekt. Indien uw organisatie een algemene organisatie is, zoals bijvoorbeeld een gemeente of provincie, dan kunt u 'Autoriteit bevoegd op alle gebieden' aanvinken.
- [Voorkeur voor diensten] is een belangrijk tabblad. Hierin staat informatie over de bevoegdheden op het gebied van de Dienstenrichtlijn op basis van voorgedefinieerde trefwoorden en over de instellingen bij het afhandelen van de informatie verzoeken. Hieronder vindt u meer informatie over dit tabblad.
- [Translations of the Informal title] geeft weer hoe het systeem uw informele benaming vertaalt (in het tabblad autoriteit kunt u de informele benaming wijzigen).

### Tabblad Autoriteit

- Alle gegevens behalve de naam van uw autoriteit kunt u zelf wijzigen. Let op, zowel de informele benaming, als de beschrijving van de autoriteit worden in alle talen vertaald. Wanneer u hier iets in wijzigt, dient u het vakje 'modified'/'gewijzigd' aan te kruisen, zodat ook uw wijzigingen (op termijn) vertaald worden.
- Bij de informele benaming geeft u de naam van uw instantie weer op een wijze die voor instanties in het buitenland begrijpelijk is. We raden u aan geen afkortingen te gebruiken en om, indien mogelijk, in de titel aan te geven om welk type instantie het gaat (bijvoorbeeld gemeente, inspectie).
- Bij beschrijving autoriteit kunt u een korte omschrijving van uw instantie geven en omschrijven wat u met de Dienstenrichtlijn te maken heeft, welke taken uw instantie heeft, en met welke vragen andere instanties u wel of niet kunnen gebruiken. Deze tekstruimte is vrij, u kunt zelf kiezen welke informatie u hier geeft. Wij raden u aan om korte, simpele zinnen te gebruiken en er rekening mee te houden dat het bestuurlijk systeem in elke EU-lidstaat anders is. Het zal dus nodig zijn om in simpele bewoordingen uit te leggen wat uw organisatie wel en niet doet.
- Het e-mailadres op dit tabblad krijgt een cc van alle e-mails die via het IMI verstuurd worden. Zorg ervoor dat dit e-mailadres regelmatig wordt gecontroleerd en dat bekend is naar wie e-mails van het IMI doorgestuurd kunnen worden.

### Tabblad Voorkeur voor diensten

- Dit tabblad bevat twee subtabbladen: [Algemene informatie] en [Informatieverzoek].
- Het subtabblad [Algemene informatie] bevat gegevens over uw bevoegdheden op basis van trefwoorden. Ook vindt u een overzicht van de in het systeem geregistreerde gebruikers binnen uw organisatie. Hoe gebruikers aan te maken en de rollen die binnen het systeem gelden wordt in de volgende paragraaf en in Hoofdstuk 6 van dit document uitgelegd.  
Als u binnen het tabblad op wijzigen klikt, krijgt u een overzicht van de beschikbare trefwoorden. U kunt nu een of meer trefwoorden selecteren door het trefwoord aan te klikken en daarna met het pijltje [>] te verplaatsen naar geselecteerde trefwoorden (let op [>>] betekent alles selecteren en kopiëren).

Trefwoorden	
Selecteer de trefwoorden die aangeven waarvoor de autoriteit bevoegd is *	
Beschikbare trefwoorden	Geselecteerde trefwoorden
<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>Afgifte van vergunningen/licenties/autorisaties</li> <li>Bekendmaking van activiteiten</li> <li><b>Beroepsorganisatie/Kamer</b></li> <li>Bevoegd voor een of meer branches</li> <li>Bevoegd voor specifieke beleidsgebieden/procedures, niet</li> <li>Commerciële communicatie/redame</li> </ul> </div>	<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>Accreditatie</li> <li>Bouwvergunningen</li> <li>Erkende instantie</li> <li>Verzekeringen (tegen beroepsaansprakelijkheidsrisico's)</li> </ul> </div>

- Het subtabblad Informatieverzoek geeft 5 instellingen. De eerste drie items zijn voorgedefinieerd en niet wijzigbaar (uw instantie heeft geen goedkeuring van de coördinator nodig, mag zelf verzoeken weigeren en mag verzoeken ontvangen). De laatste twee items kunt u zelf instellen. U kunt

aangeven of uw instantie met toewijzing werkt (zie voor meer informatie bijlage 3) en u kunt aangeven of de coördinator de details van verzoeken kan inzien. Indien u hier 'ja' invult kan de coördinator zien welke vragen u heeft gesteld/beantwoord en kan de helpdesk u dus beter helpen. De coördinator ziet nooit de persoonsgegevens (naam, adres, etc.) die u uitwisselt.

## Bijlage 1: Contact en meer informatie

### Contact bij vragen of problemen

Heeft u vragen over of problemen met uw aansluiting op het IMI of met het systeem, dan kunt u contact opnemen met de Helpdesk van ICTU via [dienstenrichtlijn@ictu.nl](mailto:dienstenrichtlijn@ictu.nl) of via 070-8887537.

Wanneer u problemen ondervindt met bevoegde instanties in andere lidstaten, bijvoorbeeld omdat u niet tijdig antwoord krijgt, kunt u contact opnemen met de IMI-coördinator voor de Dienstenrichtlijn in Nederland.



*Waar vind ik de contactgegevens van mijn IMI-coördinator?*

U selecteert 'Bevoegde autoriteit zoeken', en hier vult u in:

Land: Nederland

Soort autoriteit: IMI coördinatoren.

U selecteert vervolgens:

**SD** Gedelegeerde IMI-coördinator  
(dit staat in de rechterkolom)

### Handige links

- Voor algemene informatie over het IMI:  
[http://ec.europa.eu/internal\\_market/imi-net/about\\_nl.html](http://ec.europa.eu/internal_market/imi-net/about_nl.html).
- Oefenmateriaal en online training voor het IMI samengesteld door de Europese Commissie:  
[http://ec.europa.eu/internal\\_market/imi-net/training\\_nl.html](http://ec.europa.eu/internal_market/imi-net/training_nl.html)
- Veelgestelde Vragen en Antwoorden (FAQ) over het IMI:  
[http://ec.europa.eu/internal\\_market/imi-net/docs/faq\\_nl.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/imi-net/docs/faq_nl.pdf)
- Achtergrondinformatie, factsheets, handreikingen, nieuws en FAQ's per thema (Screening, Dienstenloket, Administratieve Samenwerking en het IMI, etc.):  
[www.dienstenrichtlijn.ez.nl](http://www.dienstenrichtlijn.ez.nl)
- Kenniscentrum voor decentrale overheden met betrekking tot Europese regelgeving (factsheets, FAQ's, helpdesk, etc.):  
[www.europadecentraal.nl](http://www.europadecentraal.nl)

### Op de hoogte blijven via de Nieuwsbrief

Meld u aan voor de Nieuwsbrief over de Dienstenrichtlijn van het ministerie van Economische Zaken. Zo blijft u op de hoogte van het laatste nieuws. U kunt u aanmelden via de website [www.dienstenrichtlijn.ez.nl](http://www.dienstenrichtlijn.ez.nl) of door een e-mail te sturen naar [dienstenrichtlijn@minez.nl](mailto:dienstenrichtlijn@minez.nl)

## Bijlage 2. Basisinformatie voor elke gebruiker van het IMI

### Algemeen

- Het is verplicht om vragen van andere lidstaten die via het IMI binnenkomen, ook via het IMI te beantwoorden. Het is niet verplicht om via het IMI vragen te stellen aan andere lidstaten.
- Wanneer u problemen ondervindt met bevoegde instanties in andere lidstaten, bijvoorbeeld omdat u niet tijdig antwoord krijgt, kunt u contact opnemen met de IMI-coördinator voor de Dienstenrichtlijn in Nederland.
- Indien u de informatie die u via het IMI uitwisselt wilt archiveren, moet dit in uw eigen archiefsysteem, conform de eisen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Informatie in het IMI wordt na 6 maanden automatisch verwijderd, in verband met de bescherming van persoonsgegevens. U kunt informatie archiveren door in het IMI, in de laatste fase voor het verzenden van een verzoek of antwoord, het 'volledige rapport met persoonlijke gegevens' te selecteren en in Word te openen. Dit document kunt u vervolgens in uw interne archiefsysteem archiveren.

### Binnenkomende verzoeken om informatie

- Wanneer u het verzoek accepteert, ben u verantwoordelijk voor het beantwoorden van de vragen in het verzoek. Accepteer het verzoek dus alleen als uw instantie bevoegd is om de vragen te beantwoorden en als u de vragen feitelijk kunt beantwoorden.
- Als u niet bevoegd bent om de vragen te beantwoorden, dan dient u het verzoek niet te aanvaarden maar zo snel mogelijk door te sturen. U stuurt het verzoek door naar de instantie (waarvan u denkt dat) die wel bevoegd is of, indien u niet weet welke instantie de vraag kan en mag beantwoorden, naar de IMI-coördinator voor de Dienstenrichtlijn in Nederland. Het doorsturen kan in het IMI met één druk op de knop. Bijvoorbeeld: een verzoek om informatie over strafrechtelijke sancties dient u door te sturen naar de Dienst Justis.
- U mag een verzoek alleen weigeren indien het verzoek onvoldoende gemotiveerd is of buiten de reikwijdte van de Dienstenrichtlijn valt. In alle andere gevallen dient u het verzoek te aanvaarden of door te sturen.
- Indien u een verzoek krijgt met vragen die u kan beantwoorden, maar ook met een vraag over strafrechtelijke sancties, dient u het (standaard)antwoord aan te klikken 'Gelet op onze regels inzake gegevensbescherming, kunnen we deze vraag niet beantwoorden'. In het vrije tekstveld kunt u bijvoorbeeld aangeven: this question can only be answered by the competent authority called Dienst Justis.

### Zelf een verzoek om informatie doen

- Let erop dat uw verzoek binnen de reikwijdte van de Dienstenrichtlijn valt.
- Zorg ervoor dat u (bij 'nadere toelichting') voldoende gemotiveerd heeft waarom u deze informatie nodig heeft en dat u voldoende uitleg geeft over de situatie, zodat de andere bevoegde instantie begrijpt wat er speelt.
- Gebruik in de vrije tekstvelden zo mogelijk een taal die de andere bevoegde instantie begrijpt.
- Nadat u in het IMI de relevante vraag heeft geselecteerd, kunt u eenvoudig bijlagen toevoegen.
- Totdat de Dienstenwet in werking treedt, kunt u oefenen met fictieve gevallen. U gebruikt hiervoor de vragensets in het IMI gemarkeerd met FICTIEF. Op deze manier leert u nu al de mogelijkheden van het systeem kennen. Daarnaast kunt u het IMI ook al gebruiken voor 'echte' gevallen. U heeft dan wel toestemming van de dienstverlener nodig voordat u een verzoek om informatie mag uitsturen. Om deze toestemming te vragen, heeft u een verklaring toegestuurd gekregen van ICTU in uw startpakket. Daarnaast kunt u een verklaring gebruiken die beschikbaar wordt gesteld via het IMI. U kunt deze printen als u in het IMI, in de laatste fase voor het verzenden van een verzoek, 'instemmingsverklaring van de betrokkene' selecteert en in Word opent. U kunt beide verklaringen gebruiken. Aan te raden is om de dienstverlener deze instemmingsverklaring te laten tekenen bij uw eerste contact. Pas daarna mag u uw vraag via het IMI versturen. Wanneer de Dienstenwet in werking getreden is, is het niet meer nodig om de toestemming van de dienstverlener te vragen. Wel dient u, zoals altijd, de Wet Bescherming Persoonsgegevens in acht te nemen en zorgvuldig met persoonsgegevens om te gaan.
- Wanneer de Dienstenwet in werking getreden is, is het niet meer nodig om de toestemming van de dienstverlener te vragen. Wel dient u, zoals altijd, de Wet Bescherming Persoonsgegevens in acht te nemen en zorgvuldig met persoonsgegevens om te gaan.

## Bijlage 3: Uitleg binnenkomende verzoeken en toewijzing

Wanneer er een nieuw verzoek bij uw organisatie binnenkomt, ontvangt u automatisch een e-mail om u hier op te wijzen. Deze e-mail wordt standaard verstuurd naar de volgende e-mailadressen:

- Het algemene e-mailadres van de instantie, zoals weergegeven onder BEHEER -> GEGEVENS AUTORITEIT -> TABBLAD AUTORITEIT



Het is handig wanneer bij een binnenkomend verzoek de Behandelaars even afstemmen wie dit verzoek zal gaan behandelen.

- Alle gebruikers van de bevoegde instantie die de rol van Behandelaar hebben.

Indien uw organisatie slechts een klein aantal Behandelaars heeft, is bovenstaande regeling geen probleem.

Indien uw organisatie veel Behandelaars heeft en/of meerdere afdelingen die met het IMI werken, is de bovenstaande standaardregeling tamelijk onhandig. In dat geval kunt u met toewijzing gaan werken. U kunt de administratief verantwoordelijke vragen om deze optie aan te zetten en gebruikers als Toewijzer aan te wijzen in het IMI (zie Hoofdstuk 6).

Wanneer u met toewijzing werkt wordt de e-mail, dat er een nieuw verzoek binnenkomt, automatisch verstuurd naar de volgende e-mailadressen:

- Het algemene e-mailadres van de instantie, zoals weergegeven onder BEHEER -> GEGEVENS AUTORITEIT -> TABBLAD AUTORITEIT
- Alle gebruikers van de bevoegde instantie die de rol van Toewijzer hebben.

De Toewijzers kunnen het verzoek vervolgens met één druk op de knop toewijzen aan één of meerdere van de Behandelaars. Deze Behandelaars ontvangen vervolgens een automatische e-mail dat er een nieuw verzoek is binnengekomen. Let op: Behandelaars aan wie het verzoek niet toegewezen is, kunnen het verzoek ook niet behandelen. Mocht blijken dat de Behandelaar aan wie het verzoek is toegewezen niet aanwezig is, dan kunnen de Toewijzers het verzoek aan een andere Behandelaar toewijzen.



Deze optie is zeer aan te raden wanneer in uw organisatie meerdere afdelingen met het IMI werken.

Indien uw organisatie één centraal punt heeft waar zaken binnenkomen, bijvoorbeeld de frontdesk, dan kunt u het centrale punt als Toewijzer aanwijzen. Indien het centrale punt een functionele inbox beheert (bijvoorbeeld [info@\[naamgemeente\].nl](mailto:info@[naamgemeente].nl)) en u wilt dat nieuwe verzoeken alleen bij deze inbox binnenkomen, dan kunt u een gebruiker aanmaken met dit e-mailadres en alleen deze gebruiker Toewijzer maken. U dient dan wel te garanderen dat deze functionele inbox elke dag wordt gecontroleerd.

Indien uw organisatie niet een dergelijke centraal punt heeft, kunt u bijvoorbeeld in elke afdeling twee Toewijzers aanwijzen. Bij een binnenkomend verzoek kunnen de Toewijzers bekijken voor welke afdeling dit verzoek bestemd is en het toewijzen aan de juiste gebruiker.



Deze optie kan overigens ook handig zijn wanneer één afdeling met het IMI werkt en deze afdeling zes of meer Behandelaars in IMI heeft. U kunt dan bijvoorbeeld twee gebruikers als Toewijzers aanwijzen, die de zaken over de andere gebruikers verdelen of ook met een centraal punt werken.

## Bijlage 4: Resultatentabel

Resultatentabel:

Afdeling	Wetten en regels van toepassing	Voor en achternaam	(funct.) Mailbox	Rol(len)
Economische Zaken		Bram Pauwels	b.pauwels@oeteldonk.nl	Behandelaar
Bouw en Woningtoezicht		Pieter de Kort	p.dekort@oeteldonk.nl	Behandelaar
Energie		Energiemarkt	energie@oeteldonk.nl	Behandelaar / Toewijzer
Publieksbalie		Publieksbalie	publieksbalie@oeteldonk.nl	Toewijzer



Deze brochure is een uitgave van:

Ministerie van Economische Zaken  
Postbus 20101 | 2500 EC Den Haag  
T 0800 646 39 51 (ma t/m vrij 9.00 – 21.00 uur)

Juni 2009

