ECONSTOR
Make Your Publications Visible.

A Service of
ZBW
Leibniz-Informationszentrum Wirtschaft
Leibniz Information Centre for Economics

Icks, Annette; Holz, Michael; Haunschild, Ljuba

Research Report

Evaluation zum Umsetzungsstand des EA-Gesetzes in Nordrhein-Westfalen

IfM-Materialien, No. 203

Provided in Cooperation with:
Institut für Mittelstandsforschung (IfM) Bonn

Suggested Citation: Icks, Annette; Holz, Michael; Haunschild, Ljuba (2010) : Evaluation zum Umsetzungsstand des EA-Gesetzes in Nordrhein-Westfalen, IfM-Materialien, No. 203, Institut für Mittelstandsforschung (IfM) Bonn, Bonn

This Version is available at:
https://hdl.handle.net/10419/51537

Standard-Nutzungsbedingungen:

Die Dokumente auf EconStor dürfen zu eigenen wissenschaftlichen Zwecken und zum Privatgebrauch gespeichert und kopiert werden.

Sie dürfen die Dokumente nicht für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, öffentlich zugänglich machen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Sofern die Verfasser die Dokumente unter Open-Content-Lizenzen (insbesondere CC-Lizenzen) zur Verfügung gestellt haben sollten, gelten abweichend von diesen Nutzungsbedingungen die in der dort genannten Lizenz gewährten Nutzungsrechte.

Terms of use:

Documents in EconStor may be saved and copied for your personal and scholarly purposes.

You are not to copy documents for public or commercial purposes, to exhibit the documents publicly, to make them publicly available on the internet, or to distribute or otherwise use the documents in public.

If the documents have been made available under an Open Content Licence (especially Creative Commons Licences), you may exercise further usage rights as specified in the indicated licence.

WWW.ECONSTOR.EU

Mitglied der Leibniz-Gemeinschaft

Institut für Mittelstandsforschung
Bonn

Evaluation zum Umsetzungsstand des EA-Gesetzes in Nordrhein-Westfalen

von

Annette Icks
Michael Holz
Ljuba Haunschild

IfM-Materialien Nr. 203

IfM BONN

Materialien

Impressum

Herausgeber

Institut für Mittelstandsforschung Bonn
Maximilianstr. 20, 53111 Bonn
Telefon + 49/(0)228/72997-0
Telefax + 49/(0)228/72997-34
www.ifm-bonn.org

Das IfM Bonn ist eine Stiftung des privaten Rechts.

Gefördert durch:

Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie

aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages

Ministerium für Wirtschaft, Energie, Bauen, Wohnen und Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen

Ansprechpartner

Annette Icks
Michael Holz
Ljuba Haunschild

IfM-Materialien Nr. 203
ISSN 2193-1852

Bonn, Oktober 2010

1. Einleitung 1

2. Untersuchungsauftrag und Ablauf der Evaluation 3

3. Grundlagen der Europäischen Dienstleistungsrichtlinie 5
3.1 Der Begriff Dienstleistung 5
3.2 Einheitlicher Ansprechpartner 6
3.3 Nutzung elektronischer Medien 7
3.4 Normenprüfung 8

4. Die Umsetzung des EA-Gesetzes NRW 9
4.1 Einbettung in die nationale Organisationsstruktur 9
4.2 Schaffung der gesetzlichen Voraussetzungen zur Erfüllung der Anforderungen der EU-DLRL in Nordrhein-Westfalen 10
4.3 Unterstützungsleistungen des Landes zur Vorbereitung der EA-Arbeit 11

5. Die empirischen Erhebungen 12
5.1 Befragungsgruppen und -methoden 12
5.2 Die Befunde aus den EA-Interviews 14
5.2.1 Strukturmerkmale 14
5.2.2 Personalstruktur der EA 16
5.2.3 Erreichbarkeit der EA 17
5.2.4 Kostenstruktur der EA 18
5.2.5 Vereinbarungen der EA mit den Kammern 21
5.2.6 Tätigkeit des EA 22
5.2.7 Nutzung von IT 25
5.2.8 Weiterentwicklungsbedarf aus Sicht der Einheitlichen Ansprechpartner 28
5.3 Die Befunde der Mengenerhebung der Geschäftsvorfälle 33
5.3.1 Anzahl und Art der Kontakte 33
5.3.2 Dauer der Gespräche 35
5.3.3 Branche und Nationalität der Dienstleister 36
5.4 Die Befunde der Kammerbefragung 38
5.4.1 Vereinbarungen der Kammern mit den EA 38
5.4.2 Leistungen der Kammern 39
5.4.3 Netzwerkaktivitäten der Kammern 40
5.4.4 Einbeziehung der Kammern in die Vorbereitungsaktivitäten 42
5.4.5 Qualitätssicherung 43
5.4.6 Weiterentwicklungsbedarf aus Sicht der Kammern 44

6. Fazit 47

Anhang 50

Literaturverzeichnis 64

Verzeichnis der Tabellen

Tabelle 1:	Übersicht über die Organisation der EA nach Bundesländern	10
Tabelle 2:	Strukturmerkmale der EA	15
Tabelle 3:	Durchschnittliche Einwohnerzahl im Einzugsgebiet der EA	15
Tabelle 4:	Verortung der EA innerhalb der Verwaltung	16
Tabelle 5:	Anzahl der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der EA in Vollzeitäquivalenten	17
Tabelle 6:	Werktägliche Erreichbarkeit der EA in Stunden	18
Tabelle 7:	Vorlaufkosten zur Errichtung der EA	19
Tabelle 8:	Laufende Kosten des EA	20
Tabelle 9:	Gewählten Verfahren für die Kostenumlage der Kooperations-EA	21
Tabelle 10:	Vereinbarungen der EA mit den Kammern	22
Tabelle 11:	Inanspruchnahme der EA nach der Funktion	22
Tabelle 12:	Anzahl der EA mit hohem Anteil fachfremder Anfragen	24
Tabelle 13:	Erwartungen von zukünftigen Verbesserungen im Verwaltungsablauf durch die Einführung des EA	25
Tabelle 14:	Vorrangige IT-Nutzung der Dienstleister nach Anlässen	26
Tabelle 15:	Einsatz verschiedener IT-Systemkomponenten	28
Tabelle 16:	Anzahl der bei den EA eingegangenen Anfragen	33
Tabelle 17:	Anzahl der Kontakte pro Dienstleister	34
Tabelle 18:	Gesprächsdauer der Gesamtkontakte je Dienstleister in Minuten	35
Tabelle 19:	Branchenverteilung der Dienstleister	36
Tabelle 20:	Herkunftsland der Dienstleister	37

Tabelle 21:	Anzahl der Dienstleister nach Nationalität	38
Tabelle 22:	Vereinbarungen der Kammern mit den EA	39
Tabelle 23:	Leistungen von Kammern nach Vermittlung durch die EA	40
Tabelle 24:	Netzwerkaktivitäten der Kammern	41
Tabelle 25:	Einbeziehung der Kammern in die Vorbereitungsaktivitäten der EA	43
Tabelle 26:	Vereinbarungen zur Qualitätssicherung	44
Tabelle 27:	Weiterentwicklungsbedarf aus Sicht der Kammern	45

1. Einleitung

Die Europäische Union hat sich im Lissabon-Vertrag das ehrgeizige Ziel gesetzt, den europäischen Wirtschaftsraum bis zum Jahr 2010 zum „wettbewerbsfähigsten und dynamischsten wissensbasierten Wirtschaftsraum der Welt“ zu entwickeln. Gleichzeitig wurde festgestellt, dass das große Potenzial des Dienstleistungssektors für Wachstum und Beschäftigung des EU-Wirtschaftsraums nicht ausreichend ausgeschöpft wird. Um die Wirtschaftskraft der Europäischen Union insgesamt und des Dienstleistungssektors insbesondere zu stärken, ist als ein zentraler Bestandteil der Lissabon-Strategie die „Richtlinie über Dienstleistungen im Binnenmarkt“ (RL 2006/123/EG) auf den Weg gebracht worden, die bis Ende 2009 in allen Mitgliedstaaten der Europäischen Union umgesetzt werden sollte.

Ziel der Europäischen Dienstleistungsrichtlinie (EU-DLRL) ist es, bürokratische Hemmnisse abzubauen, den grenzüberschreitenden Handel mit Dienstleistungen zu fördern, damit zur Schaffung von Arbeitsplätzen im Zukunftssektor Dienstleistung beizutragen und das Wirtschaftswachstum in der EU zu stärken.

Im Zentrum der EU-DLRL steht die flächendeckende Einrichtung von „Einheitlichen Ansprechpartnern“ (EA), die auf elektronischem Wege alle Informationsanfragen, Formalitäten und Verfahren aus einer Hand abwickeln, die für EU-Ausländer zur Aufnahme und Ausübung einer Dienstleistungstätigkeit erforderlich sind. Die Schaffung der EA gemäß EU-DLRL berührt nicht die Verwaltung von Aufgaben und Befugnissen zwischen den Behörden innerhalb der nationalen Systeme. In Deutschland fällt die Zuständigkeit für die Schaffung der EA in den Kompetenzbereich der Bundesländer, so dass die Bundesländer jeweils eigene Umsetzungslösungen entwickeln können und keine einheitliche Lösung vorgegeben wird. In Nordrhein-Westfalen ist das EA-Gesetz am 28.12.2009 in Kraft getreten.

Die vorliegende Studie untersucht die Umsetzung des EA-Gesetzes in Nordrhein-Westfalen. Zunächst werden in Kapitel zwei der Untersuchungsauftrag und der Ablauf der Evaluation dargelegt. In Kapitel drei werden die allgemeinen Grundlagen der EU-DLRL und in Kapitel vier die gesetzlichen Grundlagen kurz dargestellt. Das anschließende fünfte Kapitel beinhaltet mit der empirischen Analyse der Umsetzung des EA-Gesetzes in Nordrhein-Westfalen den zentralen Bestandteil der Evaluation. Auf der Basis von empirischen Erhebungen bei allen an der Umsetzung des EA-Gesetzes in Nordrhein-Westfalen be-

teiligten Institutionen werden hier die Aufbau- und die Ablauforganisation der EA analysiert. Neben der Organisationsstruktur und der Aufgabenerfüllung wird die bisherige Inanspruchnahme der EA in Nordrhein-Westfalen nach zahlreichen Merkmalen untersucht und der Weiterentwicklungsbedarf aus Sicht der EA dargelegt. In Kapitel sechs werden die gewonnenen empirischen Erkenntnisse in Hinsicht auf die Erfüllung der Zielvorgaben der EU-DLRL zu einer Gesamtschau verdichtet und bewertet.

2. Untersuchungsauftrag und Ablauf der Evaluation

Gegenstand des Forschungsauftrags ist die Evaluation der Umsetzung des EA-Gesetzes in Nordrhein-Westfalen. Mittels einer empirischen Untersuchung sollen folgende Fragen geklärt werden:

- Sind die Strukturen zur Ausfüllung der EA-Tätigkeit vorhanden?
- Wie ist die Personalausstattung?
- Sind alle Voraussetzungen geschaffen, dass die EA sowohl ihre Funktion als Informationsvermittler als auch als Verfahrensmittler ausüben können?
- Werden Informationen auf Anfrage der (ausländischen) Dienstleister schnell und umfassend zur Verfügung gestellt?
- Sind die Voraussetzungen für den Einsatz von IT-Systemen vorhanden, um Schnittstellenprobleme mit zuständigen Stellen zu vermeiden?
- Sind die relevanten Partner, die Fachinformationen zur Verfügung stellen, in die Tätigkeit der EA eingebunden?
- Bestehen Unterschiede bei der Tätigkeit der EA je nach Organisationsform (Single-EA oder Kooperations-EA)?
- Wie ist der Stand der technischen Voraussetzungen?

Die vorliegende Evaluation begleitet den Implementationsprozess der EA und überprüft die Umsetzung des EA-Gesetzes NRW anhand unterschiedlicher Erhebungen. Um qualitative Aussagen zum Stand der Umsetzung und der Tätigkeit der EA zu erhalten, wurden mit allen 21 EA in Nordrhein-Westfalen zum Teil persönliche und zum Teil telefonische Interviews geführt. Die quantitative Ermittlung der Inanspruchnahme des Leistungsangebots der EA erfolgte mittels eines Excel-Tools. Ferner wurden alle Kammern, die an der Umsetzung des EA-Gesetzes NRW beteiligt sind, zu ihrer Einbindung in die EA-Struktur befragt. Anhand dieser Erhebungsergebnisse konnte ein umfassendes Bild über den Stand der Umsetzung des EA-Gesetzes NRW gezeichnet werden.

Da die Evaluation zu einem sehr frühen Zeitpunkt nach Inkrafttreten des EA-Gesetzes NRW erfolgte, lag der Schwerpunkt der Evaluation auf der Beurteilung der Frage, ob der Aufbau der institutionellen Struktur der EA erfolgreich umgesetzt wurde. D. h. ist eine arbeitsfähige Organisation vorhanden, die ge-

währleistet, dass die EA die in der EU-DLRL genannten Aufgaben für Dienstleister erfüllen können.

Fragen zu Art und Qualität der Aufgabenerfüllung durch die EA waren nicht Bestandteil des Untersuchungsauftrags. Dies hätte eine Erhebung auf der Dienstleisterseite, d. h. bei den Dienstleistern, die sich an die EA gewandt haben, erfordert, was zu dem frühen Zeitpunkt der Evaluation nicht sinnvoll gewesen wäre.

Fragen zur IT-Technik erstrecken sich nur auf den Aspekt, welche technischen Systeme bereits vorhanden sind. Die Beurteilung der Voraussetzungen zur durchgängigen elektronischen Abwicklung war nicht Bestandteil der Untersuchung, da hierzu aufgrund der kurzen Bestandsdauer der EA keine validen Aussagen zu erwarten waren.

3. Grundlagen der Europäischen Dienstleistungsrichtlinie

Die EU-DLRL beinhaltet drei wesentliche Bestandteile: der Einheitliche Ansprechpartner, die möglichst durchgängige Nutzung elektronischer Medien und die Normenprüfung. Zum besseren Verständnis wird zunächst der Begriff Dienstleistung im Sinne der EU-DLRL näher erörtert.

3.1 Der Begriff Dienstleistung

Die EU-DLRL umfasst alle Dienstleistungen, die in der Regel gegen Entgelt erbracht werden. Hierunter fallen gewerblich kaufmännische, handwerkliche und freiberufliche Tätigkeiten.[1] Die Richtlinie sieht einen breiten Dienstleistungsbegriff vor, der u. U. nicht immer mit den nationalen Definitionen von Dienstleistungen übereinstimmt. Insofern ist eine Abgrenzung der von der EU-DLRL erfassten Dienstleistungen notwendig. Grundsätzlich soll die Richtlinie gemäß Art. 2 I EU-DLRL für alle Dienstleistungen gelten, die von einem in einem Mitgliedstaat niedergelassenen Dienstleistungserbringer angeboten werden. Somit fallen auch öffentliche Dienstleistungen von allgemeinem wirtschaftlichen Interesse unter die Richtlinie.

Die EU-DLRL sieht jedoch ausdrücklich Ausnahmen vor. So sind in der Regel nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse ausgenommen, d. h. öffentliche Dienstleistungen, die nicht gewerblich angeboten werden. Ebenfalls nicht unter die Regelungen der Richtlinie fallen Finanzdienstleistungen, Verkehrsdienstleistungen, Dienstleistungen von Leiharbeitsagenturen, das Gesundheitswesen, audiovisuelle Dienste und Rundfunkdienstleistungen, Glückspielaktivitäten, Tätigkeiten, die mit der öffentlichen Gewalt verbunden sind, private Sicherheitsdienste sowie die Tätigkeit von Notaren und Gerichtsvollziehern, die von staatlichen Stellen bestellt werden. Ausgenommen von den Regelungen sind auch soziale Dienstleistungen, die im Zusammenhang mit Sozialwohnungen, mit der Kinderbetreuung oder mit der Unterstützung von Familien und dauerhaft oder vorübergehend hilfsbedürftigen Personen stehen. Den Mitgliedstaaten steht es jedoch frei, die nicht von der EU-DLRL erfassten Dienstleistungen einzubeziehen.[2]

---

1 Vgl. Art. 50 EGV.

2 Vgl. Kommission der Europäischen Gemeinschaft (2007), S. 10-17.

3.2 Einheitlicher Ansprechpartner

Der EA dient dem Ziel, Verwaltungsverfahren für ausländische Dienstleistungserbringer zu vereinfachen. Gemäß Art. 7 EU-DLRL hat er die Aufgabe, Informationen zu Formalitäten und Verfahren zur Verfügung zu stellen und u. a. als Lotse und Vermittler sowie Verfahrenskoordinator für alle Verwaltungsverfahren für Dienstleistungserbringer zu agieren. Wendet sich ein Dienstleister eines EU-Mitgliedstaates an einen Einheitlichen Ansprechpartner, so sollte er mit dessen Hilfe in der Lage sein, sämtliche Verfahren und Formalitäten zu erfüllen, die für die Aufnahme, für die Ausübung oder gegebenenfalls auch für eine spätere Einstellung der jeweiligen Dienstleistungstätigkeit erforderlich sind. Der Einheitliche Ansprechpartner erfüllt damit sowohl die Funktion eines Informationsvermittlers als auch die Funktion des Verfahrenmittlers. Der Einheitliche Ansprechpartner bearbeitet die jeweiligen Verwaltungsverfahren nicht selbst, sondern koordiniert zwischen Dienstleistungserbringer und den im Einzelfall zuständigen Behörden. Er nimmt Verfahrenskorrespondenz entgegen, leitet diese weiter und erteilt Auskünfte zum aktuellen Verfahrensstand. Die Verteilung der Zuständigkeiten und Befugnisse zwischen den Behörden der einzelnen Mitgliedstaaten bleibt von diesen Regelungen unberührt (Art. 6 Abs. 2 EU-DLRL). Nur für den Fall, dass der EA gleichzeitig auch zuständige (Fach-)Behörde ist, kann eine inhaltliche Verfahrensabwicklung durch ihn erfolgen.

Die Inanspruchnahme des EA ist für den Dienstleister nicht verpflichtend. Er kann selbst entscheiden, ob er den Einheitlichen Ansprechpartner in Anspruch nehmen möchte oder ob er direkten Kontakt mit den zuständigen Stellen aufnimmt.

Die EU-DLRL schreibt nicht vor, wie die Institution EA organisiert sein sollte. In den einzelnen Mitgliedstaaten existieren zahlreiche Ausprägungen. So ist z. B. nicht festgelegt, wie viele Einheitliche Ansprechpartner einzurichten sind. Ebenso wird nicht vorgeschrieben, bei welchen Institutionen oder auf welcher Ebene der Einheitliche Ansprechpartner angesiedelt sein soll. Auch in Deutschland gibt es keine bundeseinheitliche Regelung für den EA. Entsprechend Art. 70 ff. GG ist die Einrichtung der Einheitlichen Ansprechpartner und ihre Ausgestaltung Aufgabe der Länder. Die Länder haben die Organisationshoheit über die Verwaltung, soweit das Grundgesetz nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt. Da die Aufgaben des EA dem Bereich „Verwaltung“ zuzu-

rechnen sind, liegt die Zuständigkeit für die Einrichtung und Ausgestaltung bei den 16 Bundesländern.

3.3 Nutzung elektronischer Medien

Die EU-DLRL sieht die Möglichkeit vor, dass alle im Anwendungsbereich der EU-DLRL liegenden behördlichen Verfahren und Formalitäten auch elektronisch über den Einheitlichen Ansprechpartner abgewickelt werden können (Art. 8 Abs. 1 EU-DLRL). Dies bedeutet, dass nun erstmals ein Rechtsanspruch für Dienstleistungserbringer auf eine elektronische Verfahrensabwicklung besteht. Zudem müssen auch alle Informationen für Dienstleistungserbringer elektronisch bereitgestellt werden.

Funktionsfähige elektronische Verfahren können als zentral für die EU-DLRL angesehen werden. Mit der möglichst durchgängigen Nutzung elektronischer Informations- und Kommunikationstechnologien wird das Ziel verfolgt, Verwaltungskosten zu senken, Verwaltungsvorgänge zu beschleunigen sowie die Transparenz und den Nutzen von Verwaltungshandeln zu steigern.

Die Regelungen der Dienstleistungsrichtlinie bezüglich elektronischer Verfahren knüpfen an die E-Government-Strategie „i2010“ bzw. deren Vorläufer „eEurope 2005“ an. Die Bundesrepublik kann für die Umsetzung der EU-DLRL auf bereits existierende Projekte zurückgreifen. Hier ist in erster Linie der im Jahr 2006 verabschiedete Aktionsplan „Deutschland Online“ (DOL) zu nennen, der im Zuge der Vorbereitungen für die Umsetzung der EU-DLRL Mitte 2007 erweitert wurde. Dennoch stellt die IT-Umsetzung eine große Herausforderung dar, da durch das föderale System eine große Zahl heterogener Lösungen in Behörden und Verwaltungen entstanden ist, die z. T. untereinander nicht kompatibel sind. Zur Vereinheitlichung der IT-Systeme wurden Handlungsempfehlungen für Länder, Kommunen und Kammern entwickelt, die bis 2015 bzw. 2018 eine integrierte und durchgängige Abwicklung von Verwaltungsverfahren ermöglichen sollen.[3] Eine bundeseinheitliche technische Lösung ist nicht angestrebt.

Eine weitere Neuerung stellt die Einführung des „Internal Market Information System“ (IMI, Art. 28 ff. EU-DLRL) dar. Dieses Binnenmarktinformationssystem soll als elektronisches Amtshilfesystem fungieren und die transnationale Verwaltungszusammenarbeit unterstützen. Die zuständigen Behörden sollen

---

3 Vgl. www.deutschland-online.de/DOL und Bienert (2008), S. 417.

über IMI direkt miteinander in Kontakt treten und unbürokratisch zusammenarbeiten. Hierdurch sollen neue Möglichkeiten der Zusammenarbeit erschlossen werden wie z. B. eine verbesserte Überprüfung von Angaben ausländischer Dienstleister, die europaweite Öffnung relevanter Register oder die Benennung nationaler Kontaktstellen im Falle möglicher Beschwerden.

3.4 Normenprüfung

Die EU-DLRL verpflichtet die Mitgliedstaaten, eine umfassende Normenprüfung (Normenscreening) durchzuführen. Die Überprüfung zielt darauf ab, unzulässige Hindernisse für die Aufnahme bzw. Ausübung einer Dienstleistung festzustellen und gegebenenfalls abzubauen.

Alle dienstleistungsrelevanten Normen sind auf Erforderlichkeit, Diskriminierungsfreiheit und Einfachheit zu überprüfen. In Deutschland sind alle Träger der öffentlichen Verwaltung von dieser Verpflichtung betroffen. Bund, Länder, Kommunen und Kammern haben die systematische Überprüfung der Gesetze, Verordnungen und Satzungen eigenverantwortlich durchgeführt. Mittlerweile ist die Normenprüfung abgeschlossen und die sich hieraus ergebenden Änderungen wurden umgesetzt.

4. Die Umsetzung des EA-Gesetzes NRW

4.1 Einbettung in die nationale Organisationsstruktur

Die Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie in Deutschland ist Aufgabe der Bundesländer. Grundsätzlich ist eine Vielzahl von Umsetzungslösungen möglich. In dem Gutachten des Deutschen Forschungsinstituts für öffentliche Verwaltung Speyer[4] zu den Gestaltungsoptionen und Anforderungen an EA wird eine Vielzahl von rechtlich zulässigen Gestaltungsoptionen für die Ansiedlungsebenen und für die institutionellen Formen erörtert. So können z. B. Verwaltungsbehörden auf Landes- und Bezirksebene oder kommunale Verwaltungen die Aufgaben des EA wahrnehmen. Ebenso ist es aber auch möglich, dass der EA als Kooperation zwischen öffentlichen Stellen als öffentlich-öffentliche Partnerschaft (ÖÖP) oder zwischen öffentlichen und privaten Institutionen in Form einer öffentlich-privaten Partnerschaft (ÖPP) institutionalisiert wird. Auch die Kammern kommen als EA grundsätzlich in Betracht. Die Gutachter kommen zu dem Ergebnis, dass für die Wahl aus der Vielzahl der rechtlich zulässigen und praktikablen Gestaltungsoptionen für die Verortung und die Form der Institutionalisierung letztlich die Prioritätensetzung des jeweiligen Bundeslandes entscheidend ist. In der Praxis findet dies seinen Niederschlag in der sehr unterschiedlichen Implementierung der EA in den einzelnen Bundesländern, wie aus folgender Tabelle zu entnehmen ist.

---

4 Vgl. Deutsches Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung Speyer (2006), S. 257 ff.

Tabelle 1: Übersicht über die Organisation der EA nach Bundesländern

Bundesland	EA-Implementierungsmodell
Baden-Württemberg	Kammer-/Kommunalmodell (69 EA)
Bayern	Kammer-/Kommunalmodell (35 EA)
Berlin	Landesebene (1 zentraler EA)
Brandenburg	Landesebene (1 zentraler EA)
Bremen	Kommunalmodell (1 zentraler EA: Wirtschaftsförderung Bremen GmbH)
Hamburg	Kammermodell (1 IHK, 1 HWK)
Hessen	Regierungsbezirksebene (3 EA bei Mittelbehörden)
Mecklenburg-Vorpommern	Kammermodell (3 IHK, 2 HWK)
Niedersachsen	Kommunalmodell (54 Kommunen und 1 zentraler EA auf Landesebene)
Nordrhein-Westfalen	Kommunalmodell (21 EA)
Rheinland-Pfalz	Landesebene (2 EA)
Saarland	Kammermodell (1 IHK, 1 HWK mit gemeinsamer Geschäftsstelle)
Sachsen	Landesebene (1 zentraler EA)
Sachsen Anhalt	Landesebene (1 zentraler EA)
Schleswig-Holstein	Anstalt des öffentlichen Rechts (1 zentraler EA in multipler Trägerschaft)
Thüringen	Kammermodell (3 IHK, 3 HWK)

© IfM Bonn

4.2 Schaffung der gesetzlichen Voraussetzungen zur Erfüllung der Anforderungen der EU-DLRL in Nordrhein-Westfalen

Nordrhein-Westfalen hat sich für ein Kommunalmodell entschieden. Die gesetzlichen Voraussetzungen zur Umsetzung der EU-DLRL sind mit zwei Gesetzen geschaffen worden. Am 12. Mai 2009 beschloss der Landtag Nordrhein-Westfalen das „Gesetz zur Änderung verwaltungsverfahrens-, zustellungs- und gebührenrechtlicher Regelungen zur Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie in das Landesrecht von Nordrhein-Westfalen und weiterer Anpassungen“; das Gesetz trat einen Tag später am 13. Mai 2009 in Kraft. Am 8. Dezember 2009 wurde das „Gesetz zur Bildung Einheitlicher Ansprechpartner in Nordrhein-Westfalen (EA-Gesetz NRW)“ verabschiedet und trat am 28. Dezember 2009 in Kraft.

Nach dem EA-Gesetz NRW werden die Aufgaben des EA den Kreisen und kreisfreien Städten übertragen. Die Zahl der Einheitlichen Ansprechpartner soll 18 nicht überschreiten, so dass die 54 Kreise und kreisfreien Städte in Nordrhein-Westfalen angehalten sind, zur Wahrnehmung der Aufgaben des EA auf Grundlage öffentlich-rechtlicher Vereinbarungen interkommunale Kooperationen zu bilden oder ggf. auf vorhandene Kooperationen zurückzugreifen.

4.3 Unterstützungsleistungen des Landes zur Vorbereitung der EA-Arbeit

Unter Begleitung des Landesbetriebs Information und Technik Nordrhein-Westfalen (IT.NRW) bereiteten 2009 fünf Arbeitsgruppen mit insgesamt ca. 100 Mitarbeiter/innen aus dem kommunalen Verwaltungsbereich, die IT-Umsetzung der EU-DLRL in Nordrhein-Westfalen vor. Diese beinhaltete u. a. das Layout und die Bedienerführung des EA-Portals, die technische Verfahrensabwicklung und das Wissensmanagement bei den EA. Die Teilnahme an den Arbeitsgruppen zur Vorbereitung der EA war freiwillig, da die EA zu diesem Zeitpunkt noch nicht formal auf Grundlage eines Gesetzes institutionalisiert waren. Die Tätigkeit der Arbeitsgruppen mündete in einem ausführlichen Ergebnisbericht zur IT-Umsetzung, der im September 2009 allen Kommunen in Nordrhein-Westfalen zur Verfügung gestellt wurde.

Eine Lenkungsgruppe aus Vertretern der Kommunalen Spitzen- und Kammerverbände sowie des Innen- und Wirtschaftsministeriums steuerte die Arbeitsgruppen. Zur Verbreitung der Arbeitsergebnisse wurden vor der Sommerpause 2009 fünf Informationsveranstaltungen durchgeführt, an denen etwa 350 Entscheidungsträger aus dem Kommunal- und Kammerbereich teilgenommen haben. Nach der Sommerpause organisierte die Landesregierung fünf weitere Informationsveranstaltungen, die sich vor allem an die Beschäftigten der operativen Ebene in Kommunen, Kammern und Landesverwaltung richteten.

Für die Aufgabenerfüllung ist den EA Ende Dezember 2009 bzw. Anfang Januar 2010 das so genannte Pflichtenheft, das auch Bestandteil des Ergebnisberichts zur IT-Umsetzung war, für das Layout und die Bedienerführung der EA-Portale übermittelt worden. Um die im § 4 EA-Gesetz NRW geforderte Einheitlichkeit zu gewährleisten, war das Pflichtenheft von den EA landesweit verbindlich umzusetzen. Zugleich übermittelte das Wirtschaftsministerium den EA eine erste Liste der relevanten Verfahren auf Bundes-, Landes- und Kammerebene (so genannte Positivliste) als das erste von bislang vier Infopaketen.

5. Die empirischen Erhebungen

5.1 Befragungsgruppen und -methoden

In die Evaluation des EA-Gesetzes NRW wurden alle EA in Nordrhein-Westfalen sowie alle Kammern in Nordrhein-Westfalen, die von der EU-DLRL betroffen sind, einbezogen. Ferner wurden die Organisationen der Kammern berücksichtigt. Für die empirische Erhebung kamen unterschiedliche Instrumente zum Einsatz:

- Persönliche oder telefonische Befragung aller EA,
- Einsatz eines Excel-Tools bei allen EA,
- Schriftliche Befragung aller Kammern in Nordrhein-Westfalen und
- Gemeinsames Expertengespräch mit Vertretern der Kammern.

Die Erhebung bei den EA setzt sich aus zwei Teilen zusammen. Für die Gewinnung von qualitativen Aussagen wurden alle 21 EA[5] mittels eines teilstandardisierten Fragebogens, der den Befragten viel Raum für freie Antwortmöglichkeiten bot, um Auskunft gebeten. Der Fragebogen umfasste 28 Fragen, die in folgende Teilbereiche gegliedert waren: Allgemeine Strukturfragen, Fragen zur Tätigkeit des EA, Nutzung von IT sowie allgemeine Fragen zur Situation des EA in Nordrhein-Westfalen (siehe Anlage 1). Die Befragung wurde bei sieben EA in Form von persönlichen, bei den übrigen EA in Form von telefonischen Interviews durchgeführt. Die Auswahl der EA, die persönlich befragt wurden, erfolgte anhand der Kriterien Single-EA oder Kooperations-EA, ländlich oder städtisch geprägte Region sowie grenznaher oder nicht grenznaher Einzugsbereich der EA. Anhand dieser unterschiedlichen Strukturmerkmale sollten mögliche Unterschiede in der Arbeitsweise der EA herausgearbeitet werden.

Für die Gewinnung von quantitativen Aussagen zur Inanspruchnahme der EA wurde vom IfM Bonn als zweiter Erhebungsteil ein Excel-Tool zur Datenerfassung für die EA entwickelt, mit dessen Hilfe die EA ihre Arbeitsvorfälle kontinu-

---

5 Zu Beginn der Befragung gab es 22 EA. Während des Befragungszeitraums schloss sich ein EA einem Kooperations-EA an, so dass sich die Gesamtzahl auf nunmehr 21 verringerte.

ierlich erfassen und dem IfM Bonn zurücksenden sollten. Die kontinuierliche Datenerfassung erfolgte in dem Zeitraum 3. Mai 2010 bis 31. Juli 2010. Die Daten, die in das Excel-Tool einzupflegen waren, beinhalteten den Zeitpunkt des Erstkontaktes, die Art der Kontaktaufnahmen, die Anzahl der Kontakte, das Herkunftsland und die Branche der Kontakt aufnehmenden Dienstleister, die Funktion, in der der EA tätig wurde, die Dauer der Informationsgespräche und der Abwicklung der Vorhaben insgesamt sowie Informationen zur Gebührenerhebung (siehe Anlage 2).

Neben der Sichtweise der EA war es wichtig, auch die Perspektive anderer Beteiligter zu erfahren. Aus diesem Grund wurde eine schriftliche Befragung aller 34 Kammern, die von dem EA-Gesetz NRW betroffenen sind, durchgeführt. Der Fragebogen beinhaltete die Themenbereiche der vertraglichen Fixierung von Vereinbarungen der Kammern mit den EA, die Anzahl der Fälle, die von den EA an die Kammern vermittelt wurden, die Art der Zusammenarbeit mit den EA, die Art und Häufigkeit des Einbezugs in die Vorbereitungsarbeiten der EA sowie die Wege der Qualitätssicherung (siehe Anlage 3).

Ein gemeinsames Expertengespräch mit den Kammervertretern schließlich vertiefte die Befunde der Kammerbefragung.

Insgesamt verliefen alle Befragungen und die Erhebung mittels Excel-Tool sehr erfolgreich. Alle 21 EA beteiligten sich an der Befragung. Die Befragungssituation wurde in fast allen Fällen als angenehm empfunden. Die Auskunftsbereitschaft der EA war hoch, was sich auch in der Vielzahl zusätzlicher Anmerkungen dokumentiert. Die Beteiligung der EA am Excel-Tool war ebenso sehr positiv. 20 der insgesamt 21 EA schickten ihre mit dem Excel-Tool erhobenen Verlaufsdaten zu den Geschäftsvorfällen an das IfM Bonn zurück, so dass nahezu eine vollständige Dokumentation der Geschäftsvorfälle für den betrachteten Zeitraum vorliegt.

Ebenfalls äußerst erfolgreich verlief die Befragung der Kammern. Alle 34 Kammern beantworteten den bewusst kurz gehaltenen Fragebogen. Ein anschließend stattgefundenes Gespräch mit den Kammervertretern brachte zusätzlich vertiefende Erkenntnisse.

Die erhobenen Daten wurden aufbereitet und auf Plausibilität überprüft. Aufgrund der geringen Anzahl der Befragungsteilnehmer aber auch der geringen Fallzahlen der Geschäftsvorfälle kamen für die Auswertung nur Verfahren der

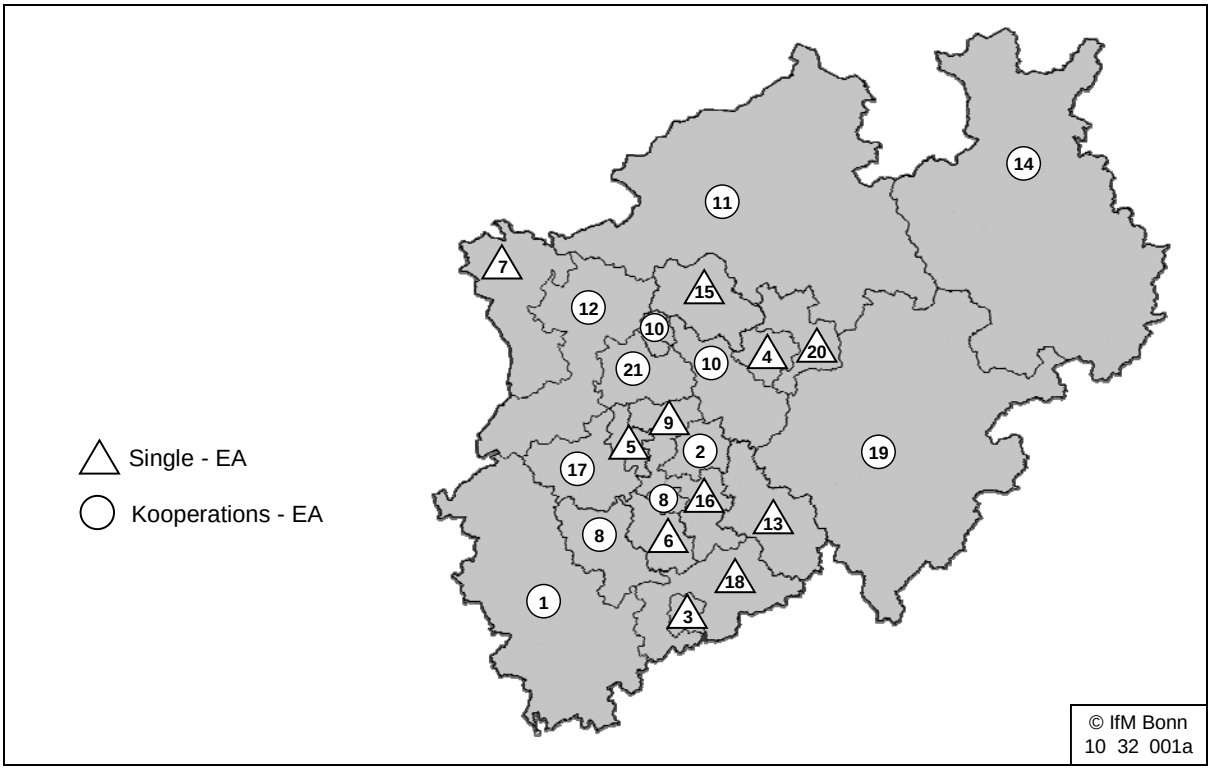
deskriptiven Statistik in Frage; auf eine multivariate Analyse musste verzichtet werden.

5.2 Die Befunde aus den EA-Interviews

5.2.1 Strukturmerkmale

Die EA in Nordrhein-Westfalen sind sowohl als Single-EA als auch als Kooperations-EA organisiert. Als Single-EA werden im Folgenden EA bezeichnet, deren Träger eine kreisfreie Stadt oder ein Kreis ist. Kooperations-EA sind EA, die von mehreren kreisfreien Städten und/oder Kreisen getragen werden. Es existieren elf Single-EA und zehn Kooperations-EA. Die regionale Verteilung der EA geht aus folgender Abbildung hervor.

Abbildung 1: Einheitliche Ansprechpartner in Nordrhein-Westfalen



Quelle: http://www.ea-finder.nrw.de/

Nur ein Single-EA hat in seinem Einzugsbereich eine Grenze zum europäischen Ausland. Bei den Kooperations-EA sind es vier. Die EA sind etwa zu gleichen Teilen städtisch und eher ländlich geprägt (Vgl. Tabelle 2).

Tabelle 2: Strukturmerkmale der EA

Merkmal	Organisationsform des EA		Insgesamt
	Single-EA	Kooperations-EA	
Anzahl der EA	11	10	21
• Städtisch geprägt	6	4	10
• Ländlich geprägt	3	3	6
• Teils städtisch, teils ländlich	2	3	5
Grenznahes EA-Gebiet*			
• Ja	1	4	5
• Nein	10	6	16

© IfM Bonn

* Mit grenznah ist hier die Grenze zum europäischen Ausland gemeint. Darüber hinaus existieren natürlich Grenzen zu den anderen Bundesländern. Hier können Schnittstellenprobleme entstehen, die zum einen durch unterschiedliches Landesrecht, zum anderen durch eine andere Organisationsstruktur der EA hervorgerufen werden.

Wie aus Tabelle 3 hervorgeht, betreuen Kooperations-EA typischerweise ein nach der Einwohnerzahl deutlich größeres Einzugsgebiet als Single-EA.

Tabelle 3: Durchschnittliche Einwohnerzahl im Einzugsgebiet der EA

	Organisationsform des EA	
	Single-EA	Kooperations-EA
Durchschnittliche Einwohnerzahl	503.270	1.222.800

© IfM Bonn

Die Verortungsstruktur der EA geht aus Tabelle 4 hervor. Danach haben sechs der elf Single-EA den EA bei der Wirtschaftsförderung verortet. Hier kann vermutet werden, dass der EA mit Blickwinkel Wirtschaft, d. h. Unternehmen oder Unternehmensgründer ausgerichtet ist. Zwei EA betonen hingegen stärker den Aspekt der Bürgernähe, indem sie den EA beim Bürgerservice angesiedelt haben. Bei den übrigen Single-EA wurde der EA an zentraler Stelle verortet, wie z. B. das Hauptamt oder die Koordinierungsstelle für Planungsaufgaben.

Tabelle 4: Verortung der EA innerhalb der Verwaltung

Amt	Organisationsform des EA	
	Single-EA	Kooperations-EA
Wirtschaftsförderung	6	3
Bürgerservice	2	1
Hauptamt	1	0
Zentrale Dienste	1	1
Koordinierungsstelle für Planungsaufgaben (Verwaltungsaufgaben)	1	1
Stabsstelle	0	2
Steuerungsunterstützung Personal- und IT-Service	0	1
Ordnungsamt	0	1

© IfM Bonn

Die Verortungsstruktur der Kooperations-EA unterscheidet sich von derjenigen der Single-EA. Hier wurden nur drei Kooperations-EA bei der Wirtschaftsförderung angesiedelt. Die übrigen verteilen sich auf zentrale Dienste oder Stabsstellen innerhalb der Verwaltung. Die eher seltene Verortung der Kooperations-EA bei der Wirtschaftsförderung deutet darauf hin, dass u. U. Befindlichkeiten der einzelnen Partner gegenüber einer Wirtschaftsförderung seitens des übergeordneten EA bestehen. Um diese Befindlichkeiten zu verringern bzw. auszuräumen, hat zumindest ein Kooperations-EA ein Neutralitätsgebot in seinem Kooperationsvertrag schriftlich fixiert.

5.2.2 Personalstruktur der EA

Die Personalkapazität der EA geht aus Tabelle 5 hervor. Im Durchschnitt beläuft sich die Personalausstattung gemessen in Vollzeitäquivalenten auf 0,6 Stellen bei den Single-EA und auf 1,2 Stellen bei den Kooperations-EA.

Tabelle 5: Anzahl der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der EA in Vollzeitäquivalenten

Organisationsform des EA	Anzahl der Mitarbeiter/innen					
	0,1 - 0,2	0,25 - 1,0	1,1 - 2	2,1 - 3	> 3	Keine Angabe
Single-EA	3	4	0	1	0	3
Kooperations-EA	1	6	2	0	1	0

© IfM Bonn

Der höhere Personaleinsatz der Kooperations-EA weist zum einen darauf hin, dass der Personalschlüssel der Größe des Einzugsgebiets Rechnung trägt. Im Durchschnitt haben die Kooperations-EA gemessen an der Einwohnerzahl ein gut doppelt so großes Einzugsgebiet als die Single-EA, so dass folgerichtig auch eine höhere Personalkapazität für die Aufgabenerfüllung vorgehalten wird. Zum anderen haben Kooperations-EA aufgrund der höheren Anzahl der einzubeziehenden Partner einen größeren Koordinierungsaufwand, was höhere Personalressourcen bindet. Viele EA berichten, dass die Beschäftigten nicht allein für die Aufgaben des EA zuständig sind, sondern in der Regel weiterhin ihrer ursprünglichen Tätigkeit nachgehen. Momentan wird die relativ geringe Personalausstattung als ausreichend angesehen. Ob dies zukünftig so bleiben wird, ist angesichts der erst kurzen Bestandsdauer der EA noch nicht abzusehen.

Mit zunehmender Inanspruchnahme der EA durch Anfragen von Dienstleistern könnte sich der Personaleinsatz künftig erhöhen. Aufgrund der noch geringen Erfahrungswerte und der Unsicherheit, wie sich die Anfragen der Dienstleister zukünftig entwickeln werden, konnten die EA jedoch keine genaueren Aussagen zum zukünftigen Personalbedarf treffen.

5.2.3 Erreichbarkeit der EA

Die Erreichbarkeit der EA für die nachfragenden Dienstleister ist in großem Umfang gewährleistet. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der EA sind für die Dienstleister im Durchschnitt neun Stunden pro Tag persönlich erreichbar. Lediglich bei zwei EA ist die persönliche Kontaktaufnahme nicht vorgesehen. Telefonisch sind ebenfalls die meisten EA acht bis zehn Stunden pro Tag erreichbar. In Einzelfällen kann ein EA über Rufumleitung sogar 24 Stunden kontaktiert werden. Anfragen über E-Mail sind natürlich rund um die Uhr möglich,

allerdings lässt die elektronische Erreichbarkeit keine Aussagen über die Schnelligkeit der Beantwortung der Anfragen zu.

Tabelle 6: Werktägliche Erreichbarkeit der EA in Stunden

Erreichbarkeit					
Persönlich		Telefonisch		E-Mail	
Stunden pro Tag	Anzahl der EA	Stunden pro Tag	Anzahl der EA	Stunden pro Tag	Anzahl der EA
0*	2	0**	1	24	21
5	1	5	1		
8-9	14	8-9	9		
10	4	10	5		
		12	2		
		24 (mit AB)	3		

© IfM Bonn

* Persönliche Erreichbarkeit nicht vorgesehen
** Telefonische Erreichbarkeit nicht prioritär

5.2.4 Kostenstruktur der EA

Die Errichtung und der Betrieb eines EA sind mit erheblichen Kosten verbunden. Auch wenn die Fragen zu den Vorlaufkosten und den laufenden Kosten nicht von allen EA beantwortet wurden, ergeben die nachfolgenden Tabellen einen ersten Eindruck über die Höhe des Aufwandes, der mit der Aufnahme der EA-Tätigkeit und dem laufenden Betrieb eines EA verbunden ist.

Bei den erhobenen Kosten handelt es sich nur um grobe Schätzwerte, d. h. die Kostenangaben der einzelnen EA zur Errichtung und Ausübung der Tätigkeit des EA sind nur sehr eingeschränkt miteinander vergleichbar, da den meisten befragten EA keine konkreten Zahlen vorliegen. Einige Beträge sind nach Angaben der Befragten gedeckelt, d. h. es kann sein, dass der tatsächlich verausgabte Betrag höher liegt. Andere erfassen nur den Zeitraum ab Oktober 2009, auch wenn kostenwirksame Vorbereitungsarbeiten bereits deutlich früher begonnen worden sind.

- Vorlaufkosten

Die Frage nach den Vorlaufkosten beantworteten acht Kooperations-EA und drei Single-EA. Die Beträge der Vorlaufkosten der Single-EA differieren zwischen 5.000 € und 100.000 €. Da bei zwei der drei EA wesentliche Kostenbestandteile fehlen, haben die Werte allerdings nur eine geringe Aussagekraft.

Die Kosten für die Vorlaufarbeiten bei den Kooperations-EA liegen in einer Bandbreite von 20.000 € bis 144.000 €. Durchschnittlich entstanden den Kooperations-EA zur Errichtung des EA Kosten in Höhe von knapp 80.000 €. In diesem Betrag enthalten sind sowohl die Personal- als auch die Sachkosten. Einen bedeutenden Posten unter den Sachkosten bildete der Aufwand für IT-Ausstattung und IT-Betriebssysteme.

Tabelle 7: Vorlaufkosten zur Errichtung der EA

Organisationsform des EA	
Single-EA	Kooperations-EA
• Ca. 100.000 €	• 144.000 €
• Ca. 36.000 € Sachkosten, Personalkosten nicht quantifizierbar	• 100.000 € gedeckelt
• Gestaltung EA-Portal und virtuelle Poststelle ca. 5.000 €, sonstige Vorlaufkosten nicht quantifiziert	• 100.000 €
	• 100.000 €
	• Bis jetzt 69.000 €, ohne Projektentwicklungskosten, die vor Oktober 2009 angefallen sind
	• 55.000 €
	• 45.000 €, darunter ca. 20.000 € IT-Kosten
	• IT-Kosten 10.000 € pro Jahr, Personalkosten 200 Arbeitsstunden
• 8 EA ohne Angaben	• 2 EA ohne Angaben
	© IfM Bonn

Aufgrund der fehlenden und unvollständigen Angaben bei den Single-EA und z. T. auch bei den Kooperations-EA ist leider kein Kostenvergleich zwischen den beiden Organisationsformen der EA möglich. Ebenfalls lässt sich keine allgemeingültige Aussage dahingehend treffen, ob ein EA mit einem größeren Einzugsgebiet höhere Kosten hat als ein EA mit kleinerem Einzugsgebiet.

- Betriebskosten

Auch für die Betriebskosten sind insbesondere für die Single-EA wegen fehlender Angaben keine belastbaren Aussagen möglich. Lediglich ein Single-EA bezifferte die laufenden Kosten auf ca. 25.000 € jährlich. Von den zehn Kooperations-EA haben sechs die Frage nach den laufenden Kosten beantwortet.

Dies ist zum einen einer höheren Auskunftsfreudigkeit geschuldet und spiegelt zum anderen den Umstand wider, dass bei Kooperations-EA aufgrund der Verteilung der Kosten auf die Partner der Zwang zur Kostenerfassung der Kostenstelle EA höher ist als bei den Single-EA. Wie Tabelle 8 zeigt, differieren die laufenden Kosten für die Ausübung der Tätigkeit eines EA erheblich.

Tabelle 8: Laufende Kosten des EA

Organisationsform des EA	
Single-EA	Kooperations-EA
• 24.388 € jährlich (Personalkosten: 13.100 € jährlich, Sachkosten: 7.088 € jährlich, Virtuelle Poststelle: 4.200 € jährlich)	• 100.000 € Personal- und Sachkosten, 75.000 € IT-Dienstleistungen
	• 123.096 € jährlich (Personal- und allg. Sachkosten: 117.996 €, IT-Sachkosten: 5.100 €)
	• 122.000 € jährlich plus IT-Kosten, die zur Zeit nicht kalkulierbar sind
	• ca. 60.000 € Personalkosten jährlich plus z. T. einmalige Kosten (ca. 5.000 € bis 10.000 €)
	• 60.000 € jährlich
	• Pauschale 23.000 €
• 10 EA ohne Angaben	• 4 EA ohne Angaben
	© IfM Bonn

Die laufenden Kosten der Kooperations-EA liegen nach ihren Angaben zwischen 23.000 € und 175.000 € pro Jahr. Bei drei EA betragen die Kosten deutlich über 100.000 €, bei zwei EA rund 70.000 € und bei einem EA handelt es sich um eine Pauschale von 23.000 €. Zwischen der Kostenhöhe und der Größe des Einzugsgebiets der EA lässt sich kein Zusammenhang erkennen: So arbeiten diejenigen EA, die jährlich mehr als 100.000 € Betriebskosten veranschlagen, sowohl in sehr großen als auch in vergleichsweise kleinen Einzugsgebieten.

- Kostenumlage

Hinsichtlich der Kostenumlage, die die Kooperations-EA mit ihren Partnern vereinbart haben, wählten die meisten ein Umlageverfahren unter Verwendung eines Einwohnerschlüssels. Nur ein Kooperations-EA verteilt die Kosten zu

gleichen Teilen auf die Kooperationspartner. Ein weiterer Kooperations-EA praktiziert ein Mischmodell, wonach ein Teilbetrag der Kosten zu gleichen Anteilen und der übrige Teilbetrag nach dem Einwohnerschlüssel auf die Partner aufgeteilt wird. Ein Kooperations-EA konnte zum Befragungszeitpunkt keine Angaben zur Kostenumlage machen, da die Kosten für die Vorarbeiten zur Errichtung und die laufenden Kosten der Tätigkeit des EA noch nicht gesondert erfasst worden sind.

Tabelle 9: Gewählten Verfahren für die Kostenumlage der Kooperations-EA

	Umlageverfahren			
	Einwohner-schlüssel	Gleicher Anteil je Partner	Mischkalkulation	Bisher keine Aufteilung
Anzahl der EA	7	1	1	1

© IfM Bonn

5.2.5 Vereinbarungen der EA mit den Kammern

§ 2 EA-Gesetz NRW sieht eine Beteiligung der Kammern bei der Aufgabenerfüllung des EA vor. Auf übergeordneter Ebene haben die Kammerorganisationen und die kommunalen Spitzenverbände eine Rahmenvereinbarung zur partnerschaftlichen Zusammenarbeit geschlossen. Darüber hinaus steht es den EA und Kammern frei, individuelle Vereinbarungen zur Konkretisierung der Zusammenarbeit zu treffen.

Eine Kooperationsvereinbarung mit den Kammern hatten bis zum Ende des Befragungszeitraums nur ein Single-EA und ein Kooperations-EA schriftlich fixiert. Alle anderen EA warteten noch eine verbindliche Ausarbeitung eines Kooperationsvertrags ab. Die fehlenden schriftlichen Vereinbarungen bedeuten jedoch nicht, dass keine Gespräche und Vereinbarungen mit den Kammervertretern stattgefunden hätten. Wie die Ergebnisse der Kammerbefragung zeigen (Vgl. Kapitel 5.4.1), wurden von den Kammern teilweise Vereinbarungen mit den EA getroffen, wobei es sich in den meisten Fällen um informelle Vereinbarungen handelte.

Tabelle 10: Vereinbarungen der EA mit den Kammern

Schriftlich fixierte Vereinbarung	Organisationsform des EA	
	Single-EA	Kooperations-EA
Ja	1	1
Nein	10	9

© IfM Bonn

Auch wenn die meisten EA zum Befragungszeitpunkt noch keine formale Vereinbarung mit den Kammern getroffen haben, sind die EA an der Einbeziehung der Kammern in ihre Arbeit interessiert. Eine Internetrecherche des IfM Bonn ergab, dass 17 der 21 EA auf ihrem Portal Hinweise und Links zu Kammern und deren Aufgabengebieten eingestellt haben.

5.2.6 Tätigkeit des EA

Die Funktion des EA besteht zum einen in der Bereitstellung dienstleistungsrelevanter Informationen und zum anderen in der Koordination von Vorhaben und Verfahren für Dienstleister. Nach den Befragungsergebnissen wurden die EA in Nordrhein-Westfalen hauptsächlich in der Funktion des Informationsvermittlers kontaktiert. Wie aus Tabelle 11 hervorgeht, sind 16 EA bisher ausschließlich in ihrer Funktion als Informationsvermittler beansprucht worden, nur ein EA wurde auch in der Funktion als Verfahrensmittler kontaktiert. Vier EA hatten zum Zeitpunkt der Befragung noch überhaupt keine Anfrage erhalten.

Tabelle 11: Inanspruchnahme der EA nach der Funktion

Funktion	Organisationsform des EA	
	Single-EA	Kooperations-EA
Informationsvermittler	9	7
Verfahrensmittler	0	0
Sowohl Informationsvermittler als auch Verfahrensmittler	0	1
Keines von beiden	2	2

© IfM Bonn

- Anzahl der zu kontaktierenden Stellen

Da fast alle EA zum Befragungszeitpunkt nur in Ihrer Informationsfunktion angefragt wurden, liegen z. Z. nicht genügend Erfahrungswerte vor, um abschätzen zu können, wie viele zuständige Stellen die EA während einer Verfahrensabwicklung im Durchschnitt kontaktieren.

- Art der Verfahren

Hinsichtlich der Frage, bei welchen Verfahren die EA am häufigsten kontaktiert wurden, nannten die EA von den zur Auswahl vorgegebenen Antwortmöglichkeiten (Gewerberecht, Umweltrecht, Anerkennungsverfahren von Sachverständigen und sonstige) das Thema Gewerberecht am häufigsten. Diese Angaben beziehen sich jedoch nicht immer auf das tatsächliche Anfrageverhalten der Dienstleister, sondern basieren häufig aufgrund der bisher noch nicht vorhandenen Praxiserfahrung auf subjektiven Einschätzungen der EA zur zukünftigen Anfragestruktur.

- Verfahrensabbruch

Ebenfalls ohne Angaben blieb die Frage, ob Verfahren abgebrochen wurden. Hier ist der Evaluierungszeitraum zu kurz bemessen, um aussagekräftige Ergebnisse erzielen zu können.

- Fachliche Zuständigkeit

Da der Zeitpunkt der Evaluation in einem sehr frühen Entwicklungsstadium der EA lag, war ein Untersuchungsanliegen die Klärung der Frage, ob die EA mit dem Tätigkeitsprofil, wie es in ihrer durch die EU-DLRL vorgesehenen Funktion festgelegt ist, in Anspruch genommen wurden oder ob ihr Tätigkeitsprofil den Nutzern noch nicht bekannt ist. In diesem Zusammenhang wurden die EA gefragt, ob sie häufiger für Anliegen kontaktiert wurden, die nicht in ihrem Aufgabenbereich liegen. Grundsätzlich hatten fast alle EA fachfremde Anfragen erhalten. Elf EA schätzen den Anteil fachfremder Anliegen sogar höher ein als den Anteil von Anfragen, die eindeutig in ihre Zuständigkeit fallen. Bei sechs EA war die Gewichtung umgekehrt. Hier wandten sich Informationssuchende häufiger mit Fragen, die zum EA-Aufgabenbereich gehören, an die EA. Die übrigen EA wurden entweder nicht kontaktiert oder machten keine Angaben zu diesem Punkt.

Tabelle 12: Anzahl der EA mit hohem Anteil fachfremder Anfragen

Überwiegend fachfremde Fragen	Organisationsform des EA	
	Single-EA	Kooperations-EA
Ja	6	5
Nein	3	3
Keine Kontaktaufnahme	1	1
Keine Angaben	1	1

© IfM Bonn

Die Ursachen für die Kontaktaufnahme zu fachfremden Fragen liegen insbesondere darin, dass die Funktion des EA noch weitgehend unbekannt ist. Scheinbar werden die Informationsangebote auf den Portalen der EU, des Bundes und der Länder noch nicht in der gewünschten Intensität in Anspruch genommen.[6]

Der Begriff „EA“ könnte zudem vermuten lassen, dass ein EA sich mit allen Themen des gesellschaftlichen Lebens und nicht nur mit Fragen bezüglich des Dienstleistungssektors befasst. Insofern sind die zahlreichen Beispiele fachfremder Fragen durchaus nachzuvollziehen.[7]

- Verbesserungen im Verwaltungsablauf

Abschließend wurden die EA dazu befragt, ob sie durch die Einführung des EA mittel- bis langfristige Verbesserungen im Verwaltungsablauf für die Kunden erwarten. Dies wurde mehrheitlich bejaht. Lediglich zwei der Single-EA und drei der Kooperations-EA konnten keine Einschätzung geben. Verneint hat diese Frage kein EA.

---

6 Eine aktuelle Studie des RKW Kompetenzzentrums (2010) untersucht und vergleicht die Qualität der Internetangebote der EA in den EU-Mitgliedsstaaten und den übrigen EWR-Staaten anhand der im Internet verfügbaren Informationen.

7 Beispiele: Sind Mieter zur Schneeräumung verpflichtet? Wie säubere ich einen bakterienverseuchten Brunnen? Darf ich meine Pappeln fällen? Häufig wurden auch Anfragen zu versicherungstechnischen oder arbeitsrechtlichen Themen an die EA gerichtet.

Tabelle 13: Erwartungen von zukünftigen Verbesserungen im Verwaltungsablauf durch die Einführung des EA

Verbesserungen erwartet	Organisationsform des EA	
	Single-EA	Kooperations-EA
Ja	9	7
Nein	0	0
Nicht einschätzbar	2	3

© IfM Bonn

Die Erwartung verbesserter Verwaltungsabläufe wird in erster Linie mit einer besseren Abstimmung von Verwaltungsverfahren, kürzeren Bearbeitungszeiten durch Verfahrensmanager und mit einer klareren Definition von Schnittstellen zwischen den einzelnen Verfahren begründet. Durch die Standardisierung wird eine Verfahrensbeschleunigung und größere Transparenz erwartet. Insgesamt erwarten die EA eine weiter zunehmende Kundenorientierung der Verwaltungen. Aber auch der Aspekt des E-Government spielt bei den Erwartungen der EA eine nicht unwesentliche Rolle. Die Forcierung elektronischer Verfahrensabläufe durch die Umsetzung der EU-DLRL wird von vergleichsweise vielen EA als positiver Nebeneffekt gesehen.

5.2.7 Nutzung von IT

Ein Ziel der EU-DLRL besteht darin, die Nutzung der elektronischen Medien zu intensivieren. Dazu wurden bei fast allen EA die IT-Systeme angepasst, so dass die Dienstleister die Möglichkeit haben, den EA auch über elektronische Kommunikationsmittel zu erreichen. Die Befragungsergebnisse zeigen, dass elektronische Kommunikationswege von den Dienstleistern insbesondere für die erstmalige Kontaktaufnahme mit dem EA genutzt werden.[8] Zwei Drittel der EA erklärten ferner, dass IT-Systeme (zumindest fallweise) auch für den Informationsaustausch mit den Dienstleistern eingesetzt werden. Die Tatsache, dass nicht alle EA angaben, auf elektronischem Wege kontaktiert worden zu sein bzw. Informationen über E-Mail weitergeleitet zu haben, liegt nicht darin begründet, dass diese EA nicht über die entsprechende IT-Technik verfügen oder diese nicht nutzen, sondern dass sie noch keinerlei Kontakte zu nachfragenden Dienstleistern hatten.

---

8 Dessen ungeachtet bevorzugen zwei Drittel der Dienstleister die telefonische Kontaktaufnahme mit den EA (vgl. Kapitel 5.3.1).

Tabelle 14: Vorrangige IT-Nutzung der Dienstleister nach Anlässen

Anlass der IT-Nutzung	Organisationsform des EA	
	Single-EA	Kooperations-EA
Kontaktaufnahme	8	9
Informationsaustausch	7	7
Abwicklung von Verfahren	0	1
Keine Angabe	3	1

© IfM Bonn

- Zugriffe auf EA-Portal

Die Anzahl der Zugriffe auf das EA-Portal kann Hinweise auf den Bekanntheitsgrad des EA und seines Leistungsangebots geben. Leider wird die Zugriffshäufigkeit in den meisten Fällen nicht statistisch erfasst. Darüber hinaus ist zu berücksichtigen, dass für die statistischen Auswertungen der Zugriffszahlen häufig von EA zu EA unterschiedliche Systeme und Methoden eingesetzt werden, so dass die absoluten Zahlen ohnehin nur schwer miteinander vergleichbar sind. Lediglich sechs EA konnten Angaben zum Aufruf ihres Portals machen. Die Zugriffszahlen variieren erheblich. Die Single-EA verzeichneten generell weniger Zugriffe als die Kooperations-EA. Ein Kooperations-EA hatte in der Spitze eine sehr hohe Anzahl von 35.000 Seitenaufrufen für einen Monat zu verzeichnen.

Die EA wiesen jedoch darauf hin, dass nicht davon auszugehen sei, dass das EA-Portal mehrheitlich von interessierten Dienstleistern aufgerufen wurde. Vielmehr sei anzunehmen, dass überwiegend andere EA sich über die Seiten ihrer EA-Kollegen informierten.

- Elektronische Durchführung

Die EU-DLRL sieht langfristig eine möglichst durchgängige elektronische Durchführung von dienstleistungsrelevanten Verwaltungsverfahren vor. Vollständig elektronisch ist dies bisher bei nur sehr wenigen EA in Nordrhein-Westfalen möglich. Lediglich ein Single-EA und zwei Kooperations-EA können

bereits einige technisch weniger anspruchsvolle Verfahren - wie z. B. Gewerbemeldeverfahren - medienbruchfrei[9] bearbeiten.

Die geringe Anzahl der medienbruchfreien Interaktionen zwischen Dienstleistern und EA erklärt sich u. a. aus der geringen Verbreitung und noch bestehenden praktischen Problemen bei der Anwendung der elektronischen Signatur. Grundsätzlich kritisierten viele EA aber auch, dass die Kommunen und andere Behörden in Nordrhein-Westfalen unterschiedliche - häufig nicht-kompatible - IT-Systeme nutzen und mit verschiedenen Rechenzentren kooperieren. Darüber hinaus sei die Einrichtung medienbruchfreier Verfahren für Kooperations-EA deutlich aufwändiger, da die enge Zusammenarbeit mit den Kooperationskommunen ein einheitliches IT-System erfordere, um mögliche Schnittstellenprobleme zu vermeiden. Dies sei, so einige Kooperations-EA, aber immer noch nicht der Fall, so dass sich in der Zusammenarbeit Reibungsverluste ergeben.

- Nutzung von IT-Systemkomponenten

Durch den Einsatz adäquater IT-Systemkomponenten soll die Arbeit der EA erleichtert werden. Die im Fragebogen vorgegebenen Systeme waren bei einigen EA bereits im Einsatz, wobei in Tabelle 15 auch diejenigen EA berücksichtigt wurden, deren Einsatzplanung so weit fortgeschritten ist, dass die Nutzung der Systeme in naher Zukunft erfolgt. Am weitesten verbreitet ist der Einsatz von Wissensdatenbanken und virtueller Poststellen, die jeweils von ca. zwei Drittel der EA genutzt bzw. in Kürze eingerichtet werden.

Der Aufbau einer Wissensdatenbank kann die Tätigkeit der EA wesentlich erleichtern, da sie hier schnell und umfassend Informationen für die nachfragenden Dienstleister finden können. Der Umstand, dass sieben EA noch nicht über eine derartige Wissensdatenbank verfügen, liegt z. T. darin begründet, dass die Arbeiten zur Zusammenführung und Bündelung von Verfahrensbeschreibungen der Positivliste zu Verfahrenstypen und konkreten Lebenssachverhalten noch nicht abgeschlossen sind.

---

9 Medienbruchfreiheit heißt, dass ein online versandter Antrag innerhalb einer Behörde auch elektronisch bearbeitet und archiviert werden kann. Die medienbruchfreie Erfüllung der Aufgaben der EA geht über die in der EU-DLRL genannte elektronische Durchführung hinaus.

Tabelle 15: Einsatz verschiedener IT-Systemkomponenten

IT-Systemkomponenten	Organisationsform des EA	
	Single-EA	Kooperations-EA
Wissensdatenbank	7	7
Monitoring-System	5	3
Ticketing-System	4	4
Dokumentenspeicher	2	4
ePayment-System	2	2
Virtuelle Poststelle	6	7

© IfM Bonn

Weitere Gründe für die Zurückhaltung bei der Einrichtung der abgefragten IT-Systeme bestehen zum einen in der angespannten Haushaltslage vieler Kommunen und zum anderen in Unsicherheiten bzgl. der zukünftigen Inanspruchnahme des EA.

5.2.8 Weiterentwicklungsbedarf aus Sicht der Einheitlichen Ansprechpartner

Im Rahmen der fragebogengestützten persönlichen bzw. telefonischen Interviews wurden die 21 EA auch gebeten, für die nachfolgend aufgeführten Bereiche ihrer Tätigkeit Weiterentwicklungsbedarfe bzw. Weiterentwicklungsmöglichkeiten aufzuzeigen.

- Informationsvermittlerfunktion aus Sicht der EA

Eine große Zahl der befragten EA sieht trotz der bundes- und landesweiten Vorbereitungsarbeiten und -materialien noch einen inhaltlichen und organisatorischen Entwicklungsbedarf, um die Aufgabe der Informationsvermittlung bestmöglich erfüllen zu können. Demzufolge wird den Ergebnissen der Arbeitsgruppen mit Vertretern der nordrhein-westfälischen EA große Bedeutung beigemessen, die u. a. den Zuständigkeitsbereich der EA festlegen ("Positivliste") und Verfahrensbeschreibungen erstellen.

Eine sehr wichtige, in ihrer Bedeutung bisher noch nicht hinreichend wahrgenommene Aufgabe besteht nach Ansicht einiger EA darin, einzelne Verfahrensbeschreibungen (d. h. singuläre Verwaltungsverfahren) zu konkreten Lebenssachverhalten zusammenzuführen. Die EA sollten mit Hilfe der einzurichtenden Wissensdatenbank auf einen Blick erkennen können, welche Verfahren

für konkrete Lebenssachverhalte relevant sind (z. B. für die Eröffnung einer Gaststätte, eines Installateurbetriebs etc.). Für die praktische Umsetzung wird der Aufbau eines elektronischen Schritt-für-Schritt-Abfragesystems vorgeschlagen (zum Beispiel in Anlehnung an die bereits bestehende "Startothek").[10] Auf diese Weise könne sichergestellt werden, dass der Dienstleister nur die tatsächlich benötigten Informationen erhalte und nicht mit einer Vielzahl von (überflüssigen) Informationen zu für ihn nicht relevanten Verfahren überhäuft werde.

Sowohl die Verfahrensbeschreibungen als auch das elektronische Abfragesystem müssten ständig auf dem aktuellen Rechts- und Verfahrensstand gehalten werden. Mehrere EA weisen darauf hin, dass ein wesentliches und dauerhaftes Kernproblem der EA-Tätigkeit darin besteht, eine Vielzahl von dezentral (bei den jeweiligen Fachbehörden) verfügbaren (Basis-) Informationen zentral bei den EA zu bündeln, aufzubereiten und laufend zu aktualisieren. Damit diese anspruchsvolle Aufgabe erfüllt werden könne, ist es nach Ansicht der EA notwendig, organisatorische und vertragliche Vorkehrungen für eine enge Kooperation von EA und den beteiligten Fachbehörden zu treffen.[11]

- Verfahrensmittlerfunktion aus Sicht der EA

In Antizipation der zukünftig ggf. höheren Anzahl an Verfahrensabwicklungen sehen einige wenige EA bereits zum gegenwärtigen Zeitpunkt Weiterentwicklungsbedarf im Hinblick auf die Vernetzung und den Austausch mit den zuständigen Fachbehörden. Die infolge der EU-DLRL neu geschaffene Zusammenarbeit von EA und Fachbehörden stelle ein neues Verfahrenssystem dar (Systemwandel), das von den Beteiligten unterschiedlicher Hierarchiestufen angenommen und mit Leben gefüllt werden müsse. Aus diesem Grund sollten Kooperationsvereinbarungen nicht nur mit den Kammern, sondern auch mit den zuständigen Fachbehörden der Kommunen, des Landes und des Bundes

---

10 Z.B. könne in einem solchen Abfragesystem der Dienstleister konkrete Informationen zu Art, Inhalt und Umfang der geplanten Dienstleistungstätigkeit sowie ergänzend unternehmensspezifische und personenbezogene Daten in das Abfragesystem eingeben. Daraufhin beschreibt das System, welche konkreten Schritte und Verfahren im jeweiligen Einzelfall und in welcher Reihenfolge notwendig sind.

11 Werden auf zentraler Ebene von einer begrenzten Zahl von EA und Fachbehörden landeseinheitliche Inhalte erarbeitet, so muss zugleich sichergestellt werden, dass die Inhalte auch für den regional begrenzten Zuständigkeitsbereich der einzelnen EA volle Gültigkeit haben (z.B. durch Gegenlesen der zentral erarbeiteten Inhalte und ggf. durch Vornahme von (begrenzten) regionalspezifischen Anpassungen).

geschlossen werden. Darüber hinaus sehen einige EA Weiterentwicklungsbedarf im Hinblick auf die Standardisierung von Formularen und von Anforderungen an einzureichende Unterlagen. Nach Ansicht der EA wäre es wünschenswert, wenn die Standardisierung nicht nur auf Ebene der einzelnen EA stattfände, sondern nach Möglichkeit zentral über alle EA auf Landesebene (zu einem späteren Zeitpunkt ggf. auch auf Bundesebene).

Ein weiterer EA weist darauf hin, dass sich die bisherigen Vorbereitungsaktivitäten zur Installation der EA überwiegend mit Fragen der Aufbauorganisation und kaum mit Fragen der Ablauforganisation beschäftigt haben. Bislang stehe zu wenig im Fokus, wie einzelne Lebenssachverhalte in Kooperation mit mehreren zu beteiligenden Stellen konkret abgewickelt werden können und welche (potentiellen) Fallstricke dabei zu beachten seien. Da bei den EA bislang kaum Anfragen zur Verfahrensmittlung eingegangen sind, bestand noch keine unmittelbare Dringlichkeit, Fragen der Ablauforganisation in Absprache mit den Fachbehörden im Zuständigkeitsbereich der EA zu erörtern.[12] Sollte der EA zukünftig stärker für Verfahrensmittlungen in Anspruch genommen und infolgedessen mit höheren Fallzahlen konfrontiert werden, müssten Fragen der Ablauforganisation, die das Zusammenspiel von EA und Fachbehörden im Rahmen der konkreten Verfahrensabwicklung betreffen, zukünftig stärker thematisiert werden.

Zur Vermeidung von Mehrfachzuständigkeiten und zur Transparenzerhöhung empfehlen zwei EA, die parallel bestehenden Hilfsangebote im Rahmen der Verfahrensabwicklung zu konsolidieren bzw. besser aufeinander abzustimmen (z. B. durch die Einrichtung von zentralen Unterstützungsangeboten und Informationsportalen).[13]

Über die Vorgaben der EU-DLRL hinausgehend plädiert eine Vielzahl der EA dafür, insbesondere auch Bauverfahren, steuerliche Verfahren und die Bean-

---

[12] Zu klärende ablauforganisatorische Fragen können sich z.B. beziehen auf: Art und Umfang der einzureichenden Unterlagen, Handlungsempfehlungen und Checklisten für Vorprüfung der Unterlagen auf Vollständigkeit und Plausibilität durch den EA, Vergabe von Aktenzeichen, Verwendung von und Zugriffsrechte auf elektronische Plattformen, Art der Weiterleitung der Unterlagen, Fristensetzung, Terminüberwachung und Gebührenkalkulation.

[13] Zusätzlich zu den Einheitlichen Ansprechpartnern unterstützen u.a. auch die STARTER-CENTER NRW (mit integriertem Formularserver), das Infocenter Gewerbeanmeldung NRW, die bundesweite Startothek sowie verschiedene Wirtschaftsförderungen die Durchführung von unternehmensbezogenen Verwaltungsverfahren.

tragung von Führungszeugnissen in den Zuständigkeitsbereich der EA aufzunehmen[14] und die entsprechenden gesetzlichen Ermächtigungen der EA zur Verfahrensabwicklung zu erlassen. Wenn ein Dienstleister mit der Bitte um Verfahrensabwicklung an ihn herantrete, solle der EA tatsächlich alle im Einzelfall relevanten Verfahren aus einer Hand abwickeln bzw. vermitteln können. Es sei der Öffentlichkeit nicht zu vermitteln, wenn ein sogenannter "EA" tatsächlich nur einen Teil der Verfahren begleiten könne.[15]

- Elektronische Verfahrensabwicklung aus Sicht der EA

Nahezu alle EA sehen großen Weiterentwicklungsbedarf im Hinblick auf den Ausbau der medienbruchfreien Übertragung und Weiterverarbeitung von Daten. Präzisierend schlagen einige EA vor, Vereinbarungen mit den einzelnen Fachbehörden zur Nutzung eines gemeinsamen Fallmanagementsystems zu treffen, auf das alle Beteiligten Zugriff haben. In die gleiche Richtung zielt die Empfehlung eines weiteren EA, eine virtuelle Poststelle für datenschutzrechtlich sichere Verbindungen zu den nicht-kommunalen Stellen zu nutzen. Über eine solche gemeinsame Plattform könne der medienbruchfreie Datenaustausch zwischen EA und Fachbehörden sicher und schnell abgewickelt werden.

Für den Bereich der elektronischen Verfahrensabwicklung wird von einigen EA eine stärkere Zusammenarbeit vorgeschlagen (z. B. mit Unterstützung und unter Koordination der Rechenzentren in Nordrhein-Westfalen), die zu besseren, kostengünstigeren und kompatiblen Lösungen führen würde. Die gegenwärtige Situation sei dadurch charakterisiert, dass die EA oftmals unabhängig voneinander ihre eigenen (suboptimalen) Lösungen entwickelten. Außerdem befürworten mehrere EA die Vereinheitlichung der technischen Infrastruktur, wobei sich das Land in höherem Maße finanziell beteiligen solle. Einige EA machen darauf aufmerksam, dass insbesondere kleinere Kommunen zum Teil nicht über eine ausreichende technische Ausstattung verfügen, die eine integrierte elektronische Verfahrensabwicklung ermögliche.

---

14 Vereinzelt wird auch die Berücksichtigung von Verfahren aus den Bereichen Straßenverkehrsrecht, Ausländerrecht, Sozialversicherungsrecht sowie weitere erlaubnis- bzw. überwachungspflichtige Gewerbe vorgeschlagen.

15 Demgegenüber warnt ein EA vor der Gefahr einer "Verzettlung in 1.000 verschiedene Verfahren", die für die tägliche Praxis der EA so gut wie nicht relevant seien (z.B. Genehmigung von Kernkraftwerken, Genehmigung von Schwerlasttransporten etc.). Die EA sollten sich stattdessen auf diejenigen Verfahren (bzw. Lebenssachverhalte) konzentrieren, die für die breite Masse der Dienstleister relevant seien ("80:20"-Regel).

Als wesentliches Hemmnis für die Gewährleistung einer elektronischen Verfahrensabwicklung nennen fast alle EA die bislang sehr geringe Verbreitung der elektronischen Signatur auf Seiten der Dienstleister. Obwohl in Nordrhein-Westfalen die rechtliche Grundlage für die Verwendung einer elektronischen Signatur vorhanden ist, sei die Anschaffung aufgrund der bislang stark eingeschränkten Nutzungsmöglichkeiten nur für einzelne Gruppen (z. B. Architekten) sinnvoll, die die Signatur im Rahmen ihrer Berufstätigkeit häufig nutzten.[16]

- Allgemeiner Weiterentwicklungsbedarf aus Sicht der EA

In Anbetracht des gegenwärtig noch frühen Entwicklungsstadiums haben nahezu alle EA bislang nur sehr begrenzte PR-Aktivitäten entfaltet, um das Dienstleistungsangebot bei den Zielgruppen bekannt zu machen. Nach dem Abschluss der noch laufenden Vorbereitungs- und Präzisierungsarbeiten erwarten die meisten EA eine Unterstützung der PR-Aktivitäten auf kommunaler Ebene durch eine koordinierte Öffentlichkeitsarbeit auf Bundes- und Landesebene. Es gelte verstärkt Werbung zu betreiben für die Institution des EA als solche und so die Zielgruppen auf das Unterstützungsangebot aufmerksam zu machen.[17] Die noch sehr geringen Fallzahlen werden von den EA wesentlich auf die bislang fast gänzlich fehlende Marketingunterstützung zurückgeführt.[18] Mehrere EA würden es auch als sehr sinnvoll erachten, wenn die Europäische Kommission eigene europaweite Bekanntmachungsaktivitäten entwickeln würde, um die Institution des EA bei den Zielgruppen in anderen EU-Ländern bekannt zu machen.

Eine größere Zahl von EA problematisierte die Gebührenberechnung. Hier wird eine transparentere Gestaltung der Gebührenkalkulation gefordert, von einigen wenigen EA sogar eine Abschaffung der Gebührenpflicht. Bislang könnten die EA dem Dienstleister vorab nicht immer mitteilen, mit welchen Verfahrenskosten er zu rechnen habe. Die EA schlagen daher eine stärkere Pau-

---

16 Einige EA erwarten zukünftig von der Einführung des neuen Personalausweises mit elektronischem Identitätsnachweis sowie von dem neuen E-Postbrief (De-Mail) der Deutschen Post wichtige Impulse für die stärkere Nutzung der elektronischen Verfahrensabwicklung.

17 Als mögliche PR-Instrumente für die Erreichung der Zielgruppen in Deutschland werden u.a. Radio- und Fernsehspots, Berichte und Anzeigen in überregionalen Zeitungen, die Nutzung der Publikationsorgane von Bundes- und Landesinstitutionen sowie Präsentationen auf Kongressen vorgeschlagen.

18 Vgl. Holz (2007).

schalierung, d. h. eine Reduzierung der minutengenauen Abrechnung im Einzelfall vor.

5.3 Die Befunde der Mengenerhebung der Geschäftsvorfälle

Die Erhebung der Geschäftsvorfälle sollte Auskunft über das Anfragevolumen und damit über das operative Geschäft und die praktische Funktionsfähigkeit der EA geben. Die Rücklaufquote der Mengenerhebung der Tätigkeit der EA anhand des Excel-Tools liegt - wie bei den anderen Befragungen auch - bei fast 100 %. Lediglich ein EA sandte die Erhebungsdaten nicht zurück. Von diesem EA ist bekannt, dass er bisher nur zwei Anfragen erhalten hat. Damit handelt es sich bei den erhobenen Daten praktisch um das Gesamtvolumen der EA-Leistungen für den Erfassungszeitraum vom 3. Mai 2010 bis zum 31. Juli 2010.

5.3.1 Anzahl und Art der Kontakte

Die Auswertung der erhobenen Daten zur Tätigkeit der EA für den Drei-Monatszeitraum zeigt, dass die EA insgesamt ein Volumen von 386 Anfragen von Dienstleistern bearbeitet haben. Wie bereits in den Auswertungsergebnissen der EA-Interviews aufgezeigt, bestätigt die Statistik der Geschäftsvorfälle, dass die EA bisher fast ausschließlich als Informationsvermittler nachgefragt wurden. Nur ein EA wurde bereits als Verfahrensmittler tätig. Insgesamt differiert die Inanspruchnahme der einzelnen EA sehr stark, wie aus folgender Tabelle hervorgeht.

Tabelle 16: Anzahl der bei den EA eingegangenen Anfragen

	Anzahl der Anfragen			
	0	1-9	11-56	117 und mehr
Anzahl EA	6	8	4	2

Während sechs EA[19] keine und acht EA lediglich bis zu neun Anfragen verzeichneten, erhielten sechs EA mehr als zehn Anfragen. Zwei EA wurden bereits sehr häufig frequentiert. Mit einer Anzahl von jeweils 117 bzw. 120 Anfra-

[19] Der Unterschied zu der Befragung der EA mittels Interview, wo nur vier EA angaben, keine Anfragen erhalten zu haben (Vgl. Punkt 5.2.6), erklärt sich daraus, dass in der Erhebung mittels Excel-Tool nur Anfragen von Dienstleistern erfasst wurden, nicht jedoch Anfragen fachfremder Art.

gen vereinen diese beiden EA gut 60 % des gesamten Geschäftsvolumens der EA auf sich. Diese hohe Konzentration der Geschäftsvorfälle verdeutlicht, dass der überwiegende Teil der EA bis Ende Juli 2010 nur ein sehr geringes Geschäftsaufkommen zu verzeichnen hatte und dementsprechend nur sehr wenige Erfahrungen mit (ausländischen) Dienstleistern sammeln konnte.

Die Differenzierung der Anfragen nach den Kontaktwegen zeigt eine eindeutige Präferenz der Dienstleister für die telefonische Kontaktaufnahme. Knapp zwei Drittel der Dienstleister nutzten für den Erstkontakt die telefonische Kommunikation, ein Fünftel zog das persönliche Gespräch vor. Die elektronische Kontaktaufnahme per E-Mail nutzten hingegen nur rund 16 % der Dienstleister.

Die vergleichsweise geringe Anzahl der Dienstleister, die den EA per E-Mail kontaktierten, deutet darauf hin, dass der direkte Kontakt, sei es im persönlichen Gespräch oder per Telefon, bevorzugt wird. Angesichts der flächendeckenden Verbreitung des Internets und der E-Mail-Zugangsmöglichkeiten scheidet die fehlende technische Ausstattung der Dienstleister als Begründung eher aus. Die Kontaktwege sind daher eher als Ausdruck der Nutzerpräferenzen denn als Grad der IT-Ausstattung der Dienstleister zu werten.

Tabelle 17: Anzahl der Kontakte pro Dienstleister

	Anzahl der Kontakte							
	0	1	2	3	4	5	6	Gesamt
Anzahl der Fälle	6	272	61	25	18	3	1	562

© IfM Bonn

Die EA wurden gebeten, nicht nur die Art der Erstkontakte zu dokumentieren, sondern auch die Anzahl der Kontakte, die sie mit einem Dienstleister insgesamt hatten, aufzuzeichnen. Die Bearbeitung der 386 Anfragen ging mit insgesamt 562 Kontakten zwischen EA und Dienstleister einher. Aus den Befunden geht hervor, dass es sich bei der überwiegenden Mehrzahl der Fälle (272 oder 71,6 %) um eine einmalige Kontaktaufnahme der Dienstleister handelt. 16 % der Dienstleister traten zweimal in Kontakt mit dem EA, mehr als drei Kontakte kamen lediglich in 22 bzw. 5,8 % der Fälle vor und nur ein EA hatte sechs Kontakte mit einem Dienstleister. Dies deutet darauf hin, dass es sich in erster Linie um eine einmalige Informationseinholung von Seiten der Dienstleister handelt.

5.3.2 Dauer der Gespräche

Die Dauer der Gespräche mit einem Dienstleister kann Aufschluss darüber geben, ob es sich bei den Anfragen um eher einfache Fragestellungen oder inhaltlich komplexere Themen handelt. In der nachfolgenden Tabelle sind die kumulierten Gesprächszeiten aufgeführt. D. h. wenn ein Dienstleister z. B. viermal mit dem EA in Kontakt getreten ist, wurde die summierte Gesprächsdauer der vier Gespräche erfasst.

Bei einem Drittel der Fälle handelt es sich offensichtlich um kurze Informationsabfragen mit einer Gesprächsdauer von bis zu zehn Minuten. Die übrigen Fälle beanspruchten z. T. deutlich mehr Zeit. Hier ist anzunehmen, dass ein intensiver Kontakt zwischen EA und Dienstleister bestanden hat. Allerdings kann nicht durchgängig davon ausgegangen werden, dass es sich bei den längeren Gesprächsdauern um mehrmalige Kontakte handelt. Ebenfalls kann nicht automatisch davon ausgegangen werden, dass längere Gesprächsdauern automatisch eine Verfahrensmittlung bedeuten. Eine detaillierte Analyse zeigt, dass gerade die langen Gespräche von z. B. zwei Stunden inhaltlich reine Informationsanliegen waren.

Tabelle 18: Gesprächsdauer der Gesamtkontakte je Dienstleister in Minuten

	Gesprächsdauer in Minuten				
	0-5	6-10	11-30	31-60	Über 60
Anzahl der Fälle	67	69	157	76	6

© IfM Bonn

Die relativ hohe Fallzahl der länger dauernden Informationsgespräche, die nicht zwangsläufig auf die Summe mehrerer Gespräche zurückzuführen ist, kann als Indiz dafür gesehen werden, dass die EA in ihren Gesprächen intensiv auf die Anfragen der Dienstleister eingehen.

Auch wenn für die Tätigkeit der EA bei öffentlich-rechtlicher Ausgestaltung Gebühren zulässig sind und entsprechend des Kostendeckungsprinzips erhoben werden sollen, haben die EA in Nordrhein-Westfalen im Erhebungszeitraum darauf verzichtet. Dies erklärt sich zum einen daraus, dass die EA fast ausschließlich als Informationsvermittler tätig waren. Zwar besteht auch hier die Möglichkeit der Gebührenerhebung, sofern es sich um sehr umfassende und langwierige Gespräche handelt, aber auch in diesem Fall verzichteten die EA bisher auf die Erhebung einer entsprechenden Gebühr. Zum anderen se-

hen einige EA die Erhebung eines Kostenbeitrags grundsätzlich als problematisch an, da sie mit ihrem Angebot für die (ausländischen) Dienstleister in Konkurrenz zu anderen öffentlichen Wirtschafts- und Beratungsinstitutionen stehen, die ihre Leistungen oftmals kostenlos anbieten.

5.3.3 Branche und Nationalität der Dienstleister

Die Untersuchungsergebnisse zur Branchenverteilung der Dienstleister haben nur eine eingeschränkte Aussagekraft. Für deutlich mehr als ein Drittel aller Dienstleister (36,5 %) konnten die EA keine oder nur eine unklare Angabe zum Wirtschaftsbereich machen. Die hohe Zahl der fehlenden Angaben erklärt sich im Wesentlichen dadurch, dass die EA bei kurzen Informationsanfragen in der Regel darauf verzichten, die Dienstleister nach ihrer Branchenzugehörigkeit zu befragen. Bei kurzen Anfragen sei es nicht angemessen, den Kunden viele Fragen zu stellen. Abgesehen von dem Sammelposten der "Sonstigen Dienstleistungen" (23,8 %) kamen die meisten Anfragen aus den Branchen "Einzel-/Großhandel, Vertrieb" (11,7 %), "Gastronomie, Tourismus" (7,8 %) sowie aus dem "Verarbeitenden Gewerbe" (7,3 %). Alle übrigen separat aufgeführten Wirtschaftsbranchen verzeichnen nur Anteile zwischen 3,9 % und 1,0 %.

Tabelle 19: Branchenverteilung der Dienstleister

Branche	Anzahl der Dienstleister	
	Absolut	In %
Einzel-/Großhandel, Vertrieb	45	11,7
Gastronomie, Tourismus	30	7,8
Verarbeitendes Gewerbe	28	7,3
Baugewerbe	15	3,9
Kommunikation, Medien, Werbung	13	3,4
Wellness, Gesundheit, Senioren	9	2,3
Technisch-innovative Dienstleistungen	9	2,3
Transport, Verkehr, Kurierdienste	4	1,0
Sonstige Dienstleistungen	92	23,8
Keine bzw. unklare Angabe	141	36,5
Insgesamt	386	100,0

© IfM Bonn

Das Anliegen der EU-DLRL ist es, ausländischen Dienstleistern aus der EU die Eröffnung und Ausübung ihrer Tätigkeit grenzüberschreitend zu erleichtern. Den Mitgliedstaaten steht es jedoch frei, auch inländische oder weitere

Dienstleister, die nicht unter die Richtlinie fallen, in die Aufgabenerfüllung der EA einzubeziehen. In Nordrhein-Westfalen erfolgte die Umsetzung der EU-DLRL in der Weise, dass nach dem Gebot der Diskriminierungsfreiheit auch inländische Dienstleister das Angebot der EA nutzen können. Darüber hinaus beantworten die EA auch Anfragen von Dienstleistern aus dem Nicht-EU-Ausland. Die Differenzierung der Dienstleister nach dem Herkunftsland zeigt, dass 347 der 386 Dienstleister, was rd. 90 % entspricht, Inländer sind. Nur 10 % der Anfragen entfallen auf ausländische Informationssuchende, die sich, wie aus folgender Tabelle hervorgeht, auf 17 ausländische Herkunftsländer verteilen.

Tabelle 20: Herkunftsland der Dienstleister

Herkunftsland	Anzahl der Dienstleister
Deutschland	347
Polen	6
Türkei	6
Belgien	3
Serbien/Montenegro	3
Italien	2
Niederlande	2
Rumänien	2
Frankreich	1
Israel	1
Kroatien	1
Litauen	1
Mexiko	1
Österreich	1
Portugal	1
Spanien	1
Ukraine	1
Ungarn	1
Ohne Angabe	4
Insgesamt	386

© IfM Bonn

Von den insgesamt 35 ausländischen Dienstleistern stammen 20 aus dem EU-Ausland und 15 aus Nicht-EU-Ländern. Damit ist der Anteil der ausländischen

Dienstleister aus Ländern, die nicht der EU angehören, im Vergleich zu dem Anteil der Dienstleister aus dem EU-Ausland relativ hoch.

Tabelle 21: Anzahl der Dienstleister nach Nationalität

	Deutschland	EU-Ausland	Nicht-EU-Ausland
Anzahl Dienstleister	347	20	15

© IfM Bonn

N=382

Insgesamt lässt sich festhalten, dass erwartungsgemäß die EA bislang weit überwiegend von Inländern in Anspruch genommen werden. Ausländische Dienstleister konzentrieren sich nicht auf die Mitgliedstaaten, die unter die EU-DLRL fallen. Die geringe Fallzahl, insbesondere aber die geringe Anzahl der Dienstleister aus dem EU-Ausland, verdeutlichen, dass der Bekanntheitsgrad der EA und somit auch deren Geschäftsvolumen nur mittel- bis langfristig erhöht werden können.

5.4 Die Befunde der Kammerbefragung

Das EA-Gesetz NRW regelt in § 2 die Zusammenarbeit zwischen den EA-Trägern (Kreise und kreisfreie Städte) und den Kammern. Da die Kammern einen wichtigen Beitrag zum reibungslosen Ablauf der EA-Arbeit leisten können, wurden sie in die Evaluierung der Umsetzung des EA-Gesetzes einbezogen.

Befragt wurden insgesamt 34 Kammern: 16 Industrie- und Handelskammern, sieben Handwerkskammern und elf weitere Wirtschaftskammern, d. h. jeweils eine Architekten-, eine Ingenieur-Bau- und eine Landwirtschaftskammer, jeweils drei Steuer- und Rechtanwaltskammern sowie zwei Tierärztekammern. Alle Kammern beteiligten sich an der Befragung und schickten einen ausgefüllten Fragebogen zurück.

5.4.1 Vereinbarungen der Kammern mit den EA

Da die Zusammenarbeit der EA mit den Kammern ein wichtiger Baustein in der Umsetzung des EA-Gesetzes NRW ist, wurden die Kammern um Auskunft gebeten, ob der Zusammenarbeit eine Vereinbarung mit den EA zu Grunde liegt. Im Rahmen der Diskussionsrunde betonten die Kammervertreter übereinstimmend, dass die Kammerorganisationen bereits eine Erklärung abgegeben haben, die von allen Kammern mitgetragen wird. Darüber hinaus stehe es

den Kammern frei, individuelle Vereinbarungen mit den jeweiligen EA zu schließen.

Wie die Befragungsergebnisse zeigen, hat gut die Hälfte der Kammern derartige Vereinbarungen mit den EA verabredet. Dabei handelt es sich in fünf Fällen um schriftlich fixierte und in zehn Fällen um nicht vertraglich niedergelegte, informelle Vereinbarungen. Bei drei Kammern basiert die Zusammenarbeit auf sonstigen Formen von Übereinkünften, wie z. B. Absichtserklärungen auf Basis einer gemeinsamen Erklärung der Spitzenverbände oder Rahmenvereinbarungen zur partnerschaftlichen Zusammenarbeit.

Tabelle 22: Vereinbarungen der Kammern mit den EA

Art der Vereinbarung	IHK	HWK	Andere Kammern	Insgesamt
Vertraglich fixiert	3	1	1	5
Informelle Vereinbarung	3	2	5	10
Sonstige Vereinbarung	1	2	0	3
Keine Vereinbarung	9	2	5	16
Insgesamt	16	7	11	34

© IfM Bonn

Die Aufschlüsselung nach den jeweiligen Kammertypen lässt erkennen, dass die Handwerkskammern relativ am häufigsten Vereinbarungen getroffen haben (fünf von sieben Handwerkskammern). Von den IHK hat dies nur knapp die Hälfte (sieben von 16) und von den anderen Kammern gut die Hälfte (sechs von elf).

5.4.2 Leistungen der Kammern

Die Kammern unterstützen die EA bei der Aufgabenerfüllung, indem sie den Dienstleistern (nach Vermittlung durch die EA) kammereigene Leistungen zur Verfügung stellen.

Wie aus folgender Tabelle hervorgeht, ist das Leistungsvolumen der Kammern, das auf eine Vermittlung durch die EA zurückzuführen ist, sehr gering. Insgesamt haben nur fünf Kammern im Rahmen der EA-Aufgabenerfüllung Leistungen für Dienstleister erbracht: drei von 34 Kammern stellten Leistungen für Dienstleister aus Deutschland und zwei Kammern für Dienstleister aus dem

EU-Ausland zur Verfügung. Auffällig ist, dass diejenigen Kammern, die Informationsanfragen von den EA vermittelt bekommen haben, relativ hohe Fallzahlen aufweisen. So wurden einer Kammer von dem zuständigen EA fünf deutsche und zehn ausländische Dienstleister zugeführt.

Tabelle 23: Leistungen von Kammern nach Vermittlung durch die EA

Leistung	Anzahl der Kammern mit Leistungen für Dienstleister aus	
	Deutschland	EU-Ausland
Beratung zu kammereigenen Anzeige- und Genehmigungsverfahren	1	1
Bereitstellung von Kurzinformationen	2	0
Abwicklung von kammereigenen Anzeige- und Registrierungsverfahren	0	1
Abwicklung von kammereigenen Genehmigungsverfahren	0	0
Anerkennung von Berufsqualifikationen	0	0
Sonstiges	0	0

© IfM Bonn

Die noch recht wenigen Leistungsfälle der Kammern, die ihnen von den EA vermittelt wurden, rühren z. T. aus der frühen Implementierungsphase der EA mit geringer Inanspruchnahme der EA selbst, so dass ihnen nur selten aus dem Anliegen der Anfrager die Notwendigkeit einer Weiterleitung an die Kammern erwuchs.

5.4.3 Netzwerkaktivitäten der Kammern

Die Aufgabenerfüllung der EA kann aufgrund der Mittlerfunktion nur im Verbund mit Netzwerkpartnern gewährleistet werden. Daher wurden die Kammern um Auskunft zu den Formen der Zusammenarbeit mit den EA gebeten. Insgesamt gaben rund vier Fünftel der Kammern an, (zumindest einmalige) Austauschbeziehungen mit den EA zu unterhalten.[20] Da im EA-Gesetz NRW die

[20] Nach den Erfahrungen der Kammervertreter sind die EA in unterschiedlichem Maße aktiv, was die Einbeziehung der Kammern in die Aufgabenerfüllung und den Informations-

Einbeziehung der Kammern in die Aufgabenerfüllung der EA geregelt wird, haben - nach Einschätzung der Kammervertreter - viele EA anfänglich einen Kontakt zu den Kammern hergestellt und z. B. zu Informationsveranstaltungen eingeladen. Diese Kontakte aus der Anfangszeit seien jedoch häufig wieder abgerissen, so dass viele Kammern gegenwärtig eher eine Stand-by-Funktion einnähmen. Das (gegenwärtig) oftmals geringe Kooperationsausmaß wurde von den Kammernvertretern partiell auch mit den noch nicht abgeschlossenen Arbeiten zum Aufbau der EA sowie mit den ebenfalls noch sehr geringen Fallzahlen bei den EA erklärt.

Am häufigsten fand die Zusammenarbeit in Form eines telefonischen bzw. elektronischen Informationsaustauschs statt. Etwas seltener, nämlich von 15 Kammern, wurden unregelmäßige persönliche Treffen mit den EA praktiziert. Arbeitskreise oder Serviceleistungen in Form von Schulungen für das EA-Personal sind hingegen deutlich seltenere Formen einer Zusammenarbeit zwischen den Kammern und den EA. Sieben Kammern hatten keinerlei Netzwerkbeziehungen zu den EA.

Tabelle 24: Netzwerkaktivitäten der Kammern

Aktivität	IHK	HWK	Andere Kammern	Insgesamt
Telefonischer Informationsaustausch	8	7	5	20
Informationsaustausch per E-Mail	7	4	6	17
Unregelmäßige Treffen	8	4	3	15
Arbeitskreise	2	2	2	6
Schulungen für das EA-Personal	4	1	1	5
Sonstiges	1	2	3	6
Keine	4	0	3	7

© IfM Bonn

austausch anbelangt. Eine kleine Gruppe von EA sei sehr aktiv und halte engen Kontakt mit den Kammern, während die große Mehrheit der EA in deutlich geringerem Ausmaß mit den Kammern kooperiere. Als besonders aktive EA wurden häufig die Einheitlichen Ansprechpartner in Köln und in Ostwestfalen-Lippe genannt.

Die differenzierte Betrachtung der Formen der Zusammenarbeit nach Kammertypen zeigt einige Auffälligkeiten. So weisen alle Handwerkskammern zumindest eine Netzwerkaktivität mit den EA auf, wohingegen dies bei den IHK und den anderen Kammern nicht zutrifft. Vier der 16 IHK und drei der elf anderen Kammern gaben an, bisher keine Form von Netzwerkaktivitäten zu den EA zu unterhalten. Dies verwundert, weil die Aufgabenstellung der Kammern eine große Nähe zu dem Aufgabengebiet der EA nahe legt.

Unter den Kammern, die bereits Erfahrungen in der Zusammenarbeit mit den EA haben, sind einige besonders aktiv. So deuten in der Region Ostwestfalen-Lippe die zahlreichen Kontakte sowohl der HWK als auch der IHK auf eine enge Zusammenarbeit mit den EA hin. Hier besteht bereits ein gut genutztes regionales Netzwerk, auf das auch der betreffende EA im Rahmen des persönlichen Interviews explizit hinwies.

Aber auch die Architekten- und die Rechtsanwaltskammern haben intensiven Kontakt zu den EA. Da die Architektenkammer für das gesamte Gebiet in Nordrhein-Westfalen zuständig ist, ist zu vermuten, dass sie von vielen EA kontaktiert wurde bzw. selbst die Initiative ergriffen hat. Unter den Rechtsanwaltskammern hebt sich insbesondere die Rechtsanwaltskammer Düsseldorf durch besonders starke Netzwerkaktivitäten ab, wobei sie auch Aufgaben für die anderen beiden Rechtsanwaltskammern in Nordrhein-Westfalen übernommen hat.

5.4.4 Einbeziehung der Kammern in die Vorbereitungsaktivitäten

Für eine gute Zusammenarbeit ist es sinnvoll, dass die Kammern bereits in die Vorbereitungsaktivitäten zum Aufbau der EA einbezogen werden, so dass eventuelle Berührungsängste frühzeitig abgebaut werden können. Daher wurden die Kammern danach befragt, ob und inwieweit sie von den EA in die Vorbereitungsarbeiten einbezogen worden sind.

Tabelle 25: Einbeziehung der Kammern in die Vorbereitungsaktivitäten der EA

Vorbereitungsaktivität	IHK	HWK	Andere Kammern	Insgesamt
Bereitstellung von Basisinformationen	10	5	4	19
Ausgestaltung des Informationsportals	7	2	4	13
Schulungen und Hospitationen des EA-Personals	3	1	1	5
Öffentlichkeitsarbeit	4	0	1	5
Sonstiges	2	4	1	7
Keine	5	1	5	11

© IfM Bonn

An der Vorbereitung der EA beteiligten sich etwa zwei Drittel der Kammern. Hauptsächlich stellten sie den EA Basisinformationen zu ihren kammereigenen Leistungen bereit, soweit sie für die Aufgabenerfüllung der EA relevant sind.[21] Aber auch bei der Ausgestaltung der EA-Informationsportale hat immerhin gut ein Drittel der Kammern mitgewirkt.

Wie für die Netzwerkaktivitäten so ist auch für die Vorbereitungsarbeiten eine besonders aktive Beteiligung der Handwerkskammern festzustellen. Von den Industrie- und Handelskammern waren gut zwei Drittel in die Vorbereitungsarbeiten der EA einbezogen. Die anderen Wirtschaftskammern waren seltener in die Vorbereitung der EA eingebunden, nur knapp die Hälfte war in den Vorbereitungsprozess involviert.

5.4.5 Qualitätssicherung

Für einen reibungslosen Prozessablauf, an dem viele verschiedene Personen und Institutionen beteiligt sind, ist die Verlässlichkeit hinsichtlich der Güte der Partnerleistungen von besonderer Bedeutung. Da die Zusammenarbeit vieler verschiedener Kammern und EA durch den Neuheitsgrad sich noch auf keine

---

21 Nach Aussage der Kammervertreter haben die Kammern ein starkes Eigeninteresse daran, dass sie auf den EA-Informationsportalen präsent sind und dass dort korrekte Basisinformationen zu ihren Leistungen und Verfahren veröffentlicht werden. Aus diesem Grund hätten die Kammern den EA bereits im Jahr 2009 Informationen zu Inhalt und Ablauf der von ihnen bearbeiteten Verfahren zur Verfügung gestellt. Die Kammern seien somit ihrer gesetzlichen Informationspflicht nachgekommen.

Routinen stützen kann, können Qualitätsabsprachen insbesondere in der Anfangsphase der EA eine vertrauensvolle und reibungslose Zusammenarbeit erleichtern.

Tabelle 26: Vereinbarungen zur Qualitätssicherung

Qualitätssicherung	IHK	HWK	Andere Kammern	Insgesamt
Ja	2	1	3	6
Nein	14	6	8	28

© IfM Bonn

Die Befragungsergebnisse zur Qualitätssicherung verdeutlichen, dass bislang nur sechs Kammern diesbezüglich Vereinbarungen mit den EA getroffen haben. Eine mögliche Ursache für das seltene Vorkommen von Qualitätsabsprachen zwischen den Kammern und den EA könnte die geringe Dringlichkeit aufgrund des noch kleinen Geschäftsvolumens der EA sein. Bei positiver Geschäftsentwicklung der EA dürften Qualitätssicherungsabreden jedoch an Bedeutung gewinnen.

Im Hinblick auf die Ausgestaltung der ablauforganisatorischen Details der Verfahrensmittlung erwarten die Kammervertreter, dass die EA an die Kammern herantreten und die geplanten Abwicklungsmodalitäten besprechen. Den Kammern sei häufig noch unklar, wie die Zusammenarbeit in der Verfahrensabwicklung konkret funktionieren solle. Diese Unklarheiten seien jedoch u.a. auch durch das bislang weitgehende Ausbleiben von entsprechenden Anfragen der EA zur Verfahrensabwicklung begründet.[22]

5.4.6 Weiterentwicklungsbedarf aus Sicht der Kammern

Angesichts des noch frühen Entwicklungsstadiums der EA wurden die Kammern um Auskunft gebeten, ob und wenn ja welcher Weiterentwicklungsbedarf aus Sicht der Kammern besteht.

---

[22] Einige Kammervertreter (Architektenkammer, Tierärztekammer) erwähnten, dass sich interessierte Dienstleister aus dem In- und Ausland zumeist direkt an die zuständigen Kammern wenden, ohne einen EA einzuschalten. An die Architektenkammer Nordrhein-Westfalen, zum Beispiel, werden durchschnittlich pro Jahr jedoch nur ca. 5-7 Anfragen aus dem Ausland gerichtet.

Tabelle 27: Weiterentwicklungsbedarf aus Sicht der Kammern

Weiterentwicklungsbedarf	IHK	HWK	Andere Kammern	Insgesamt
Ja	3	3	6	12
Nein	13	4	5	22

© IfM Bonn

Gut ein Drittel der Kammern konstatiert einen Weiterentwicklungsbedarf, umgekehrt bedeutet das, dass knapp zwei Drittel der Kammern in Nordrhein-Westfalen keine Notwendigkeit zur Weiterentwicklung sehen. Im Rahmen der Diskussionsrunde mit den Kammerorganisationen wiesen die anwesenden Vertreter darauf hin, dass dieser Befund nicht dahingehend interpretiert werden dürfe, dass die EA aus Kammersicht bereits voll funktionsfähig und alle nötigen Abstimmungsprozesse abgeschlossen seien. Aus Sicht der Gesprächsteilnehmer spiegelt sich darin vielmehr eine gewisse Skepsis der Kammern zum gegenwärtig erreichten Umsetzungsstand des EA-Gesetzes wider. In Anbetracht der Fülle der inhaltlichen Präzisierungsarbeiten, die von den EA noch zu leisten seien, des zeitaufwändigen Aufbaus der interkommunalen Zusammenarbeit (Kooperations-EA) sowie der bisher sehr geringen Fallzahlen[23] bestehe aus Sicht vieler Kammern zum jetzigen Zeitpunkt kein konkreter weiterer Entwicklungsbedarf im Sinne eines "Fine Tuning" im Verhältnis zwischen den EA und den Kammern. Dies sei solange nicht sinnvoll, bis die grundlegenden Arbeiten zur Erlangung der vollen Funktionsfähigkeit der EA abgeschlossen seien.

Andererseits wird aus den Befragungsergebnissen aber auch erkennbar, dass diejenigen Kammern, die keinen Weiterentwicklungsbedarf sehen, häufiger bereits intensiv mit den EA zusammengearbeitet haben und auch häufiger in die Vorbereitungsaktivitäten einbezogen worden sind. D. h. hier ist die Zusammenarbeit mit den EA bereits stärker habitualisiert.

Wenn das Geschäftsvolumen der EA zukünftig ansteigt, werden auch zwangsläufig die Kammern stärker von EA-Nutzern in Anspruch genommen. Als Folge davon werden sich auch Fragen zur praktischen Relevanz der Zusammenar-

---

[23] Die EA befinden sich noch in der Aufbauphase und insofern ist die Nachfrage nach den Angeboten der EA durch (ausländische) Dienstleister momentan noch sehr gering. Damit ist die Einbeziehung der Kammern augenscheinlich noch nicht von hoher Relevanz, da ihre Geschäftstätigkeit noch nicht spürbar von der Existenz der EA berührt wird.

beit von Kammern und EA ergeben, die zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht vollständig geklärt sind. Dementsprechend besteht nach Einschätzung mehrerer Kammervertreter ein allgemeiner Gesprächsbedarf mit den EA, vorwiegend zu den (ablauforganisatorischen) Fragen, wie z. B. die Zusammenarbeit - nach Abschluss der Vorleistungsarbeiten - zukünftig im Detail praktisch ablaufen soll.

6. Fazit

Die EU-DLRL war bis zum 28.12.2009 in den EU-Mitgliedstaaten umzusetzen. Das Land Nordrhein-Westfalen hat die entsprechenden gesetzlichen Grundlagen für die Umsetzung bis Ende 2009 geschaffen, so dass in Nordrhein-Westfalen der formalgesetzliche Rahmen für die Errichtung der institutionellen Struktur der EA fristgerecht gegeben war.

Mit der Wahl des Kommunalmodells gab das Land Nordrhein-Westfalen eine Anzahl von 18 EA vor. Zum Ende des Jahres 2009 existierten 23 EA, teils als Single-, teils als Kooperations-EA. Im Laufe des ersten Halbjahres nach Inkrafttreten des EA-Gesetzes NRW organisierten sich einige Kommunen neu, so dass Ende September 2010 noch 21 EA (elf Single-EA und zehn Kooperations-EA) in Nordrhein-Westfalen bestehen. Die Sollvorgabe von maximal 18 EA gemäß EA-Gesetz NRW könnte durch einen weiteren Konzentrationsprozess in Zukunft erreicht werden.

Im Durchschnitt beträgt die Personalausstattung der Single-EA 0,6 und der Kooperations-EA 1,2 Vollzeitstellen. Nach Aussagen der EA reicht diese Personalausstattung aus, um die gegenwärtig noch sehr geringe Anzahl von Anfragen zu bearbeiten.

Die Erreichbarkeit der EA ist in hohem Maße gegeben. Im Durchschnitt sind alle EA sowohl persönlich als auch telefonisch neun Stunden pro Tag erreichbar. Dies geht weit über die Vorgaben der EU-DLRL hinaus, die prioritär die elektronische Erreichbarkeit vorsieht. Die elektronische Erreichbarkeit rund um die Uhr ist bei allen EA verwirklicht.

Von den beiden in der EU-DLRL genannten Aufgaben sind die EA bisher (bis auf eine Ausnahme) ausschließlich im Rahmen der Informationsvermittlung in Anspruch genommen worden. Dabei wurde das Informationsangebot der EA in Nordrhein-Westfalen nicht nur von in- und ausländischen Dienstleistern, die in den Anwendungsbereich der EU-DLRL fallen, genutzt, sondern auch von Dienstleistern aus dem Nicht-EU-Ausland.

Nach den empirischen Befunden wird das operative Geschäft der EA weit überwiegend von inländischen Dienstleistern beherrscht; 347 der insgesamt 386 Anfragen in dem Zeitraum 3. Mai 2010 bis 31. Juli 2010 stammten aus dem Inland. Dienstleister aus dem EU-Ausland haben das Leistungsangebot der EA nur in sehr geringem Umfang (20 Fälle) genutzt.

Das Geschäftsvolumen konzentriert sich auf zwei EA, die einen Anteil von gut 60 % (237 Anfragen) auf sich vereinen. Diese beiden EA sind organisatorisch als Sonderfälle anzusehen, da sie bei bereits bestehenden, gut etablierten großstädtischen Bürger- bzw. Unternehmens-Servicezentren angesiedelt sind. Die übrigen zwölf EA mit Geschäftsvorfällen verzeichneten durchschnittlich 12,4 Anfragen in dem betrachteten Dreimonatszeitraum; das entspricht etwa einer Anfrage pro Woche. Sechs EA hatten in dem Erfassungszeitraum keine Anfragen erhalten.

Das äußerst geringe Anfrageaufkommen, insbesondere von Dienstleistern aus dem EU-Ausland, ist einerseits auf den fehlenden Bekanntheitsgrad der Institution EA zurückzuführen. Die EA haben, solange ihre volle operative Funktionsfähigkeit nicht erreicht ist, bewusst auf die Bewerbung ihrer Leistungen verzichtet. Die Bekanntmachung der EA kann - unter Kostenaspekten - nur sinnvoll im Verbund erfolgen. Hier sind insbesondere die EU, der Bund und die Länder gefordert; die EA haben keine Möglichkeiten, Dienstleister im Ausland mit Werbung zu erreichen.

Andererseits könnte das geringe Anfragevolumen ausländischer Dienstleister auch darin begründet sein, dass das Interesse ausländischer Dienstleister an der Aufnahme und Ausübung einer Dienstleistungstätigkeit in Deutschland allgemein überschätzt wurde, zumal für dieses Zielgruppensegment keine verlässlichen Daten oder Schätzungen zum Potenzialumfang existieren.

Bei der relativ geringen Inanspruchnahme der EA durch inländische Dienstleister ist darüber hinaus zu berücksichtigen, dass für diese Zielgruppe bereits eine Vielzahl von Unterstützungsangeboten besteht und die EA-Leistungen von ihnen als Parallelangebot angesehen werden könnten.

Die empirischen Befunde zeigen, dass die EA ihre volle Funktionsfähigkeit sowohl im Hinblick auf ihre Funktion als Informationsvermittler als auch hinsichtlich ihrer Verfahrensmittlerfunktion noch nicht erreicht haben. Dies ist teilweise auf externe Bedingungen zurückzuführen. Darüber hinaus merkten viele EA an, dass die ihnen zur Verfügung gestellten Informations- und Arbeitsmaterialien für die Praxisumsetzung und -anleitung noch weiter entwickelt und verständlicher gestaltet werden sollten.

Das Fehlen von standardisierten Informationsinhalten, die auf konkrete Lebenssachverhalte zugeschnitten sind, zwingt die EA häufig dazu, eingehende Informationsanfragen mit Hilfe von aufwändigen Ad-hoc-Recherchen zu lösen.

Die EA verzichteten z. T. auch deshalb in der Anlaufphase auf eine Erhebung von Gebühren; sie konnten noch keine Routinen entwickeln, die als Grundlage für die Kostenkalkulation dienen können. Darüber hinaus müssen sowohl die Verfahrensbeschreibungen als auch die entsprechenden Abfragesysteme laufend auf dem aktuellen Rechts- und Verfahrensstand gehalten werden. Die empirischen Befunde zeigen jedoch, dass die involvierten Stellen (EA, Kammern und sonstige Fachbehörden) hierfür noch keine ausreichende und verbindliche Organisationsstruktur (z.B. Einrichtung von festen Arbeitsgruppen, Erstellung von Redaktionskonzepten) geschaffen haben.

Die Funktion als Verfahrensmittler wird mangels entsprechender Anfragen von den meisten EA noch nicht wahrgenommen, so dass keine validen empirischen Aussagen zur konkreten Erfüllung dieser Funktion der EA möglich sind. Vielmehr lassen sich aus den empirischen Erhebungen nur Aussagen zu den Voraussetzungen der Erfüllung der Verfahrensmittlerfunktion der EA treffen. Hier zeigen die empirischen Ergebnisse, dass hierfür z. T. noch Lösungen für die ablauforganisatorischen Fragen, die das Zusammenwirken von EA und Fachbehörden für die konkreten Verfahrensabwicklungen betreffen, zu entwickeln sind. Die Verfahrensmittlerfunktion der EA setzt eingespielte Kooperationen mit den Kammern und den sonstigen Fachbehörden voraus. Hier zeigen die Befunde zu den Vorbereitungsaktivitäten als auch zu der laufenden Aufgabenerfüllung, dass es noch Optimierungspotenziale gibt.

Die möglichst umfassende elektronische Übertragung und Weiterverarbeitung von Daten im Wege der Verfahrensabwicklung ist bislang nur in Ausnahmefällen möglich. Die dazu notwendigen technischen Voraussetzungen sind noch nicht vollständig gegeben. Dies betrifft nicht nur Nordrhein-Westfalen, sondern gilt für Bund und alle anderen Bundesländer gleichermaßen. So sind z. B. auch die Nutzungsmöglichkeiten der elektronischen Signatur noch stark eingeschränkt.

Insgesamt ist somit festzustellen, dass zum Befragungszeitpunkt alle EA eingerichtet und für die Dienstleister gut erreichbar waren. Die Funktionsfähigkeit der EA im operativen Geschäft ist noch nicht in vollem Umfang gegeben. Dies ist aber z. T. typisch für das frühe Entwicklungsstadium, in dem sich die EA zum Zeitpunkt der Evaluation befanden, und z. T. auch den besonderen Entstehungsbedingungen geschuldet.

Anhang

Anhang 1: Fragebogen Einheitlicher Ansprechpartner EA

Anhang 2: Excel-Tool und Eingabehinweise zum Excel-Tool

Anhang 3: Fragebogen Kammerbefragung

INSTITUT FÜR MITTELSTANDSFORSCHUNG BONN

IfM BONN

Institut für Mittelstandsforschung Bonn - Maximilianstraße 20 - 53111 Bonn - Tel. 0228-7299725 - Fax 0228-7299734

Gefördert durch:
Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie
aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages
Ministerium für Wirtschaft, Mittelstand und Energie des Landes Nordrhein-Westfalen

Fragebogen zur Evaluierung der Einheitlichen Ansprechpartner (EA)

Name des befragten EA: _____
Datum: _____

A. Strukturfragen

1. Wie viele Einwohner hat der Einzugsbereich des EA?

Anzahl _____

2. Ist der Einzugsbereich Ihres EA ländlich oder städtisch geprägt?

1 ☐ Ländlich geprägt
2 ☐ Städtisch geprägt

3. Sind Sie ein Single- oder ein Kooperations-EA?

1 ☐ Single-EA
2 ☐ Kooperations-EA

4. Gibt es in Ihrem EA-Einzugsgebiet grenznahe Kommunen?

1 ☐ Ja
2 ☐ Nein

5. Mit wie vielen Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen ist die Funktion EA besetzt (Vollzeitäquivalente)?

1 Mittlerer Dienst _____
2 Gehobener Dienst _____
3 Höherer Dienst _____

6. In welcher Organisationseinheit ist der EA in der Kommune verortet?

Stelle _____

7. Wie viele Stunden am Tag kann ein Dienstleister Ihren EA erreichen?

1 Persönlich _____ Stunden
2 Telefonisch _____ Stunden
3 Elektronisch _____ Stunden

B. Einheitlicher Ansprechpartner als Informations- und Verfahrensmittler

8. Wie schätzen Sie die Unternehmensgröße der Dienstleister, die den EA kontaktieren, ein?

1 ☐ Neugründung
2 ☐ Bestehende Unternehmen
2.1 ☐ Eher Kleinst-Unternehmen (bis 9 Beschäftigte)
2.2 ☐ Eher kleine Unternehmen (10 bis 49 Beschäftigte)
2.3 ☐ Eher mittlere Unternehmen (50 bis 249 Beschäftigte)
2.4 ☐ Eher große Unternehmen (mehr als 250 Beschäftigte)

9. In welcher Funktion werden Sie als EA hauptsächlich kontaktiert?

1 ☐ Informationsvermittler
2 ☐ Verfahrensmittler
3 ☐ Sowohl Informationsvermittler als auch Verfahrensmittler

10. Sehen Sie Weiterentwicklungsbedarfe/-möglichkeiten/-potenziale in Ihrer Rolle als Informationsvermittler?

1 ☐ Ja 2 ☐ Nein

Falls ja, bitte ausführen.

_____

_____

_____

11. Wie viele zuständige Stellen müssen Sie als EA während eines Vorhabens im Durchschnitt kontaktieren?

1 ☐ Anzahl kommunaler Stellen _____
2 ☐ Anzahl der Stellen in der Landesverwaltung _____
3 ☐ Anzahl der Stellen in der Bundesverwaltung _____
4 ☐ Anzahl der Stellen bei den Kammern _____
5 ☐ Anzahl sonstige Stellen (bitte benennen) _____
6 ☐ Keine Angaben möglich

12. Wurde eine Verfahrensmittlung durch den EA von einem Dienstleister abgebrochen?

1 ☐ Ja 2 ☐ Nein

Falls ja, warum?

1.1 ☐ Vorhaben wird nicht weiter verfolgt
1.2 ☐ Weitere Korrespondenz erfolgt direkt mit der zuständigen Stelle
1.3 ☐ Sonstige, und zwar _____

13. Bei welchen Verfahren werden Sie am häufigsten kontaktiert?

1 ☐ Gewerberecht
2 ☐ Umweltrecht
3 ☐ Anerkennungsverfahren von Sachverständigen, z.B. im baurechtlichen Bereich
4 ☐ Sonstige, und zwar _____

14. Existiert mit den Kammern eine Vereinbarung über die Form der Zusammenarbeit als Konkretisierung des § 2 EA-Gesetz?

1 ☐ Ja, mit _____ (Mehrfachnennungen möglich)
2 ☐ Nein

15. Werden Sie häufiger kontaktiert für Aufgaben, die nicht in Ihrem Aufgabengebiet liegen?

1 ☐ Ja 2 ☐ Nein

16. Sehen Sie Weiterentwicklungsbedarfe/-möglichkeiten/-potenziale in Ihrer Rolle als Verfahrensmittler?

1 ☐ Ja 2 ☐ Nein

Falls ja, bitte ausführen.

_____

_____

_____

C. Die Nutzung von IT beim EA

17. In welchem Zusammenhang nutzt der Dienstleister/das Unternehmen vorrangig IT?

1 ☐ Kontaktaufnahme mit dem EA, z.B. über das EA-Portal
2 ☐ Informationsaustausch, z. B. via Mail
3 ☐ Abwicklung von Verfahren

18. Sofern Sie dazu Angaben machen können: Wie ist die Entwicklung der Zugriffe auf Ihr EA-Portal?

_____

_____

_____

19. Haben Sie bereits Verfahren, die medienbruchfrei durchgeführt werden können?

1 ☐ Ja 2 ☐ Nein

Falls ja, bitte ausführen.

_____

_____

_____

20. Welche IT-Systeme setzen Sie zur Unterstützung Ihrer Arbeit beim EA ein (Mehrfachnennungen möglich)?

1 ☐ Wissensdatenbank für den EA
2 ☐ Monitoring-System
3 ☐ Ticketing-System
4 ☐ Dokumentenspeicher
5 ☐ ePayment-System
6 ☐ Virtuelle Poststelle
7 ☐ Sonstiges, und zwar _____

21. Sehen Sie Weiterentwicklungsbedarfe/-möglichkeiten/-potenziale für die elektronische Verfahrensabwicklung über den EA?

1 ☐ Ja 2 ☐ Nein

Falls ja, bitte ausführen.

_____

_____

_____

D. Allgemeine Fragen

22. Erwarten Sie durch die Einführung des EA mittel- bis langfristig Verbesserungen im Verwaltungsablauf für die Kunden?

1 ☐ Ja 2 ☐ Nein 3 ☐ Nicht einschätzbar

Bitte begründen Sie Ihre Antwort.

_____

_____

_____

23. Sind Sie der Meinung, dass durch die Einführung des EA mit seinen Möglichkeiten zur elektronischen Verfahrensmittlung die Bereitschaft der Kunden zur elektronischen Verfahrensabwicklung grundsätzlich steigt?

1 ☐ Ja 2 ☐ Nein 3 ☐ Nicht einschätzbar

24. Wie hoch ist in Ihrem EA der Personalbedarf für die Umsetzung der EG-DLRL?

_____ Anzahl der Personen (Vollzeitäquivalent)

25. Wie hoch sind die laufenden Kosten beim EA? etwa_____ pro Monat

26. Wie hoch waren/sind die Vorlaufkosten für die Einrichtung des EA? (Z. B. für die Einrichtung des EA-Portals, die Organisation der Zusammenarbeit der zuständigen Stellen etc.)

Gesamtkosten betragen etwa _____ Euro

27. Ist eine Kostenumlage vereinbart worden?

1 ☐ Ja 2 ☐ Nein

Falls ja, wie sieht diese aus?

_____

_____

_____

28. Sehen Sie Weiterentwicklungsbedarfe/-möglichkeiten/-potenziale bei den Aufgaben der EA?

1 ☐ Ja 2 ☐ Nein

Falls ja, bitte ausführen.

_____

_____

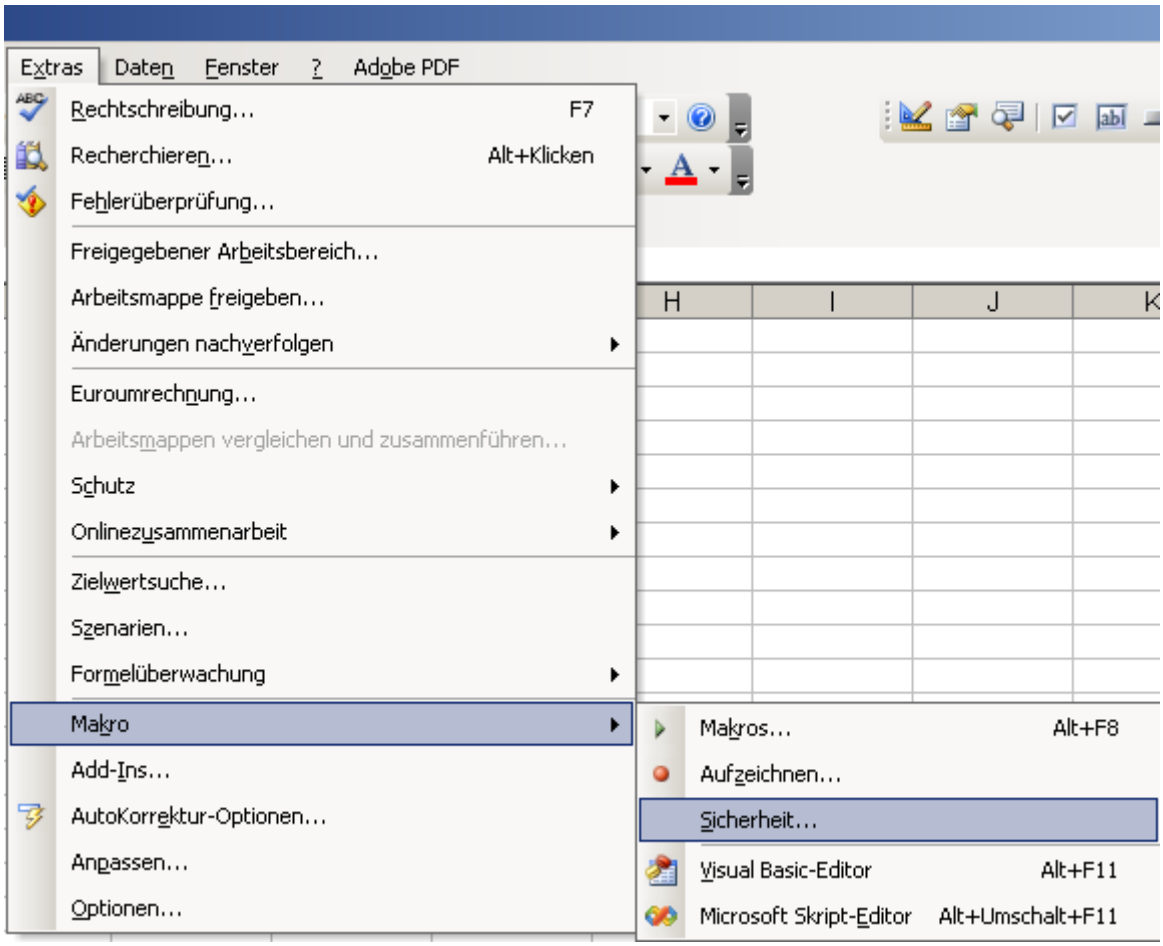
_____

Kontaktverwaltung - Eingabeformular
Datensatz-ID: 1
Unternehmens-Nr.:
Zeitpunkt des Erstkontaktes:
Datum auswählen
nachtragen: Abschluss des Gesamtkontaktes
Datum auswählen
Art des Erstkontakts:
persönlich
telefonisch
elektronisch
Anzahl der Kontakte:
stetig aktualisieren
Branche:
Herkunftsland:
Informationsvermittler?
Ja
Nein
Wenn ja:
Gesprächsdauer d. Gesamtkontakte:
Minuten
stetig aktualisieren
Gebühr:
Ja
Nein
Höhe d. Gebühr in €:
Verfahrensabwickler?
Ja
Nein
Wenn ja:
Anzeigepflicht?
Ja
Nein
Genehmigung?
Ja
Nein
Zahl der in-volvierten Fachstellen:
kommunal:
nicht-kommunal:
Dauer der Durchführung durch den EA:
Minuten
Dauer bis zum Abschluss des Vorhabens:
Arten der Korrespondenz des Dienstleisters:
persönlich
telefonisch
elektronisch
Gebühr:
Ja
Nein
Höhe d. Gebühr in €:
Angaben vollständig?
Kontakt übernehmen
Felder leeren
Kontakt löschen
<
>
Kontakt suchen
Drucken
Beenden

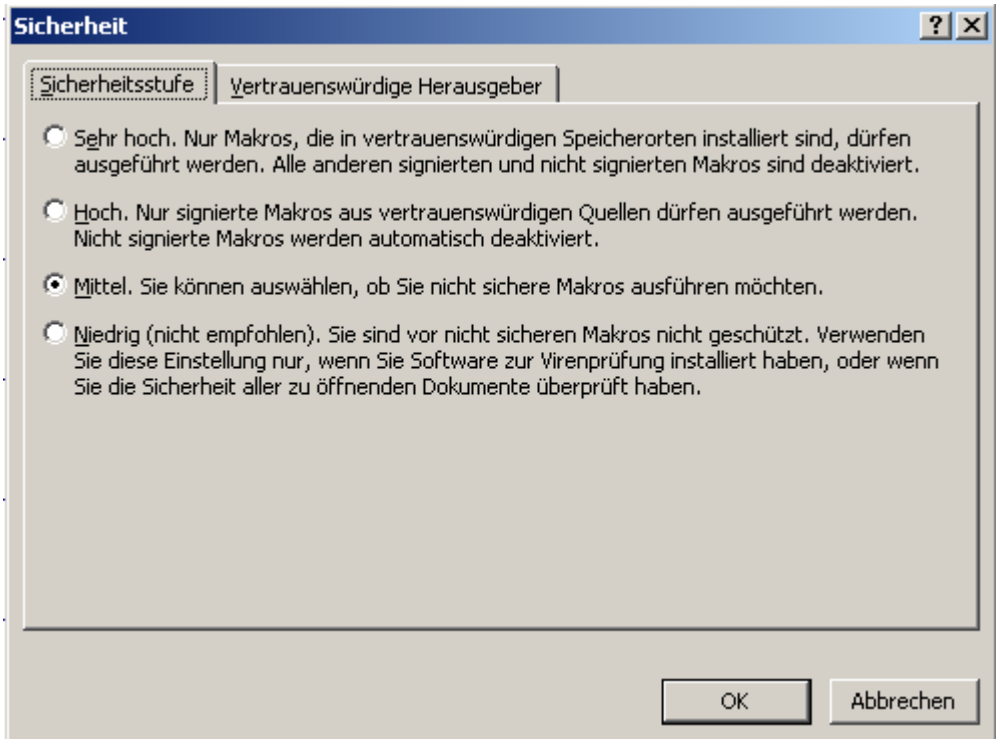
EA-Evaluierung -- Eingabehinweise zum Excel-Tool

1. Zum Aufruf der Kontaktverwaltung

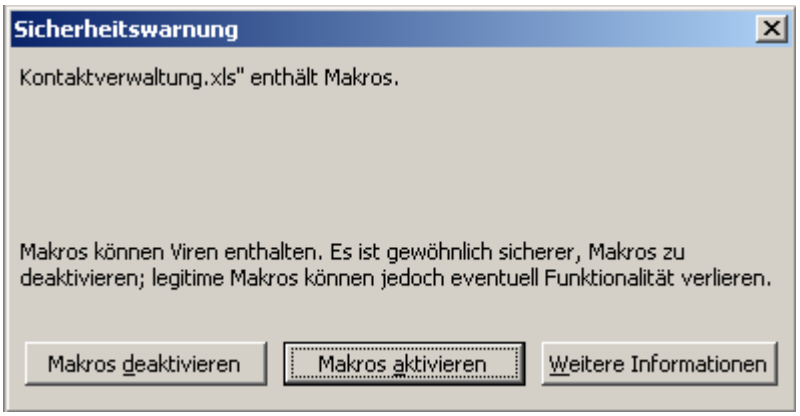
Da dem Eingabeformular eine Makro-Programmierung zugrunde liegt, gilt es zunächst, die Sicherheitseinstellungen von Microsoft Excel dahingehend anzupassen, dass sie die Ausführung von Makros gestatten.



Hierzu wird im Menü „Extras“ unter „Makro“ die Option „Sicherheit“ aufgerufen. In dem sich öffnenden Dialogfeld sollte die Sicherheitsstufe nun auf „Mittel“ gestellt werden. Diese Einstellung bewirkt, dass Excel bei jedem Aufruf der Kontaktverwaltung nachfragt, ob die in ihr enthaltenen Makros zugelassen werden sollen oder nicht.



Beim (erneuten) Öffnen der Datei Kontaktverwaltung.xls erhält man nun eine Sicherheitswarnung. Wie der unteren Abbildung zu entnehmen ist, besteht allerdings die Möglichkeit, die Verwendung „legitimer“ Makros zu genehmigen. Wird die Option „Makros aktivieren“ ausgewählt, müsste sich das Eingabeformular im Fenster-Vordergrund automatisch öffnen.



2. Grundsätzliches zur Datenmaske

2.1. Dateneingabe

Das Formular dient der erleichterten Übertragung von Daten in Excel. Um eine neue Eintragung vornehmen zu können, muss zunächst ein eindeutiges Kürzel vergeben werden, anhand dessen sich das Unternehmen später identifizieren lässt. Nutzen Sie dazu bitte Ihre EA-Kennung sowie eine von Ihnen individuell vergebene Nummer, die durch ein Minus voneinander getrennt werden (z. B. „DUS-00001“).

Darüber hinaus vergibt das Programm automatisch eine fortlaufende Nummer (ID), die im Eingabefenster rechts oben angezeigt wird.

Die weitergehende Navigation innerhalb des Formulars erfolgt entweder über die Maus oder die Tabulator-Taste. Schaltflächen lassen sich per Linksklick oder Leertaste aktivieren, Textfelder per Tastatur ausfüllen.

2.2. Übernehmen eines Datensatzes

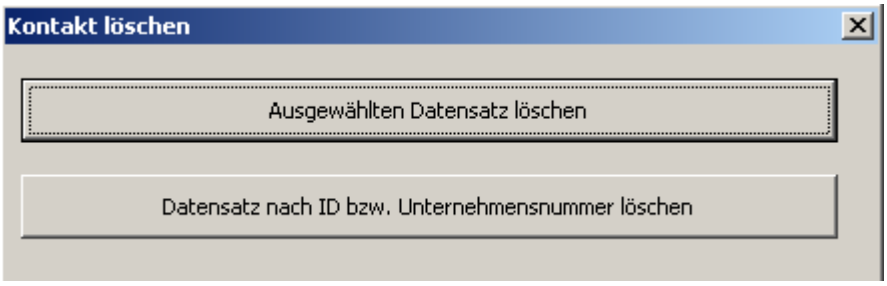
Um die Eingaben abzuschließen und zu bestätigen, muss das Kästchen „Angaben vollständig?“ abgehakt werden. Erst wenn dies erfolgt ist, werden die Kontaktdaten mittels Betätigung der Schaltfläche „Kontakt übernehmen“ in die Excel-Tabelle übernommen.

2.3. Löschen bestehender Einträge

Das Eingabeformular bietet mehrere Möglichkeiten, bereits bestehende Datensätze zu löschen. Grundsätzlich sollte jeder Fall/jedes Unternehmen erfasst werden. Daher ist das Löschen bestehender Einträge voraussichtlich nur bei Falscherfassungen angezeigt.

2.3.1. Manuelles Löschen

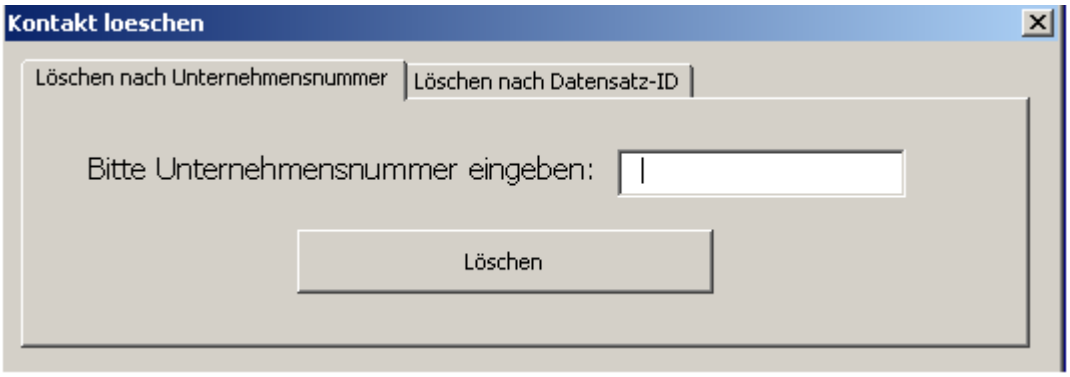
Der zu löschende Datensatz wird mit den Navigationsbuttons (Pfeile am unteren Fensterrand) angewählt. Über die Schaltfläche „Kontakt Löschen“ wird das Löschformular aufgerufen.



Wählt man hier die Option „Ausgewählten Datensatz löschen“ und bestätigt diese Wahl anschließend mit „OK“, wird der aktuell im Eingabefenster sichtbare Datensatz gelöscht.

2.3.2. Löschen nach ID oder Unternehmensnummer

Darüber hinaus können Datensätze gezielt nach ihrer ID oder Unternehmensnummer gelöscht werden. Wird die zweite Option im oben abgebildeten Fenster „Kontakte löschen“ gewählt, öffnet sich ein neues Dialogfeld mit zwei Registerkarten. Ein Datensatz wird hier durch Eintragung der entsprechenden Nummer in das dafür vorgesehene Feld, Linksklick auf „Löschen“ und anschließende Bestätigung entfernt.



2.3.3. Verwerfen nicht abgeschlossener Eingaben

Nicht abgeschlossene Eingaben lassen sich über die Schaltfläche „Felder leeren“ verwerfen: es erscheint eine leeres Formular.

2.4. Nachtägliches Ändern von Datensätzen

Bestehende Datensätze lassen sich nachträglich ändern, indem man sie mit den Navigationsbuttons („Pfeile“ nach rechts und nach links) ansteuert, die anfallenden Änderungen vornimmt und die alten Daten mit „Kontakt übernehmen“ überschreibt. Zusätzlich lässt sich über die Schaltfläche „Kontakt suchen“ auch gezielt nach der Unternehmensnummer suchen,

Pro Unternehmen/Dienstleister wird ein Formular ausgefüllt, d. h. beim Erstkontakt wird über die Eingabemaske der Kontakt bzw. das Unternehmen angelegt. Dabei erhält es eine individuelle ID und eine Unternehmensnummer. So können Sie das Formular immer wieder auffinden bzw. aufrufen (Ansteuern über Pfeile) und entsprechende Weiterentwicklungen des Kontaktes zu dem Unternehmen vermerken, z. B. die Minutenangaben unter Informationsvermittlung von 10 auf 20 Minuten korrigieren, wenn Sie ein weiteres Telefonat mit dem Dienstleister geführt haben. So bildet jedes Blatt einen „Gesamtkontakt“ mit einem Dienstleister/Unternehmen ab. Indem Sie das Excel-Tool mit deaktivierten Makros öffnen, können Sie sich einen Überblick über die bereits erfassten Kontakte aufrufen. Das Ansteuern eines Kontakts kann nur über die Erfassungsmaske (= aktivierte Makros) mit den Pfeilen erfolgen; über die Tabelle lassen sich die Kontakte nicht aufrufen (= deaktivierte Makros).

2.5. Beenden der Eingabemaske

Über den Button „Beenden“ lässt sich Excel nach Abschluss der Eingaben bequem beenden und wird automatisch gespeichert. Dabei gilt es zu beachten, dass nur diejenigen Daten gespeichert werden, die zuvor über die Schaltfläche „Kontakt übernehmen“ in Excel übertragen wurden.

2.6. Hinweise zur ersten Eingabe eines Kontakts

Die „Art des Erstkontakts“ bezieht sich ausschließlich darauf, über welchen Kommunikationsweg – persönlich, telefonisch, elektronisch - das Unternehmen beim ersten Mal mit dem EA in Verbindung trat. Bei weiteren Kontaktaufnahmen wird diese Angabe nicht aktualisiert.

Die Eintragungen zur „Anzahl der Kontakte“ (beim Erstkontakt: 1) sowie zu der „Gesamtgesprächsdauer“ sind schon bei dem Erstkontakt vorzunehmen, da diese bei späterer Aktualisierung (weitere Kontakte) zur Verfügung stehen müssen.

2.7. Hinweise zur fortlaufenden Aktualisierung von Kontaktdaten

Bei der Eingabe ist zu beachten, dass einige Daten bei jeder erneuten Kontaktierung durch das Unternehmen aktualisiert werden müssen. Über Aufruf der Schaltfläche „Kontakt suchen“ wird zunächst nach der Unternehmensnummer, z.B. xy-001, gesucht. Es erscheint ein ausgefülltes Formular mit den bisher zum Unternehmen vorhandenen Eingaben.

Im nächsten Schritt müssen die Felder „Anzahl der Kontakte“ sowie „Gesprächsdauer der Gesamtkontakte“ aktualisiert werden. Der unter „Anzahl der Kontakte“ aufgeführte Wert muss jeweils der Gesamtzahl der Kontaktaufnahmen entsprechen. Zur Dauer des Erstkontakts müssen unter „Gesamtgesprächsdauer“ alle weiteren Dauern der Folgekontakte hinzuaddiert werden.

Wurden die Daten der Kontaktanzahl und -dauer angepasst und gegebenenfalls weitere Angaben hinzugefügt, kann der alte Eintrag über das Abhaken von „Angaben vollständig?“ und Bestätigung der Option „Kontakt Übernehmen“ überschrieben/aktualisiert werden.

2.8. Hinweis zur Eingabe der „Dauer bis zum Abschluss des Vorhabens“

Bei der Eingabe bitte die Zeiteinheit vermerken, ob es sich um Tage, Wochen oder Monate handelt (z.B. 3 Tage oder 3 Monate).

INSTITUT FÜR MITTELSTANDSFORSCHUNG BONN

IfM BONN

Institut für Mittelstandsforschung Bonn - Maximilianstraße 20 - 53111 Bonn - Tel. 0228-72997-64 - Fax 0228-72997-34

Gefördert durch:
Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie
aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages
Ministerium für Wirtschaft, Mittelstand und Energie des Landes Nordrhein-Westfalen

Fragebogen zur Evaluierung des EA-Gesetzes NRW

Name der befragten Kammer: _____
Datum: _____

1. Existieren Vereinbarungen mit dem Einheitlichen Ansprechpartner Ihrer Region in Bezug auf die Beteiligung Ihrer Kammer bei der Aufgabenerfüllung des EA?

1 ☐ Ja 2 ☐ Nein

Falls ja, wie sind diese Vereinbarungen ausgestaltet?

3 ☐ Vertraglich fixierte Vereinbarungen
4 ☐ Informelle Vereinbarungen
5 ☐ Sonstiges, und zwar _____

2. Welche Leistungen (die in den Anwendungsbereich der Dienstleistungsrichtlinie fallen) haben Sie für Dienstleister, die Ihnen vom EA vermittelt wurden, seit dem 01.01.2010 erbracht? Bitte quantifizieren Sie jeweils die Häufigkeit der erbrachten Leistungen und unterscheiden Sie dabei zwischen in Deutschland und im EU-Ausland ansässigen/niedergelassenen Dienstleistern.

	Anzahl der Fälle, die durch den EA an uns vermittelt wurden, aus Deutschland:	EU-Ausland:
1 Detaillierte Beratung von Dienstleistern zu unseren kammereigenen Anzeige- bzw. Genehmigungs-Verfahren	_____	_____
2 Bereitstellung von (sonstigen) Kurzinformationen für Dienstleister	_____	_____
3 Abwicklung von kammereigenen Anzeige- bzw. Registrierungsverfahren	_____	_____
4 Abwicklung von kammereigenen Genehmigungsverfahren	_____	_____
5 Anerkennung von Berufsqualifikationen	_____	_____
6 Sonstiges, und zwar _____	_____	_____

3. Wie gestaltet sich die Zusammenarbeit bei der Aufgabenerfüllung des Einheitlichen Ansprechpartners zwischen dem EA-Träger und Ihnen? Bitte geben Sie (näherungsweise) die Anzahl der jeweiligen Kontakte seit dem 1. Januar 2010 an.

1 ☐ Treffen in einem regelmäßig tagenden Arbeitskreis _____
2 ☐ Unregelmäßige persönliche (ad hoc) Treffen _____
3 ☐ Durchgeführte Schulungen für das EA-Personal _____
4 ☐ Telefonischer Informationsaustausch _____
5 ☐ Informationsaustausch per e-mail _____
6 ☐ Sonstiges, und zwar _____

4. Wurden Sie bei den Vorbereitungsaktivitäten zur Einrichtung des Einheitlichen Ansprechpartners von dem Träger des EA in die Arbeit einbezogen?

1 ☐ Ja 2 ☐ Nein

Falls ja, in welcher Hinsicht?

3 ☐ Ausgestaltung des Informationsportals
4 ☐ Bereitstellung von Basisinformationen zu den Leistungen unserer Kammer im Rahmen der Aufgabenerfüllung des EA
5 ☐ Schulungen und Hospitationen des EA-Personals zu unseren kammereigenen (Anzeige- bzw. Genehmigungs-) Verfahren sowie zu deren Abläufen und Rechtsgrundlagen
6 ☐ Öffentlichkeitsarbeit zur Bekanntmachung des EA
7 ☐ Sonstiges, und zwar: _____

_____

5. Gibt es Verabredungen zur Qualitätssicherung der Zusammenarbeit zwischen Ihrer Kammer und dem EA?

1 ☐ Ja 2 ☐ Nein

Falls ja:

Welche Inhalte wurden vereinbart?

_____

_____

_____

Wie ist die Qualitätssicherung organisiert?

_____

_____

_____

6. Besteht Weiterentwicklungsbedarf bei der Zusammenarbeit zwischen Ihnen und dem EA?

1 ☐ Ja 2 ☐ Nein

Falls ja, bitte erläutern.

_____

_____

_____

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

Dürfen wir Sie für Rückfragen kontaktieren?
Wenn ja, geben Sie bitte hier Ihre Kontaktdaten an:

Name:_____ Tel.: _____

Literaturverzeichnis

Bienert, W.-R. (2008): Kooperation von Kammern, E-Government und die EG-Dienstleistungsrichtlinie, in: Gewerbearchiv, 11/2008, S. 417-426.

Bund-Länder-Ausschuss (2007): Verortungsmöglichkeiten für „Einheitliche Ansprechpartner“ im föderalen System Deutschlands, Berlin, http://www.dienstleisten-leicht-gemacht.de/DLR/Navigation/publikationen.html

Deutsches Forschungsinstitut für Öffentliche Verwaltung Speyer (2006): Gestaltungsoptionen und Anforderungen an "Einheitliche Ansprechpartner" des Vorschlags einer EU-Dienstleistungsrichtlinie im föderalen System der Bundesrepublik Deutschland, Gutachten im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie, Speyer, http://www.dienstleisten-leicht-gemacht.de/DLR/Navigation/publikationen.html

Gesetz zur Änderung verwaltungsverfahrens-, zustellungs- und gebührenrechtlicher Regelungen zur Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie in das Landesrecht von Nordrhein-Westfalen und weiterer Anpassungen vom 12. Mai 2009, https://recht.nrw.de/lmi/owa/br_vbl_detail_text?anw_nr=6&vd_id=11399&vd_back=N

Gesetz zur Bildung Einheitlicher Ansprechpartner in Nordrhein-Westfalen (EA-Gesetz NRW) vom 8. Dezember 2009, https://recht.nrw.de/lmi/owa/br_vbl_detail_text?anw_nr=6&vd_id=11801&vd_back=N

Holz, M. (2007): Trendaussagen zur voraussichtlichen Inanspruchnahme der Einheitlichen Ansprechpartner nach der Europäischen Dienstleistungsrichtlinie, Bonn.

Kommission der Europäischen Gemeinschaft (2007): Handbuch zur Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie, Luxemburg, http://www.dienstleisten-leicht-gemacht.de/DLR/Navigation/umsetzung.html

Kommission der Europäischen Gemeinschaft (2006): Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates über Dienstleistungen im Binnenmarkt (RL 2006/123/EG), Luxemburg, http://www.dienstleisten-leicht-gemacht.de/DLR/Navigation/publikationen.html

RKW Kompetenzzentrum (2010): Umsetzung der Europäischen Dienstleistungsrichtlinie. Analyse der Einrichtung Einheitlicher Ansprechpartner in den europäischen Staaten, Gutachten im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie, Eschborn.

Scheiding, H. (2008): Die europäische Dienstleistungsrichtlinie: Turbo für die Wirtschaft oder Sturm im Wasserglas? In: Gewerbearchiv, 12/2008, S. 481-485.