

# REPORT

## EU-DLR and beyond

**[21.9.2009] Mit der Entscheidung über die Verortung des Einheitlichen Ansprechpartners (EAP) hört die Arbeit nicht auf. Die IT muss auch die persönliche Kommunikation zwischen EAP und Kunden unterstützen. Außerdem wird deutlich, dass bei der Umsetzung der EU-DLR verstärkt inländische Unternehmen und Bürger in den Fokus rücken.**

Bei der Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie (EU-DLR) zeigt sich zunehmend, was Experten von Anfang an erwartet haben und was auch rechtlich verankert wurde: Nicht nur ausländische Unternehmen sollen die Infrastrukturen nutzen können, an deren Aufbau vielerorts mit Hochdruck gearbeitet wird. So steht der Einheitliche Ansprechpartner (EAP) in Mecklenburg-Vorpommern, wo das Landeskabinett vor Kurzem den Gesetzentwurf zur EU-DLR verabschiedet hat, sowohl Unternehmern aus dem EU-Ausland als auch hiesigen Unternehmen zur Verfügung. Gleiches gilt für Hessen und Berlin, wo die Leistungen des Einheitlichen Ansprechpartners auch von Dienstleistern aus Deutschland sowie Drittstaaten in Anspruch genommen werden können.

### Umfassende Modernisierung

Außerdem werden oftmals Anwendungsmöglichkeiten mitgedacht, die über die EU-Dienstleistungsrichtlinie hinausweisen. Die Bundeshauptstadt setzt beispielsweise beim technischen Aufbau und bei den Konzepten zur Verknüpfung der Prozesse auf das Prinzip der Wiederverwendbarkeit der Lösungen. Die Umsetzung der EU-DLR soll als Modell für die weitere E-Government-Entwicklung in Berlin dienen. Auch die hessische Stadt Hanau (88.000 Einwohner) hat die europäischen Vorgaben zum Anlass genommen, um eine weitergehende Modernisierung der Verwaltung anzustoßen. Dort wird der gesamte städtische Internet-Auftritt erneuert und soll künftig auch die städtischen Unternehmen abbilden. Dabei nutzt Hanau nicht die vom Land bereitgestellte Lösung. Oberbürgermeister Claus Kaminsky: "Für eine Stadt unserer Größe ist dies nicht sinnvoll." Ähnlich ist es auch der baden-württembergischen Landeshauptstadt Stuttgart ergangen. Sie hat eine eigene Lösung für die Umsetzung der Richtlinie entwickelt, zum einen, weil sie früher dran war als das Land, aber auch weil Stuttgart als größte Stadt des Landes spezifische Anforderungen hat, die sich mit einer Verbundlösung nicht abdecken lassen. Und während in Baden-Württemberg geprüft

wird, wo Schnittmengen zwischen den beiden Anwendungen bestehen, stellt Oberbürgermeister Kaminsky für Hanau fest: "Die von uns gewählte SAP-Software bietet die vom Land geforderte Kompatibilität und Schnittstellen. Auch das Informationsangebot im Bereich Bürgerservice wird so strukturiert, dass es mit dem Hessen-Finder kommunizieren kann."

#### Ausgezeichnete Umsetzung

Die Zuständigkeitsdatenbank Hessen-Finder ist einer der Bausteine, auf die das Land bei der IT-Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie setzt. Hessen stellt etwa 700 Leistungsbeschreibungen zentral zur Verfügung, die in kommunale Internet-Auftritte eingebunden und um weitere Informationen ergänzt werden können. Um Qualität und Aktualität im Hessen-Finder zu gewährleisten, hat sich das Land gegenüber den Kommunen, Kammern und anderen beteiligten Stellen zu einer besonderen Kooperation verpflichtet. Das Land ermöglicht die Einrichtung des Hessen-Finders. Im Gegenzug kann dieser von Kommunen und Kammern kundenorientiert genutzt werden. Während Kammern und Kommunen ihre spezifischen Informationen dezentral pflegen, übernimmt das Land die Bereitstellung der Verwaltungsleistungen, die Wartung des Gesamtsystems sowie die Schulung der kommunalen Redakteure. Als erste hessische Kommune hat die Gemeinde Nauheim den Informationsdienst in ihr Web-Portal eingebunden. Bürgermeister Ingo Waltz zeigt sich zufrieden. Im Interview mit Kommune21 sagt er: "Insgesamt war die Pilotierung für Nauheim ein voller Erfolg." Sowohl die Organisation als auch die konkrete Umsetzung seien störungsfrei verlaufen. Der Arbeitsaufwand sei dabei ebenso minimal wie die Pflege. Als Datenbasis für die Umsetzung der EU-DLR in Hessen dient neben dem Hessen-Finder auch ein Prozessregister. Hierfür ist in Zusammenarbeit mit Kommunen, Regierungsbezirken und Wirtschaftskammern ein Grundgerüst von mehr als 100 relevanten Behördenleistungen ermittelt worden, die als Prozessschritte abhängig vom konkreten Anliegen des Antragstellers zu einem Gesamtantragsprozess zusammengestellt werden. Ein Portal für den Einheitlichen Ansprechpartner, das gemeinsam mit SAP entwickelt wurde, sowie die einheitliche Behördenrufnummer 115 vervollständigen den hessischen Strategiebaukasten zur Umsetzung der europäischen Vorgaben. Der Lohn: Beim diesjährigen E-Government-Wettbewerb der Unternehmen BearingPoint und Cisco hat Hessen für seine Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie den Sonderpreis der Jury für die "Beste E-Government-Lösung für den Wirtschaftsstandort Deutschland"

erhalten.

Doch auch andere Bundesländer sind auf einem guten Weg. Im Freistaat Sachsen beispielsweise wird ein Informationsportal aufgebaut, das als Back End ebenfalls ein Prozessregister mit konkreten Informationen zu Verfahren und Formalitäten bei der Anmeldung eines Gewerbes enthält. Als Front End werden bereits im Einsatz befindliche Basiskomponenten wie das Lebenslagenportal Amt24 und der Formularservice genutzt. Für die Kommunen im Freistaat hat die Sächsische Anstalt für kommunale Datenverarbeitung (SAKD) ein Rahmenkonzept erarbeitet, das als Leitfaden bei der IT-Umsetzung der EU-DLR in den Städten, Gemeinden und Kreisen dient. Für die IT-Umsetzung der Richtlinie und für die Arbeit des Einheitlichen Ansprechpartners in Nordrhein-Westfalen haben Vertreter von Kommunen und Kammern Lösungsvorschläge entwickelt. Über das Ergebnisdokument, das verpflichtende und empfohlene Maßnahmen enthält, hat das Land die Kommunen jetzt informiert.

#### Defizite bei der Umsetzung

Weniger Anlass zur Freude gibt eine Umfrage zur Umsetzung der EU-DLR in Kommunen mit mehr als 10.000 Einwohnern. Sie offenbart einen durchschnittlichen, eher problematischen Entwicklungsstand sowie Gründe und Ursachen hierfür. Allerdings stammt die Studie aus dem vergangenen Jahr. Von Oktober bis November werden die Hochschule Harz und die Firma Materna die Umfrage erneut durchführen. Dann wird sich zeigen, ob die 2008 identifizierten Aufgabenfelder weiterhin auf der kommunalen Agenda stehen sollten. Sie lauten: Optimierung des Projekt-Managements, Verbesserung des Informations- und Kommunikationsflusses zwischen staatlicher und kommunaler Ebene, Qualifizierung und Kompetenzerweiterung im informationstechnisch-organisatorischen Bereich sowie verbesserte und erweiterte Kompetenzen in Bezug auf das Veränderungsmanagement innerhalb der Verwaltung.

#### Persönlicher Kontakt

Eine weitere Herausforderung besteht in Bezug auf den Einheitlichen Ansprechpartner. Denn mit der Entscheidung über dessen Verortung und die Ermöglichung der elektronischen Kommunikation ist es nicht getan. Es gilt nun den Blick auf seine Arbeitssituation zu lenken. Beratungsbedarf wird es immer geben und damit auch das Bedürfnis nach persönlichem Kontakt zum EAP oder den zuständigen Stellen – egal ob alternativ oder ergänzend zur elektronischen Kommunikation. Durch die

Möglichkeit der physischen Erreichbarkeit des Einheitlichen Ansprechpartners unterscheidet sich Deutschland von den anderen europäischen Staaten, die ihn als rein virtuelle Einrichtung verstehen, und liegt zugleich auf einer Linie mit der EU-Kommission, meint Klaus Schlie, Staatssekretär für Verwaltungsmodernisierung und Entbürokratisierung im Finanzministerium Schleswig-Holstein.

Dadurch sind allerdings auch andere technische Voraussetzungen zu schaffen: Die IT muss die persönlichen Kommunikation zwischen dem EAP und seinen Kunden unterstützen. Das Institut für Informationsmanagement Bremen (ifib) hat drei unterschiedliche Szenarien ausgemacht, die es dabei zu bedenken gilt. Sucht der Dienstleister den Einheitlichen Ansprechpartner persönlich auf und ist dies sein allererster Schritt zur Anmeldung, bedient sich der EAP des verfügbaren Online-Angebots und nimmt sozusagen als verlängerter Arm des Kunden und gemeinsam mit ihm die entsprechenden Daten zum Sachverhalt auf. Schwieriger wird es, wenn der Kunde bereits Online-Formulare ausgefüllt hat und Ausdrucke davon mitbringt. Hier benötigt der EAP einen speziellen Zugriff auf das IT-System, damit der Kunde seine Angaben nicht erneut machen muss. Bei dem dritten Szenario hat der Kunde einen Online-Account eingerichtet und auch Daten hinterlegt, benötigt nun aber Unterstützung. Müssen Änderungen an bereits gespeicherten Informationen vorgenommen werden, ist zum einen zu klären, in welchem Umfang der EAP Einsicht in die Daten nehmen darf. Zum anderen muss dokumentiert werden, dass die im persönlichen Gespräch vorgenommenen Korrekturen vom Kunden legitimiert worden sind. Schließlich ist zu berücksichtigen, wie sich die Änderungen auf zuvor erzeugte und gespeicherte Formulare auswirken.

Auf jeden Fall sollten dem Einheitlichen Ansprechpartner für alle Formen der Kommunikation mit seinen Kunden einfach zu bedienende Funktionalitäten angeboten werden, mit denen er seinen Informationspool pflegen und ausbauen kann. Um welche Art von Informationen es sich handelt und ob sie nur intern oder auch für eine Aktualisierung des Online-Angebots genutzt werden, wird sich zeigen, wenn die Einheitlichen Ansprechpartner ihre Arbeit aufgenommen haben. Dann wird sich auch herausstellen, ob der Mehrwert nicht eher für inländische Unternehmen und Bürger entsteht als für den häufig zitierten portugiesischen Fliesenleger. (rt)

Stichwörter: EU-Dienstleistungsrichtlinie (EU-DLR), Einheitlicher Ansprechpartner (EAP), Hessen, Sachsen, Nordrhein-Westfalen,

Hanau, Claus Kaminsky

---

**Quelle:** [www.kommune21.de](http://www.kommune21.de)