

Theorie in der Praxis

Die Einheitlichen Ansprechpartner gemäß EU-Dienstleistungsrichtlinie sind in Deutschland uneinheitlich verortet worden. Egal, welche Variante gewählt wurde: Nun müssen sich die theoretischen Überlegungen in der Praxis bewähren.

Ende vergangenen Jahres ist die Frist zur Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie abgelaufen. Kay Ruge, Beigeordneter beim Deutschen Landkreistag, zieht für Deutschland insgesamt ein positives Fazit. Gegenüber Kommune21 sagte er: „Sicher hätte man in dem einen oder anderen Fall eine umfassendere Verwaltungsmodernisierung gern gesehen, bei realistischer Betrachtung ist aber dennoch viel erreicht worden, was ohne den Katalysator der EU-Dienstleistungsrichtlinie jedenfalls in diesem Umfang und in dieser Geschwindigkeit nicht hätte realisiert werden können.“

Eine ambitioniertere Umsetzung der europäischen Vorgabe hätte sich beispielsweise der Nürnberger E-Government-Beauftragte Klaus Eisele gewünscht. Das bayerische EAP-Gesetz war erst im Dezember 2009 im Landtag verabschiedet worden. Die Aufgaben des Einheitlichen Ansprechpartners werden auf die Kammern übertragen, Kreisen und kreisfreien Städten die Möglichkeit eingeräumt, bis 30. Juni 2010 anzumelden, dass sie EAP werden wollen. Das lange Hinauszögern der Verortungsentscheidung in Bayern hat nach Angaben des Nürnberger E-Government-Chefs dazu beigetragen, dass sich die elek-

tronische Erreichbarkeit kleinerer Kommunen auf eine E-Mail-Adresse beschränkt. Eine umfassendere Umsetzung sei aber auch seitens des Freistaates nicht zu erkennen, meint Eisele und bedauert dies, da die Verwaltung somit die Chance zur Vereinfachung von Verfahrensabläufen vergebe, welche die europäische Richtlinie biete.

Ganz anders Eiseles mittelfränkische Heimatstadt: Nürnberg ist durch die frühzeitige Beschäftigung mit der Thematik zum Vorreiter der Umsetzung in Bayern avanciert, sagt er. Die Nürnberger haben ein EAP-Portal freigeschaltet (eap.nuernberg.de), auch wenn ihnen die Rolle des Einheitlichen Ansprechpartners rechtlich noch gar nicht zugewiesen ist. Der E-Government-Verantwortliche erklärt das so: „Wir nutzen jetzt die Gelegenheit, weil wir das System haben und weil wir es stadtintern für sinnvoll halten.“ Dahinter steckt folgende Überlegung: Als kreisfreie Stadt kann Nürnberg die EAP-Rolle zugewiesen werden, sie ist aber auf jeden Fall zuständige Stelle. Wenn also die Kammern die EAP-Funktion wahrnehmen, werden sie sich



Deutschland wählt unterschiedliche EAP-Modelle.

an die Behörde Stadt Nürnberg und nicht an einzelne Ämter wenden. Deshalb ist es laut Eisele wichtig, intern eine koordinierende Stelle zu haben.

Auch die Rheinmetropole Köln hat lange vor der offiziellen Festlegung der Verortung des Einheitlichen Ansprechpartners für sich entschieden, die europäische Richtlinie umsetzen zu wollen. Im Herbst 2008 hatte der Rat der Stadt dann ein Konzept zur Optimierung des Bürgerservices verabschiedet, in das auch Ziele und Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie eingearbeitet wurden. Eine wichtige Projektstufe wurde mit der Freischaltung des Internet-Portals einheitlicher-ansprechpartner-koeln.de erreicht. 74 Prozent der bisherigen Anfragen gingen nach Angaben der Stadt über diesen Kommunikationsweg ein, und da Englisch die am

meisten verwendete Sprache in der EU ist, wird das Portal auch vollständig auf Englisch angeboten. Im Gegensatz zu Nürnberg hat sich für Köln der rechtliche Status als EAP schneller geklärt: Im Dezember 2008 hatte die nordrhein-westfälische Landesregierung die Verortung bei Kreisen und kreisfreien Städte beschlossen. Im EAP-Gesetz wird eine Begrenzung auf 18 empfohlen. Mehr als 20 sind es geworden, darunter Single-EAPs wie Köln, Düsseldorf oder Dortmund und Kooperationsmodelle wie beispielsweise im Münsterland oder in der Region Ostwestfalen-Lippe.

Nicht in jedem Fall ist der Single-Status bewusst gewählt. So fungiert beispielsweise Dortmund als Einzel-EAP, weil die Kooperationsgespräche mit den Umlandkommunen nicht erfolgreich waren, berichtet Reiner Klüh, Leiter des Dortmunder Systemhauses. Bei der Realisierung des Web-Portals konnte auf die vorhandene Infrastruktur aufgesetzt werden. Das virtuelle Rathaus doMap bietet bereits die Möglichkeit, Formulare an die Stadt zu schicken und den Bearbeitungsstand abzufragen. Bei dem Customer Relationship Management handelt es sich um eine Lotus-Notes-Eigenentwicklung. Umgesetzt wurde das Projekt in Zusammenarbeit mit IBM. Als Zielgruppe sieht Dortmund übrigens nicht etwa ausländische Dienstleister. Udo Mager, Geschäftsführer der

Wirtschaftsförderung Dortmund: „Wir setzen mit unserer neuen Aufgabe zwar EU-Recht um, das damit verbundene Dienstleistungsangebot kommt aber in erster Linie den lokalen Unternehmen zugute.“

Strukturen, die über die Dienstleistungsrichtlinie hinausreichen, werden auch im Münsterland geschaffen. Hier setzen die Kreise Borken, Coesfeld, Steinfurt und Warendorf sowie die kreisfreien Städte Hamm und Münster die EU-DLR gemeinsam um. Olaf Gericke, Landrat des Kreises Warendorf: „Von den Serviceeinrichtungen wird schließlich einiges erwartet. Neben der Realisierung von Informationsportalen müssen sie auch die Verwaltungsverfahren in elektronischer Form anbieten. Die dafür notwendige Infrastruktur und Kompetenz können besser gemeinsam aufgebaut werden.“ Dass es sich um eine gemeinsame Aufgabe handelt, wird sogar bei der Verortung des Einheitlichen Ansprechpartners deutlich: Der Kreis Warendorf hat dessen Aufgaben mit der Option übernommen, dass sie nach zwei Jahren einem anderen Kooperationspartner übertragen werden. Diese Konstellation fördere bereits jetzt die Zusammenarbeit der Beteiligten, meint der IT-Dienstleister der Stadt Münster, citeq, der den EAP informationstechnisch unterstützt. Ob ein derartiger Wechsel tatsächlich sinnvoll sei, müssten die Erfahrungen zeigen.

Aber nicht nur im Münsterland muss sich der Einheitliche Ansprechpartner in der Praxis bewähren. Entscheidend für den Erfolg sind laut Kay Ruge vom Deutschen Landkreistag ein entsprechendes Marketing sowie vor allem nach-

prüfbare Mehrwerte für die Wirtschaft. Nach zwei Jahren sollen die jeweiligen Lösungen evaluiert, verbessert und eventuell vereinheitlicht werden, hatte Erwin Schwärzer von der Geschäftsstelle Deutschland-Online beim Bundesinnenministerium Ende vergangenen Jahres auf der Kongressmesse Moderner Staat angekündigt. In Nordrhein-Westfalen ist eine Evaluation bereits für Ende 2010 vorgesehen.

Und natürlich haben die Anstrengungen für die Verwaltungsmodernisierung nicht mit dem 28. Dezember 2009 geendet. Nach Angaben von Ruge gilt es, medienbruchfreie Verfahren zwischen Einheitlichem Ansprechpartner und zuständigen Stellen sowie insgesamt innerhalb der öffentlichen Verwaltung flächendeckend zu verwirklichen. Erwin Schwärzer bezeichnet ein föderatives Informationsmanagement und Prozessregister ebenso wie den Standard XEUDLR als wichtige Elemente für die Weiterentwicklung. Die Standardisierung, die ebenenübergreifend erfolgen müsse, betreffe hauptsächlich die Bereiche Sicherheit und Datenaustausch, so Schwärzer. IT-Systeme können aus verfassungsrechtlichen Gründen nicht standardisiert werden. Eine Vereinheitlichung der Benutzerführung wie sie etwa im EAP-Gesetz des Landes Nordrhein-Westfalen festgelegt ist, hält Schwärzer jedoch für wünschenswert. Kay Ruge kann sich außerdem vorstellen, dass das wirtschaftsfördernde Instrument über den Anwendungsbereich der Dienstleistungsrichtlinie hinaus zur Verfügung gestellt wird.

Alexandra Reiter

Link-Tipp

Folgende Portale informieren über die EAPs in Deutschland und Europa:

- www.dienstleisten-leicht-gemacht.de
- www.eu-go.eu

Weitere Links finden Sie unter www.kommune21.de.