

Persönlicher Kontakt

von Beate Schulte / Martin Wind

Damit die Einheitlichen Ansprechpartner dem Geist der EU-DLR entsprechend tätig werden können, muss die IT auch den Anforderungen der persönlichen Kommunikation mit den Kunden gerecht werden. Hier gilt es, sich auf unterschiedliche Szenarien einzustellen.

Gemäß EU-DLR müssen die Einheitlichen Ansprechpartner (EAP) und die zuständigen Stellen künftig elektronisch so erreichbar sein, dass die mit der Ansiedlung eines Dienstleisters verbundenen Verwaltungsvorgänge vollständig online erledigt werden können. Es ist verständlich, dass diese Anforderung den Löwenanteil der Aufmerksamkeit bei der Umsetzung der europäischen Vorgaben auf sich gezogen hat. Doch es bleibt noch mehr zu tun. Denn auch in Zukunft wird es Beratungsbedarf geben, sodass alternativ oder ergänzend zum elektronischen Weg der persönliche Kontakt gesucht wird. Gerade wenn es um komplizierte Sachverhalte geht, kann dies aus behördlicher Sicht durchaus vorteilhaft sein, da sich so Fehler vermeiden lassen, deren Korrektur auf anderem Wege sehr viel aufwändiger wäre.

In letzter Zeit ist intensiv an Internet-Angeboten gearbeitet worden, die einen Gewerbetreibenden dabei unterstützen, die für seinen spezifischen Fall erforderlichen Angaben zu machen. Durch die von ihm eingegebenen Daten wird ein für die jeweilige Fallkonstellation

passender Formular-Pool zusammengestellt. Noch komfortabler ist die Bereitstellung eines Metaformulars, bei dem Daten nur einmal eingegeben und automatisch in unterschiedliche Formulare übertragen werden, die anschließend elektronisch gespeichert, versendet oder ausgedruckt werden können.



Einheitlicher Ansprechpartner nicht nur elektronisch erreichbar.

Diese Internet-Angebote beziehungsweise die dahinter liegenden Komponenten sind für die Umsetzung der EU-DLR von zentraler Bedeutung. Ihr wesentlicher Adressat ist jedoch der Dienstleister. Für die Arbeit des Einheitlichen Ansprechpartners und für die persönliche Kommunikation zwischen ihm und seinem Kunden sind zusätzliche Funktionalitäten erforderlich. Nehmen wir das eben beschriebene Szenario, bei dem der künftige Unternehmer den EAP persönlich auf-

sucht. Sofern dies sein allererster Schritt zur Anmeldung oder unter Umständen auch zur Genehmigung seiner Tätigkeit ist, kann sich der Einheitliche Ansprechpartner des online verfügbaren Angebots bedienen und als verlängerter Arm des Kunden gemeinsam mit ihm die Daten zum Sachverhalt aufnehmen, die erforderlichen Formulare erzeugen, speichern und anschließend an die zuständigen Stellen weiterleiten. Sollten Unterschriften erforderlich sein, können diese vom Gewerbetreibenden vor Ort geleistet werden.

Dieser Fall ist vergleichsweise unkompliziert. Schwieriger wird es, wenn der Dienstleister bereits

Formulare ausgefüllt hat und in ausgedruckter Form mitbringt. Der Weg, sich den Sachverhalt erneut über das reguläre Web-Angebot zu erschließen, ist in diesem Fall nicht zu empfehlen, denn dann müssten die Verwaltungskunden ihre Angaben wiederholen, wofür sicherlich nur die wenigsten Verständnis hätten. In dieser Situation benötigt der Einheitliche Ansprechpartner einen speziellen Zugriff auf das IT-System, um mit wenigen Eingaben eine Liste der erforderlichen Formulare

zu erzeugen, die auf Papier vorgelegten Formulare und Dokumente zu scannen und, ergänzt um die üblichen Stammdaten zur Person und zum gewünschten Gewerbe, im Fall-Management zu speichern. Fehlende Formulare könnten, wie im ersten Fall beschrieben, vom EAP und seinem Kunden gemeinsam ausgefüllt werden.

Des Weiteren ist an die Konstellation zu denken, dass der Einheitliche Ansprechpartner von einem Dienstleister aufgesucht wird, der sich bereits im Web-Angebot für Gewerbetreibende einen Account eingerichtet und dort Daten hinterlegt hat, nun aber Unterstützung benötigt. Hier spart sich der EAP zwar das Scannen von Papierformularen, gegebenenfalls sind aber Änderungen an den bereits gespeicherten Daten erforderlich. Dabei sind mindestens drei Herausforderungen zu bewältigen: Erstens muss der Umfang der Dateneinsicht durch den Einheitlichen Ansprechpartner geklärt werden. Wenn die Daten über ein Metaformular erfasst werden und dem EAP im Gespräch der Zugriff auf den Kunden-Account erlaubt wird, kann er ohne weitere Vorkehrungen sämtliche Daten einsehen, die der Kunde zuvor eingegeben hat. Dies wird in vielen Fällen die Beratungs- und Unterstützungsarbeit erleichtern, kann aber zu Problemen führen, wenn der Gewerbetreibende den Zugriff auf einzelne Daten nur der zuständigen Stelle einräumen möchte. Zweitens ist zu dokumentieren, dass die im persönlichen Gespräch vorgenommenen Korrekturen vom Kunden legitimiert worden sind. Drittens ist zu beachten, dass sich Änderungen an den vom Antrag-

steller eingegebenen Daten auf möglicherweise zuvor erzeugte und gespeicherte Formulare auswirken. In der Praxis wird es in diesen Fällen am einfachsten sein, den kompletten Formularsatz am Ende des persönlichen Gesprächs neu zu erzeugen und den alten entweder zu löschen oder in ein temporäres Archiv zu verschieben – vorausgesetzt, einzelne der nun korrigierten Formulare wurden vom Kunden nicht zuvor schon an zuständige Stellen weitergeleitet.

Für alle Formen der Kommunikation zwischen einem EAP und seinen Kunden gilt, dass ihm einfach zu bedienende Funktionalitäten angeboten werden sollten, mit denen er seinen Informationspool pflegen und ausbauen kann. Ob es sich dabei vorrangig um fachliche oder organisatorische Informationen handelt, ob diese nur intern zu verwenden sind oder auch genutzt werden können, um das Online-Angebot zeitnah zu aktualisieren, wird sich zeigen, wenn die Einheitlichen Ansprechpartner ihre Arbeit aufgenommen haben. Die EU-Dienstleistungsrichtlinie könnte damit auch zur Initialzündung für eine neue Qualitätsoffensive im behördlichen Wissensmanagement werden. Jedenfalls wird es Zeit, den Blick nun stärker auf die Arbeitssituation der Einheitlichen Ansprechpartner zu richten, die Anfang nächsten Jahres ihre Tätigkeit aufnehmen und ein überzeugendes Bild von Verwaltungen als wirtschaftsfreundlichen Dienstleistern vermitteln sollen.

Beate Schulte ist Wissenschaftlerin am Institut für Informationsmanagement Bremen (ifib); Dr. Martin Wind ist dort Mitglied der Institutsleitung und beratender Partner der b.i.t.consult GmbH.