

# MATERNA MONITOR



Service Automation

## Hohe Qualität durch Automatisierung von Services

Automatisierung der Betriebsprozesse ist ein wichtiger Evolutionsschritt im IT-Service-Management

### EU-Dienstleistungsrichtlinie

Befragung zum aktuellen Stand der Implementierung


### IT-Service-Management

Vattenfall führt europaweit einheitliche Service-Prozesse ein

### Individualentwicklung

Freie Hansestadt Bremen vertraut seit Jahren auf FIKuS

# Die **EU-Dienstleistungsrichtlinie** – Mit **MATERNA** rechtzeitig **ans Ziel!**



Die EU-DLR eröffnet der öffentlichen Verwaltung weitreichende Chancen: Sie beschleunigt die Erneuerung organisatorischer Strukturen sowie die Modernisierung der IT-Architektur. Gleichzeitig sind die hohen technischen und organisatorisch-rechtlichen Herausforderungen zu meistern.

Als Partner des Projektes „Deutschland-Online Dienstleistungsrichtlinie“ unterstützt MATERNA die wirtschaftliche und fristgerechte Umsetzung der komplexen Anforderungen mit einem kombinierten Beratungs- und IT-Lösungsansatz.

Informieren Sie sich über unser **fünfstufiges Vorgehensmodell** für eine effektive Umsetzung der EU-DLR. Der Beratungsansatz von MATERNA unterstützt Sie bei allen zentralen Fragen der EU-DLR.

Sprechen Sie uns an, wenn Sie mehr über den Weg zum **One-Stop-Government** erfahren möchten.

Unsere **aktuelle Studie** zur Umsetzung der EU-DLR zeigt, dass das Thema langsam Fahrt aufnimmt.

Die Ergebnisse finden Sie unter:

[www.eu-dlr-studie.de](http://www.eu-dlr-studie.de)

## EU-Dienstleistungsrichtlinie

# Umsetzung nimmt langsam Fahrt auf

Die deutschen Kommunen holen bei der Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie (EU-DLR) Schritt für Schritt auf. Das zeigen die Ergebnisse der aktuellen Studie „EU-Dienstleistungsrichtlinie – Umsetzungsstand in der deutschen Verwaltung“.

Die EU-DLR soll die rechtlichen und administrativen Hindernisse im Dienstleistungsverkehr zwischen den EU-Mitgliedsstaaten beseitigen und die Niederlassungsfreiheit von Dienstleistungserbringern gewährleisten. Zu den Kernanforderungen der EU-DLR gehört die Einrichtung eines Einheitlichen Ansprechpartners (EA), der sich um alle erforderlichen Formalitäten und Verfahren kümmert sowie das Recht der Dienstleister auf eine effiziente elektronische Verfahrensabwicklung. Im vergangenen Herbst haben der Fachbereich Verwaltungswissenschaften und das Forschungszentrum der Hochschule Harz (FH), gefördert durch das Land Sachsen-Anhalt, und MATERNA in einer empirischen Studie hinterfragt, inwiefern die deutschen Kommunen die EU-DLR bereits umgesetzt haben. Teilgenommen haben über 200 Kommunen mit jeweils mehr als 10.000 Einwohnern. Die hohe Beteiligung zeigt, dass das Thema den Befragten am Herzen liegt. Denn bis Ende 2009 muss die Dienstleistungsrichtlinie per Gesetz umgesetzt werden. Der Zeitrahmen ist eng und die technischen, rechtlichen und organisatorischen Anforderungen sind hoch. So ist das Ergebnis nicht überraschend: Die kommunale Ebene besitzt bis auf wenige Ausnahmen noch Nachholbedarf im Hinblick auf die Umsetzung. Die Studie zeigt, dass die Chancen, die sich für die eigene Verwaltung durch die Umsetzung und weitergehende Integration der geforderten

Maßnahmen eröffnen, noch nicht ausgeschöpft werden: So kann die EU-DLR beispielsweise die Erneuerung organisatorischer Strukturen sowie die Modernisierung der IT-Architektur beschleunigen.

Kurt Wolke, Bereichsleiter bei MATERNA, stellt aber auch fest, dass sich das Umfeld für die EU-DLR rasch verändert: „Seit dem Ende des letzten Jahres verzeichnen wir nun erfreulicher Weise verstärkte Bewegung. Die Verantwortlichen treffen zunehmend die erforderlichen Entscheidungen und rechtliche Regelungen treten in Kraft. Die Einbindung der Kommunen in die Gestaltungsprozesse nimmt sichtbar zu“, so der Fachmann. „Für die Länder Sachsen und Rheinland-Pfalz sind wir beispielsweise bereits seit einigen Wochen beratend tätig bei der Umsetzung der EU-DLR.“

## Kommunen im Fokus

In jüngster Zeit stehen vor allem die kommunalen Verwaltungen im Fokus des Umsetzungsfortschritts: Sie befinden sich besonders häufig in Kontakt mit Dienstleistungserbringern und müssen eng mit dem Einheitlichen Ansprechpartner (EA) zusammen arbeiten. Dieser wird es in Zukunft ermöglichen, dass Unternehmer nur eine Stelle für alle Behördenangelegenheiten kontaktieren müssen. Sind heute



„Wir empfehlen, die Umsetzung der EU-DLR zur Chef-Aufgabe zu machen.“

Prof. Dr. Jürgen Stember, Dekan des Fachbereiches  
Verwaltungswissenschaften der Hochschule Harz (FH)



für eine Betriebsweiterung noch zahlreiche Behördenwege zu erledigen, so übernimmt in Zukunft der EA die gesamte Kommunikation für die Unternehmer.

Zunächst gilt es, die betreffenden Verwaltungsverfahren zu digitalisieren und an die geforderten Zuständigkeitsregeln sowie die geänderten Arbeitsabläufe anzupassen. Das wurde in den Diskussionen um den EA gelegentlich vernachlässigt. Wie gehen die Kommunen mit dieser Herausforderung um? Wie organisieren sie sich? Welche Ressourcen werden mit welchen Zielen eingesetzt? Diese Fragen bildeten den Kern für die vorliegende Studie zur Umsetzung der EU-DLR in den deutschen Kommunen. Die Befragung zeigt, dass momentan vor allem die Information und Kommunikation zwischen den Bundesländern und der kommunalen Ebene noch verbesserungswürdig ist.

### Studienergebnisse im Einzelnen

Die Befragungsteilnehmer schätzen den derzeitigen Bearbeitungsstand der Umsetzung der Richtlinie unterschiedlich ein: 41 Prozent der Befragten beurteilen die Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie zum Beispiel als gar nicht ausreichend, nur gut ein Viertel (27 Prozent) als teilweise ausreichend. Weitere 17 Prozent der Befragten sehen sich lediglich ausreichend vorbereitet und nur drei Prozent sind überzeugt, dass ihr derzeitiger Umsetzungsstand vollständig ausreichend ist. Noch ganze zwölf Prozent können hierzu gar keine Aussage treffen. Ein knappes Jahr vor Ende der Umsetzungsfrist lassen diese Zahlen einen Nachholbedarf in den Kommunen erkennen. Ein möglicher Grund dafür ist, dass zum Befragungszeitpunkt erst wenige Länder entschieden hatten, welcher Behörde beziehungsweise Institution der EAP zuzuordnen ist.

Zudem korreliert der Stand der Umsetzung scheinbar mit dem Einsatz von Haushaltsmitteln für das Jahr 2009: Es werden nur dann explizit Haushaltsmittel bereitgestellt, wenn das Thema in der Verwaltung kommuniziert und die Umsetzung der EU-DLR praktiziert wird. So haben nur 17 Prozent der befragten Kommunen überhaupt Haushaltsmittel für die Umsetzung für 2009 ausgewiesen. Die restlichen 83 Prozent der Befragten gaben an, für 2009 keine Haushaltsmittel für die Umsetzung der EU-DLR vorzulegen.

Entscheidend für den Umsetzungsstand der EU-DLR scheint die Kommunengröße zu sein. Die Hälfte der befragten Kommunen mit mehr als 500.000 Einwohnern haben die

Umsetzung der Richtlinie bereits vollzogen oder diskutieren diese regelmäßig. Bei Kommunen mit weniger als 50.000 Einwohnern geben dies erst elf Prozent an.

Die Umsetzung der EU-DLR gestaltet sich aufgrund mehrerer Faktoren schwierig: Als Hauptursache dafür werden mangelnde Informationen zur Umsetzungsplanung durch die jeweilige Landesverwaltung (62 Prozent) genannt. Zudem geben weitere 55 Prozent der Befragten an, dass die Umsetzung der EU-DLR in ihrer Kommunalverwaltung keine Priorität genießt.

### Das empfehlen die Fachleute

„Die EU-DLR ist eine konzeptionelle Organisationsaufgabe mit technischer Problemstellung. Sie eröffnet weitreichende Chancen für die Verwaltungsmodernisierung und für den Verwaltungsstandort. Besonders die Verantwortlichen auf Länderebene sind bei der Umsetzung der Richtlinie gefragt. Sie sollten ihre Kommunikations- und Informationsstrategie sowie ihr Projekt-Management überdenken, um die kommunale Ebene fachlich und zeitlich einzubinden“, so Prof. Dr. Jürgen Stember, Dekan des Fachbereiches Verwaltungswissenschaften der Hochschule. „Wir empfehlen, die Umsetzung der EU-DLR zur Chef-Aufgabe zu machen.“

„Gleichzeitig müssen die Konsequenzen der Umsetzung neu und ganz konkret beschrieben werden. Bei der Abschätzung der organisatorischen und finanziellen Ressourcen haben noch zu viele Akteure keine Handlungsklarheit. Darüber hinaus müssen sich die Kommunen mit sachkundigem Personal an der Umsetzung der EU-DLR beteiligen. Ein interdisziplinärer und fachlicher Austausch sollte zwischen allen Akteuren gewährleistet werden“, ergänzt Kurt Wolke.

Bis zur Frist im Dezember 2009 sollten die Kommunen eine Umsetzung präsentieren können, die den Anforderungen der Richtlinie entspricht. Allerdings machen eine Reihe rechtlicher, organisatorischer und technischer Hürden die Umsetzung dieses Großprojektes zu einer ganz besonderen Herausforderung. MATERNA und die Hochschule Harz werden daher die Studie auch 2009 fortsetzen, um zu erfahren, wie die Behörden dabei vorgehen und wie weit ihre Lösungen den Anforderungen Genüge tragen werden. ■

*Interessenten können die Studienergebnisse unter [www.eu-dlr-studie.de](http://www.eu-dlr-studie.de) anfordern.*