

# Sachstandsbericht

## Einheitlicher Ansprechpartner 2.0

24. August 2017

---

# Inhalt

<b>1</b>	<b>Ausgangssituation und Zielsetzung</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Umsetzungsstatus des Gesamtprojektes EA 2.0</b> .....	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Umsetzungsstatus der Arbeitspakete</b> .....	<b>5</b>
3.1	AP 1: EA-Netzwerk bilden und kommunizieren .....	5
3.2	AP 2: Rechtsrahmen modernisieren .....	6
3.3	AP 3: Front-Ends harmonisieren .....	6
3.4	AP 4.1: Harmonisierung Geschäftslagen, Vorhabensklärung, EA 2.0-Verfahrensverzeichnis .....	7
3.5	AP 4.2: EA 2.0-Infrastrukturnetzwerk aufbauen .....	8
3.6	AP 5: Physische Komponenten ausbauen .....	9
3.7	AP 6: Monitoring aufbauen .....	9
3.8	AP 7: Geschäfts- und Koordinierungsstelle Einheitlicher Ansprechpartner einrichten .....	10
3.9	Digitalisierungsprogramm: Gewerbemeldung .....	11

## 1 Ausgangssituation und Zielsetzung

Die EU-Mitgliedsstaaten sind nach Artikel 6 der EU-Dienstleistungsrichtlinie und Artikel 57a der EU-Berufsanerkennungsrichtlinie verpflichtet, sicherzustellen, dass alle den beiden Richtlinien unterliegenden Verfahren und Formalitäten über den Einheitlichen Ansprechpartner leicht aus der Ferne und elektronisch ausgeführt werden können. Im Dezember 2015 beschloss die Wirtschaftsministerkonferenz zentrale Gestaltungsgrundsätze für das EA 2.0-Netzwerk. Damit legten sie den Grundstein für gemeinsame Bestrebungen von Bund und Ländern, die bis dahin technisch und organisatorisch sehr unterschiedliche Ausgestaltung des Einheitlichen Ansprechpartners in Hinblick auf die Bedürfnisse der Zielgruppe der Unternehmen, Gründer/innen sowie Arbeitnehmer/innen (im Rahmen der EU-Berufsanerkennungsrichtlinie) weiter zu entwickeln. Entstehen soll ein Netzwerk im Front-Office-Bereich, das Nutzer/innen online oder über physische Ansprechpartner zur Abwicklung ihrer Vorhaben in Anspruch nehmen können.

Online setzt sich das Netzwerk aus einem nationalen Webauftritt und 16 EA-Länderportalen zusammen. Physische Komponenten sind gesetzlich als EA benannte Institutionen sowie Institutionen, die sich zur Einhaltung bestimmter Kriterien verpflichten. Zudem wird ein gemeinsames Leistungsportfolio definiert, das sich aus drei unterschiedlichen Leistungstypen zusammensetzt. Damit werden auch Forderungen der Europäischen Kommission erfüllt, die Nachbesserungsbedarf bei der Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie festgestellt hatte.

In der ersten Phase des Projektes, der Konzeptionsphase, wurden im Jahr 2016 auf Basis der zentralen Gestaltungsgrundsätze der WMK die konzeptionellen Grundlagen zur Umsetzung des EA-Netzwerks erarbeitet. Bund- und Ländervertreter arbeiten eng unter Federführung des Bundes und des Landes Hessen in thematischen Arbeitsgruppen zusammen. Strukturiert ist die Projektarbeit im EA 2.0 in fünf zentrale Handlungsfelder.

Nr.	Handlungsfeld	Schwerpunkt
1	<b>Kommunikation</b>	Vermarktung und Kommunikation des EA
2	<b>Recht</b>	Notwendige rechtliche Anpassungen für eine medienbruchfreie Abwicklung der EA-Verfahren
3	<b>Technik / Prozesse</b>	Harmonisierung der Front-Ends und Back-Ends
4	<b>Organisation</b>	Erweiterung des EA-Netzwerkes
5	<b>Monitoring</b>	Erfolgskontrolle für den EA 2.0

Tabelle 1: Übersicht über die Handlungsfelder für das Projekt EA 2.0

Im Januar 2017 begann auf Basis der konzeptionellen Grundlagen die Umsetzung der Maßnahmen in sieben Arbeitspaketen. Hinzu kommt im Rahmen des Digitalisierungsprogramms des IT-Planungsrates die Gewerbemeldung.

Arbeitspakete
Arbeitspaket 1: EA-Netzwerk bilden und kommunizieren
Arbeitspaket 2: Rechtsrahmen modernisieren
Arbeitspaket 3: Front-Ends harmonisieren
Arbeitspaket 4.1: EA 2.0-Verfahrensverzeichnis
Arbeitspaket 4.2: EA 2.0-Infrastrukturnetzwerk aufbauen
Arbeitspaket 5: Physische Komponenten ausbauen
Arbeitspaket 6: Monitoring aufbauen
Arbeitspaket 7: Geschäfts- und Koordinierungsstelle Einheitlicher Ansprechpartner einrichten
Digitalisierungsprogramm: Gewerbemeldung

Tabelle 2: Übersicht der Arbeitspakete des Projektes EA 2.0

Im Folgenden wird für das Projekt EA 2.0 zunächst der Gesamtstatus des Projektes dargestellt (Abschnitt 2), daran schließt sich die Fortschrittsbetrachtung der einzelnen Arbeitspakete an (Abschnitt 3).

## 2 Umsetzungsstatus des Gesamtprojektes EA 2.0

Leitmotiv des EA 2.0-Netzwerks von Bund und Ländern ist die Umsetzung einer unternehmensfreundlichen Verwaltung („One Stop Agency“). Zentrale Bausteine dafür sind die Überarbeitung der Portale und die Bereitstellung elektronischer Fachverfahren. Der Projekterfolg ist daher eng an die erfolgreiche Harmonisierung der EA-Portale im Front-End (AP 3) und Back-End (AP 4.1 und 4.2) geknüpft. In der Umsetzungsphase liegt der Fokus darauf, die Inhalte und Anforderungen der Harmonisierung mit den Ländern zu finalisieren und diese anschließend bei der Weiterentwicklung ihrer EA-Portale zu unterstützen sowie mit ihnen individuelle Roadmaps zu erarbeiten, um die vereinbarten Ziele zu erreichen.

Flankiert werden die Harmonisierungsbestrebungen, wie bereits in der ersten Projektphase, von Kommunikations- (AP 1), Monitoring- (AP 6) und organisatorischen Maßnahmen zur Erweiterung des EA-Netzwerkes (AP 5), der Einrichtung einer Geschäftsstelle EA 2.0 (AP 7) sowie vorbereitenden Aktivitäten, um die rechtlichen Voraussetzungen zur weiteren Umsetzung des EA 2.0 zu schaffen (AP 2).

Im Rahmen des Digitalisierungsprogramms soll im Kontext des Koordinierungsprojektes EA 2.0 der Prozess der Gewerbeanmeldung exemplarisch vollständig digital umgesetzt werden. Dazu werden bestehende Strukturen und Gremien des Projekts EA 2.0, der Anwendung FIM und der Expertengruppe XGewerbeanzeige genutzt. Im Mai 2017 hat hierzu die operative Projektarbeit begonnen.

Bisher können sehr unterschiedliche Umsetzungsstände in den Kernaktivitäten des Projekts bei der Weiterentwicklung der EA-Länderportale festgestellt werden. Verantwortlich dafür sind noch zu finalisierende Details der Harmonisierung der Front- und Back-Ends sowie unterschiedliche Innovations- und Release-Zyklen.

Nach derzeitigem Stand können die vereinbarten Ziele bis zum 31.12.2017 nicht vollumfänglich erreicht werden. Die Projektfortschritte in den flankierenden Maßnahmen entsprechen den Erwartungen.

Das EA-Netzwerk ist zudem eng verzahnt mit Digitalisierungsvorhaben auf nationaler und europäischer Ebene. Auf nationaler Ebene weist das EA-Netzwerk zahlreiche Schnittstellen zum Verwaltungsportal Bund, zur eID-Strategie (hier insb. interoperable Servicekonten) und zum Portalverbund auf. Ziel des Verwaltungsportals Bund ist ein einheitlicher Zugang zu Dienstleistungen aller föderalen Ebenen, dies schließt auch die EA-Verfahren mit ein. Für ihre EA-Portale können die Länder bereitgestellte elektronische Komponenten wie das Servicekonto nutzen. Mit dem Portalverbund sollen Dienstleistungsangebote aller Verwaltungsebenen miteinander verknüpft werden. Dies beinhaltet Pläne zur Harmonisierung / Standardisierung der Basiskomponenten sowie eine Integration der EA-Portale in die Verwaltungsportale. Mit dem neuen Verordnungsentwurf der EU-KOM zu einem Single Digital Gateway sind zudem neue Anforderungen von der europäischen Ebene bei der Projektumsetzung zu berücksichtigen. Die enge Verzahnung mit nationalen und europäischen Digitalisierungsbestrebungen erfordert eine kontinuierliche Anforderungsanalyse und das Einpflegen neuer Anforderungen in die Konzeptionsdokumente der einzelnen Arbeitspakete. Voraussichtlich liegen in 2017 noch nicht alle Ergebnisse dieser eng verbundenen Projekte vor, die bei der Umsetzung des EA-Netzwerks zwingend mit zu berücksichtigen sind.

### 3 Umsetzungsstatus der Arbeitspakete

#### 3.1 AP 1: EA-Netzwerk bilden und kommunizieren

Die Bekanntheit und Akzeptanz des EA-Netzwerks soll mit internen und externen Kommunikationsmaßnahmen erhöht werden. Dazu wurde ein Marken- und Kommunikationskonzept als zentraler Meilenstein der Konzeptionsphase erstellt. Dieser bildet in der Umsetzungsphase die konzeptionelle Grundlage, aus der einzelne Maßnahmen abgeleitet werden.

In der laufenden Umsetzungsphase fokussieren sich die Aktivitäten insbesondere auf die interne Kommunikation. In einem zentralen EA Wiki werden gemeinschaftlich Einträge von allen Beteiligten zu relevanten EA-Themen erstellt und ergänzt. Mit diesem Instrument wird ein Wissenstransfer zwischen allen beteiligten Stakeholdern im dezentralen EA-Netzwerk ermöglicht. Im EA-Wiki können erprobte Lösungen als Beispiele guter Praxis für andere Länder als Blaupausen abgelegt werden. Synergieeffekte entstehen, wenn andere Länder darauf bei ähnlichen Herausforderungen zurückgreifen können anstatt langwierig eine eigene Lösungssuche anzustoßen.

Das Monitoring zum Stand 31.03.2017 zeigte, dass die Länder ihre EA-Angebote vor allem über die klassischen Kommunikationskanäle bewerben. Dazu zählen insbesondere Pressemitteilungen und Veranstaltungen, einige Länder versenden zudem Newsletter. In einem geringen Maß werden hingegen die Social-Media-Kanäle genutzt. Nur in Einzelfällen bewerben Länder das EA-Netzwerk über Twitter, XING und Instagramm. Berlin hat im Befragungszeitraum eine Suchmaschinenoptimierung durchgeführt und eine Google AdWord Kampagne geschaltet. Auf Beschreibung und Erfahrungen einzelner Länder zu neu erprobten Kommunikationsmaßnahmen sollen die Länder zukünftig im EA-Wiki zurückgreifen können.

Es wurde mit der Erstellung einer eigenen ICON-Toolbox begonnen. Das Logo bietet vielfältige Möglichkeiten, Hinweise auf Funktionen und Informationen zu geben, z.B. Suchfunktionen und Angebote in anderen Spra-

che. Noch ausstehend ist die Entscheidung, wie mit dem EUGO-Logo weiter verfahren wird. Weiterhin wird die Pilotierung einzelner Kommunikationsmaßnahmen vorbereitet.

### 3.2 AP 2: Rechtsrahmen modernisieren

Durch das BMI wurde bestätigt, dass EA-Portale als einheitliche Stelle (eS) im Sinne des Verwaltungsverfahrensgesetzes fungieren können, wenn sie die gesetzlichen Anforderungen erfüllen. Die Unterarbeitsgruppe erarbeitet derzeit ein Papier zu den entsprechenden Anforderungen an die Portale, einschließlich Alternativen über die drei verschiedenen Verfahrenstypen. Zur Klärung der Frage, ob der Unternehmensbereich eines Landesportals ebenfalls als einheitliche Stelle fungieren kann, wird eine Klarstellung von der Unterarbeitsgruppe erarbeitet.

Vor dem Hintergrund der auslaufenden Legislaturperiode ist die Umsetzung von Gesetzesänderungen auf Bundesebene erst nach der Bundestagswahl 2017 realisierbar. Die Unterarbeitsgruppe prüft entsprechende Vorschläge, insbesondere in Bezug auf die Erweiterung des materiellen Anwendungsbereichs der einheitlichen Stelle. In den Ländern wird die Überarbeitung der spezifischen EA-Gesetze geprüft, in Thüringen befindet sich das erste überarbeitete EA-Gesetz demnächst im parlamentarischen Verfahren.

Von der Unterarbeitsgruppe wurde ein Diskussionspapier zum Thema "Vor- und Nachteile des Konstrukts der eS im Verwaltungsverfahrenrecht unter Berücksichtigung des Portalverbunds" erstellt. Auf dessen Grundlage wurde ein Leitfaden zur Umsetzung erarbeitet.

### 3.3 AP 3: Front-Ends harmonisieren

Im Fokus der Gestaltung der Front-Ends der EA-Portale steht der Komfort der Nutzer/innen. Ein zentrales Element ist die Suchfunktion: Der Nutzer soll unabhängig von der Kenntnis der EA-Strukturen alle Informationen und relevanten Verwaltungsverfahren zentral finden können. Bei der Gestaltung der Navigation werden die unterschiedlichen Ansprüche der Nutzer mit alternativen Navigationsmöglichkeiten berücksichtigt.

Im Rahmen zweier Workshops im Januar und Juni 2017 wurden von der Unterarbeitsgruppe ausgewählte Themen zur Harmonisierung der Front-Ends behandelt (z.B. Logo, Leistungstypen, Berufsanerkennung, Filter, Umgang mit Geschäftslage „grenzüberschreitend“). Weitere Themen waren die Integration des nationalen EA-Einstiegs in das neue Bundesportal sowie das Verhältnis der physischen und elektronischen Komponenten des EA-Netzwerks auszutarieren.

Bei der Umsetzung der bisher vereinbarten Meilensteine werden die Länder von der Koordinierungsgruppe EA 2.0 begleitet und unterstützt. Die bisher definierten Standards zur Mindestharmonisierung wurden im EA Wiki zur Einsicht für alle Stakeholder eingestellt. Als Vorlage für die Gestaltung und Navigation wurde ein Prototyp umgesetzt, der kontinuierlich weiter entwickelt wird. Die derzeitigen Projektaktivitäten im Arbeitspaket 3 konzentrieren sich darauf, verschiedene Varianten der Customer Journey auszugestalten. Schwerpunkte liegen auf der Vorhabensklärung, der Navigation über Geschäftslagen, einzusetzender Filter sowie die Darstellung der Ergebnisse. Die weiteren thematischen Schwerpunkte der Arbeitsgruppe liegen in folgenden Bereichen:

- Einbindung der Verfahren Leistungstyp a, b und c
- Umsetzung BQRL in der Navigation und Vorhabenklärung
- Vereinheitlichung der Navigationsbegriffe und Gestaltung der übergreifenden Themen

- Konsolidierung der Geschäftslagen
- Prüfung der Liste der Rechtsformen für Unternehmen (in Hinblick auf Relevanz bei der Vorhabensklärung)

Das Monitoring zum Stichtag 31.03.2017 zeigte, dass erste gemeinsam beschlossene Elemente der Front-Ends von den Ländern implementiert wurden. Auf den meisten EA-Portalen ist die Navigation nach Funktionen und nach thematischen Elementen umgesetzt. Weiterhin werden auf einer Mehrheit der EA-Portale Funktionen zur Verfahrensabwicklung, Hilfsfunktionen und eine Sprachauswahl bereitgestellt. Vonseiten der Europäischen Kommission steht noch eine Entscheidung zum EUGO-Logo aus, dieses kann daher in der Umsetzungsphase erst zu einem späteren Zeitpunkt berücksichtigt werden.

Insgesamt betrachtet zeigt sich ein noch heterogener Umsetzungsstand in den Ländern. Die Finalisierung aller Elemente der Mindestharmonisierung sowie die Abhängigkeiten zu anderen Digitalisierungsvorhaben werden als zentrale Risiken für den Projekterfolg gewertet. Als Gegenmaßnahme ist geplant, die Elemente der Mindestharmonisierung kurzfristig mit den Ländern abzuschließen sowie individuelle Roadmaps zur Erreichung der Meilensteine zu vereinbaren, die über das geplante Projektende im Dezember 2017 hinausreichen.

### **3.4 AP 4.1: Harmonisierung Geschäftslagen, Vorhabensklärung, EA 2.0-Verfahrensverzeichnis**

Als wesentliches Ziel des AP 4.1 wurden deutliche Fortschritte bei der Erarbeitung eines gemeinsamen EA-Verfahrensverzeichnisses erzielt. Zu jedem Verfahren werden darin Leistungstyp, Schriftformerfordernis und Vertrauensniveau verzeichnet. Den Ländern dient das EA-Verfahrensverzeichnis als Referenzverzeichnis. Zukünftig sollen Nutzer unabhängig vom Einstiegspunkt in das EA-Netzwerk überall das gleiche Serviceportfolio nutzen können. Das EA 2.0-Verfahrensverzeichnis setzt daher auf den bestehenden Länderverzeichnissen auf und ist eng mit dem Leistungskatalog der Verwaltung (LeiKa) verknüpft. Für die Länderredaktionen sinkt mit einem gemeinsamen Verzeichnis zudem der damit verbundene Pflegeaufwand.

Im Rahmen von zwei Workshops im Januar und Juni 2017 hat die Unterarbeitsgruppe des AP 4.1 die Referenz-Szenarien, Codelisten für Geschäftslagen, das redaktionelle Konzept für spezifische EA-Informationen, das Verhältnis des EA-Netzwerks zum Portalverbund und verschiedene Optionen der elektronischen Verfahrensabwicklung thematisiert. Erörtert wurde zudem das Anliegen „Gewerbeanmeldung“ innerhalb des Digitalisierungsprogramms.

Von der Koordinierungsgruppe EA 2.0 werden die Länder bei der Umsetzung der bisher vereinbarten Meilensteine begleitet und unterstützt. Weiterhin wird das EA-Gesamtverzeichnis zügig vervollständigt und ein Vorhaben zu dessen Fortschreibung erarbeitet. Darüber hinaus ist vorgesehen, im Rahmen des AP 4.1 ein Diskussionspapier/Leitfaden zum Thema „Standards im Kontext EA 2.0“ zu erstellen.

Ähnlich wie in AP 3 zeigt sich ein noch heterogener Umsetzungsstand in den Ländern, hinzukommen auch hier Abhängigkeiten aus eng verzahnten Digitalisierungsvorhaben der nationalen und europäischen Ebene. Beide Faktoren stellen Projektrisiken für die Zielerreichung in AP 4.1 zum 31.12.2017 dar und sind mittels geeigneter Maßnahmen zu beseitigen, so u. a. durch eine schnelle Definition des EA-Verfahrensverzeichnisses.

### 3.5 AP 4.2: EA 2.0-Infrastrukturnetzwerk aufbauen

Folgende Komponenten wurden als Ergebnis des Arbeitspakets 4.2 als Mindestanforderungen an die Back-Ends der EA-Portale definiert:

- **Suchkomponente:** zum Auffinden von Informationen zu Verwaltungsdienstleistungen
- **Informationskomponente:** Darstellung von recherchierbaren Informationen zu Verwaltungsdienstleistungen
- **Registrierungs- und Authentifizierungskomponente:** Identifikation, Authentifizierung und Verwaltung von Identitäten
- **Fallmanagementkomponente:** Auslösen des Antragsprozesses, Ausfüllen und Einreichen von Formularen
- **Kommunikationskomponente:** sichere und nachvollziehbare Kommunikation zwischen Nutzer, physischem EA und zuständiger Behörde
- **ePayment-Komponente:** Abwicklung von Verwaltungsgebühren

Das Monitoring zum Stichtag 31.03.2017 zeigte, dass auf den meisten EA-Portalen eine Fallmanagement- sowie eine Informationskomponente implementiert wurden. Die Umsetzung der ePayment-Komponente hat größtenteils noch nicht begonnen. Insgesamt kann über alle sechs Komponenten ein fortgeschrittener Umsetzungsstand festgestellt werden. Darüber hinaus wurde im Rahmen des Monitoring eine Abfrage zu eingesetzten Software-Produkten in den einzelnen Ländern erfolgreich abgeschlossen.

Mit den Ländern findet ein fortlaufender Dialog zur Unterstützung bei der Umsetzung der bisher für die einzelnen Komponenten definierten Elemente der Mindestharmonisierung statt. Best Practice-Beispiele, die sich aus den Gesprächen und anderen Quellen ergeben, werden kontinuierlich für alle Stakeholder ins EA-Wiki eingepflegt. Eingestellt wurden ins EA Wiki zudem die bisherigen Standards der Mindestharmonisierung. In der aktuellen Projektarbeit werden die Anforderungen an die Komponenten weiter detailliert. Unter anderem werden Muster-Prozesse zwischen allen beteiligten Stellen erarbeitet, die den Rahmen für den Einsatz des Infrastruktur-Baukastens bilden.

Bei der Ausgestaltung der Back-Ends im AP 4.2 bestehen Schnittstellen zum Verwaltungsportal Bund, der eID-Strategie und zum Portalverbund. Von der Unterarbeitsgruppe wurde in diesem Kontext ein Papier zum Architekturmodell des elektronischen EA 2.0-Netzwerks als Referenz für den Portalverbund erstellt. Erarbeitet wird zudem ein Dokument zu „Anforderungen an die Integrationsmöglichkeiten von Anliegen in den Portalverbund und seiner zugehörigen Basisdienste“.

Die Länder werden bei der Umsetzung der bisher vereinbarten Meilensteine begleitet und unterstützt. Als weiteres Ergebnis wird die Gesamtarchitektur des EA-Netzwerks entwickelt. Die zusätzlichen thematischen Schwerpunkte der Arbeitsgruppe liegen in folgenden Bereichen:

- Relevanz einer zentralen Suchfunktion
- Sicherstellung der Bereitstellung fachlich korrekter und qualitativ hochwertiger Informationen zu den Verwaltungsdienstleistungen für die Such- und Informationskomponente, insbesondere durch die Bundesredaktion
- Best Practice Beispiele für Beratungsfälle durch physischen EA über Antragsassistenten
- Lösungsszenarien für den Einsatz des Postfachs über das Servicekonto oder das Fallmanagement



- Kommunikationsprozesse zwischen Dienstleister, elektronischem EA, physischem EA und zuständigen Behörden
- Relevanz eines zentralen und/oder lokalen Dokumentensafes für den EA-Komponenten-Baukasten
- Anforderungen für die ePayment-Komponente für den EA-Komponenten-Baukasten

Analog zu AP 3 und 4.1 zeigt sich auch in AP 4.2 ein insgesamt heterogener Umsetzungsstand in den Ländern. Wegweisende Entscheidungen zur Weiterentwicklung und zum Betrieb der EA 2.0-Komponenten können voraussichtlich nicht bis zum 31.12.2017 final getroffen werden, da diese von Entwicklungen u.a. beim Portalverbund und den interoperablen Servicekonten abhängen. Zusätzliche Anforderungen an das EA-Netzwerk können sich weiterhin in 2018 aus dem Verordnungsentwurf der EU-KOM zu einem Single Digital Gateway ergeben. Zudem ist sicherzustellen, dass die notwendigen Informationen zu den Verwaltungsdienstleistungen von der Bundesredaktion bereitgestellt werden.

### 3.6 AP 5: Physische Komponenten ausbauen

Mitglieder des Fachbeirates teilen die Auffassung, dass EA-Portale in einem übergreifenden Verwaltungsportal aufgehen können. Jedoch stellen EA-Portale höhere Anforderungen an die Qualität der Informationsbereitstellung und Verfahrensabwicklung. Nur wenn die Einhaltung der Qualitätsanforderungen gewährleistet ist, können die EA-Portale abgelöst werden.

Weiterhin meldet der Fachbeirat, dass die Nachfrage nach Online-Abwicklungen von Verwaltungsverfahren bei Unternehmen (z.B. Kleinunternehmen, Apothekern, etc.) hoch ist. Zentrale Fragen stellen sich bei der technischen Umsetzung, z.B. dem sicheren Datenaustausch zwischen verschiedenen Berufsgruppen.

Mit der Bundeszahnärztekammer hat ein Pilotierungsworkshop stattgefunden. Mögliche Ansatzpunkte zur Integration ins EA-Netzwerk wurden identifiziert:

- Weiterbildung und Anerkennung Fachzahnarzt
- Qualifikationsanerkennung der zahnmedizinischen Fachangestellten
- Anmeldung als Mitglied bei den Landes Zahnärztekammern
- Information und Beratung an Schnittstellen von Gewerbeanmeldung und Fachspezifika

Als nächste Schritte im Anschluss an den Workshop ist geplant, das Aufsetzen eines Pilotierungsverfahrens zur elektronischen Abwicklung der Fachzahnarztanerkennung im EA-Netzwerk. Weiterhin ist die Ergänzung von Stammtexten im LeiKa vorgesehen. Dies betrifft Verfahren zur Leistungsbeschreibung des Prozesses der Fachzahnarzt Ausbildung. Weitere Verfahren werden dahingehend geprüft, ob eine Ergänzung in LeiKa möglich ist.

Fortlaufend werden Maßnahmen zur Integration weiterer relevanter Partner ins EA-Netzwerk umgesetzt.

### 3.7 AP 6: Monitoring aufbauen

Mit Frist zum 28. April 2017 wurde das erste Monitoring durchgeführt. Alle 16 Länder wurden zum Umsetzungsstand befragt. Zudem wurde ein Testlauf zur Abfrage von Fall- und Nutzerzahlen durchgeführt, der sich an der EUGO-Methodik orientierte.

Die Abfrage des Umsetzungsstands lieferte die gewünschten Informationen, die Indikatoren waren zielführend. Die Erhebung der Nutzung brachte hingegen nicht die gewünschten Resultate. Mit den Indikatoren

wurden in den Ländern konkrete Zahlen zu Nutzer/innen nach Herkunft sowie in Anspruch genommener Leistungen abgefragt. Oft war keine Informationsauskunft auf dem gewünschten Niveau möglich. Gründe waren, dass Informationen aus Datenschutzgründen nicht erhoben werden konnten, eine geographische Zuordnung der Nutzer/innen nicht möglich oder und Informationen nicht vorlagen.

In Hinsicht auf die nächste Durchführung des Monitoring sind Anpassungen geplant. Ergänzt werden Filterfragen, wenn vorgesehene Meilensteine noch nicht erreicht wurden, um den individuellen Unterstützungsbedarf der Länder abzuschätzen. Der Fragenkatalog zum Umsetzungsstand wird zudem um Indikatoren zu neuen Elementen, z.B. zum EA-Verfahrensverzeichnis erweitert. Außerdem werden Fragen zu Best Practice-Beispielen aufgenommen, die in das EA-Wiki einfließen können.

Von der Europäischen Kommission wurde die bisher genutzte EUGO-Methodik verändert, da sich der bisherige Erhebungsmodus als nicht zufriedenstellend erwies. Es werden nun zehn Verfahren als Grundlage genommen und diese anhand verschiedener Indikatoren bewertet. Das neue EUGO-Indikatorenset soll die Basis für die Datenerhebung zum Single Digital Gateway schaffen. Erhoben werden Informationen zu

- elektronischer Bereitstellung von Informationen.
- Zugang zu Verfahren für Nutzer/innen aus anderen Mitgliedsstaaten,
- Verfügbarkeit und Qualität von Verfahrensinformationen und
- Verfügbarkeit von generellen und sektorspezifischen Information in Fremdsprachen

Zudem wird durch das EUGO-Indikatorenset festgestellt, in welchem Umfang Nutzerfeedback zu Informationen, Hilfsdiensten und elektronisch durchgeführten Verfahren erhoben und zur Verbesserung des Angebots ausgewertet werden.

Im Rahmen des EA-Monitoring wird zukünftig die Nutzung durch die Zielgruppe auf Basis der EUGO-Indikatoren erhoben. Auf diese Weise wird eine Doppelabfrage bei den verantwortlichen Stellen vermieden. Die Daten aus dem Monitoring können zur Berichterstattung an die Europäische Kommission herangezogen werden. Ein Nutzerfeedback kann mithilfe des Net Promoter Score erhoben werden. Gemessen wird die Wahrscheinlichkeit, dass ein/e Nutzer/in den EA-Service weiterempfiehlt. Eine technische Einbindung ist unkompliziert auf allen EA-Portalen möglich. Mit dem Net Promoter Score kann Zufriedenheit im Zeitverlauf gemessen werden und ein Vergleich zwischen Portalen wird möglich. Dies kann wertvolle Hinweise geben, wo Nutzerbedürfnisse noch stärker berücksichtigt werden können.

### **3.8 AP 7: Geschäfts- und Koordinierungsstelle Einheitlicher Ansprechpartner einrichten**

Bisher konnten sehr unterschiedliche Umsetzungsstände und Planungen für die Weiterentwicklung der EA-Portale der Länder festgestellt werden. Die vereinbarten Ziele können nicht in allen Ländern bis zum 31.12.2017 erreicht werden. Zudem bestehen zahlreiche Abhängigkeiten zu anderen Digitalisierungsbestrebungen, insbesondere aus den IT-PLR-Projekten eID-Strategie (insb. Servicekonten) und Portalverbund. Aus den Ergebnissen dieser Projekte ergeben sich Anforderungen an das EA-Netzwerk. Teilweise werden Ergebnisse erst in 2018 vorliegen. Zusätzliche Anforderungen können sich in 2018 aus dem Verordnungsentwurf der EU-KOM zu einem Single Digital Gateway ergeben.

Um den begonnenen Umsetzungsprozess erfolgreich in allen Ländern abschließen zu können und alle Anforderungen aus eng verzahnten Digitalisierungsvorhaben berücksichtigen zu können, wird eine Verlängerung des Koordinierungsprojektes EA 2.0 bis Ende 2018 als notwendig erachtet. Eine Verlängerung bis zum 31.12.2018 wurde beim IT-Planungsrat beantragt.

### 3.9 Digitalisierungsprogramm: Gewerbemeldung

Seit 2010 haben Dienstleistungserbringer aus Deutschland und der EU das Recht, die Gewerbemeldung auch elektronisch über einen einheitlichen Ansprechpartner oder direkt mit der zuständigen Behörde abzuwickeln. Im Rahmen des Digitalisierungsprogramms soll die Gewerbemeldung vollständig digital umgesetzt werden. Für das Vorhaben Gewerbemeldung werden bestehende Strukturen und Gremien des Projekts EA 2.0, der Anwendung FIM und der Expertengruppe XGewerbeanzeige genutzt.

Handlungsbedarf besteht vor allem auf Grundlage eines unterschiedlichen Digitalisierungsgrads der Verfahren. Zudem sind die Möglichkeiten zur Bündelung von Verfahren um die Nutzerfreundlichkeit zu erhöhen, noch nicht ausgeschöpft. Darüber hinaus werden Ressourcen durch Mehrfachentwicklung und Betrieb von Online-Verfahren nicht optimal eingesetzt.

Geplante Ergebnisse des Vorhabens „Gewerbemeldung“ sind:

- Bestandsaufnahme bestehender Anwendungen
- Pilotierung, prototypische Umsetzung und Dokumentation des Vorhabens
- Referenzprozess für die nutzerfreundliche Integration von Verwaltungsverfahren in den Portalverbund
- Leitfaden mit Best-Practice-Beispielen und Umsetzungsschritten für den Roll-out
- Vorschläge für rechtlichen Anpassungsbedarf