

## 17. Wahlperiode

### Schriftliche Anfrage

#### der Abgeordneten Thomas Birk und Nicole Ludwig (GRÜNE)

vom 14. März 2014 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 17. März 2014) und **Antwort**

#### Nutzen, Kosten und Serviceorientierung des Einheitlichen Ansprechpartners (EA) in 2013

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

1. Wie viele Kundinnen nutzten 2013 den Einheitlichen Ansprechpartner (EA) im Rahmen der EU-Dienstleistungsrichtlinie

- a) auf elektronischem Weg im System,
- b) per Mailkontakt,
- c) per Brief oder Fax ,
- d) auf telefonischem Weg,
- e) durch Besuch in der Behörde?

(Bitte getrennt nach den verschiedenen Wegen aufzuführen.)

Zu 1.: Die Kundinnennutzung und Kundennutzung stellt sich für das Jahr 2013 wie folgt dar:

- |                                        |       |
|----------------------------------------|-------|
| a) auf elektronischem Weg :            | 2.941 |
| b) auf schriftlichem Weg (Briefe/Fax): | 196   |
| c) auf telefonischem Weg:              | 532   |
| d) durch Besuch in der Behörde:        | 2     |

2. Wie viele Aufrufe des elektronischen Auftritts des EA wurden in 2013 gezählt?

Zu 2.: In 2013 wurden 64.361 verschiedene Besucherinnen und Besucher insgesamt 101.022 Mal (Anzahl der Besuche) mit 11.010.678 Aufrufen gezählt.

3. Wie viele Nutzerkonten wurden beim elektronischen Auftritt des EA in 2013 angelegt?

Zu 3.: Es sind 14.970 Nutzerinnen und Nutzer registriert. Eine Aufteilung nach Jahren ist nicht möglich.

4. Wie viele dieser Konten wurden für Verwaltungsvorgänge in 2013 genutzt?

Zu 4.: Im Jahr 2013 wurden 12.710 Fälle im elektronischen Antragsverfahren über das EA-Portal angelegt. Diese müssen jedoch nicht zwingend beim EA bzw. den zuständigen Behörden eingereicht worden sein, da die Unterlagen auch aus dem System ausgedruckt und bei einem persönlichen Termin im zuständigen Amt vorgelegt bzw. per Fax oder Post eingereicht werden können. 5. Wie ist das Verhältnis der Nutzung des englischsprachigen elektronischen EA zum deutschsprachigen?

Zu 5.: Die Umschaltung der Sprachversionen erfolgt innerhalb des Portals und wird statistisch nicht erfasst.

6. Wann wird die englischsprachige Version des elektronischen EA über eine komplette Übersetzung verfügen?

7. Werden weitere Sprachversionen nachgefragt bzw. sind bereits in Planung?

Zu 6. und 7.: Es ergibt sich aus der bisherigen praktischen Erfahrung kein Bedarf, weitere Sprachen anzubieten, da bisher keine Nachfrage bestand (vgl. auch Antwort zu Ziffer 8). Dennoch wird in Erwägung gezogen, ergänzende Angebote (Flyer, Portalseiten) in polnischer Sprache anzubieten.

8. Welche Sprachen können beim persönlichen Kontakt mit dem EA per Telefon, Mail oder Brief aktuell bedient werden?

Zu 8.: Aktuell können beim persönlichen Kontakt Anfragen in Deutsch und in Englisch bearbeitet werden. Unter den zu Ziffer 1 Buchstabe b und c aufgeführten 728 Kontakten waren 15 (2%), die in Englisch bearbeitet wurden.

Entsprechend der Kooperationsvereinbarungen mit der Industrie- und Handelskammer (IHK) und Handwerkskammer (HWK) Berlin stellen die Kooperationspartner dem EA bei Bedarf Unterstützung in weiteren Fremdsprachen zur Verfügung.

9. In wie weit entspricht die Nutzung des EA den Anforderungen der selbst gesteckten Ziele (jeder zehnte Genehmigungsvorgang bei komplexen Verfahren, jeder vierzigste Genehmigungsvorgang bei einfachen Verfahren)?

Zu 9.: Die Entwicklung der Fallzahlen im Jahr 2013 entspricht mit rd. 3.600 direkten EA-Fällen den selbst gesteckten Zielen.

10. Welche Erkenntnisse zur Inanspruchnahme der Kooperationspartner des EA (IHK, Handwerkskammer und DGB) in 2013 liegen dem Senat vor?

Zu 10.: Es liegen keine statistischen Daten über eine Inanspruchnahme der Kammern vor. Die Kammern unterscheiden bei ihrer Inanspruchnahme seitens Dritter nicht, ob die Anfragen aufgrund ihrer Rolle als EA-Kooperationspartner oder im Rahmen ihrer originären Aufgaben an sie gerichtet werden.

Der EA nimmt die Kammern im Rahmen der Fallbearbeitung regelmäßig in Anspruch, wenn es um deren Kernkompetenzen, wie Rolleneintrag für das Handwerk oder Sachkundenachweise z.B. für Versicherungsvermittlerinnen und Versicherungsvermittler geht und darüber hinaus auch bei vielen allgemeinen Anfragen.

Die Kooperation mit dem Deutschen Gewerkschaftsbund (DGB) Bezirk Berlin-Brandenburg bezieht sich auf die Erstinformation und -beratung im Arbeits- und Sozialrecht von entsandten Beschäftigten, Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, die unter die EU-Freizügigkeitsregelungen fallen, sowie Selbständigen mit unklarem Arbeitsstatus. Das Beratungsangebot des DGB wird regelmäßig genutzt. Ein Austausch zwischen dem DGB und dem EA findet turnusmäßig statt.

11. Welche Maßnahmen hat der Senat in 2013 unternommen, um die Nutzungszahlen des Einheitlichen Ansprechpartners zu erhöhen? Inwiefern wurde hierzu die Kooperation mit der IHK, der Handwerkskammer, dem DGB oder anderen genutzt?

Zu 11.: Zur Intensivierung der öffentlichen Wahrnehmung des Einheitlichen Ansprechpartners Berlin wurden auch im Jahr 2013 verschiedene Maßnahmen durchgeführt. Zunächst wurde die im Vorjahr gestartete Werbekampagne in den Zügen der Linien U 5 bis U 9 einmalig für weitere 6 Monate, bis zum November 2013, verlängert.

Im August fand eine Präsentationsveranstaltung für in Berlin ansässige Verbände im Haus der Senatsverwaltung für Wirtschaft, Technologie und Forschung statt.

Im Herbst war der EA Berlin wiederholt mit einem Stand auf der Gründermesse deGUT vertreten. Im Dezember 2013 wurde zusammen mit der Senatsverwaltung für Inneres und Sport ein Werbespot für das Fahrgastfernsehen der Berliner U-Bahn innerhalb von 4 Kalenderwo-

chen 2013/2014 gezeigt, in dem auch explizit für das Angebot des EA Berlin geworben wurde.

Die Senatsverwaltung für Inneres und Sport hat zum Jahresende 2013 einen Flyer unter dem Titel „Verwaltung leicht gemacht“ herausgegeben, in dem auch für das Gewerbe-Service-Portal des Landes Berlin geworben wird. Der Flyer, mit einer Auflage von über 100.000 Stück, wird in 165 Ämtern und Bildungseinrichtungen Berlins ausgelegt.

Der Einheitliche Ansprechpartner Berlin ist weiterhin mit seinem Angebot auch in den Internetauftritten bei den jeweiligen Kooperationspartnern verlinkt.

Darüber hinaus wird über die in der Berliner Dienstleistungsdatenbank hinterlegten Links unter der Rubrik „Onlineabwicklung des Verfahrens“ die direkte Weiterleitung auf das Portal des EA gewährleistet.

Im Jahr 2013 wurden im elektronischen Portal insgesamt über 12.700 Fälle angelegt.

12. Ist die Integration des IHK-Startercenters in den Einheitlichen Ansprechpartner geplant? Wenn ja, bis zu welchem Zeitpunkt, wenn nein, warum nicht?

Zu 12.: Eine Verknüpfung mit dem Startercenter wurde geprüft. Aufgrund hoher Kosten für die Erweiterung der jeweiligen Schnittstellen ist von einer Integration des IHK-Startercenters in das Portal des Einheitlichen Ansprechpartners abgesehen worden, insbesondere auch angesichts von nur 2.000 Fällen jährlich im Startercenter. Gleichwohl wird die Zusammenarbeit mit den Kammern im Rahmen der Kooperationsvereinbarungen weiter ausgebaut.

13. Welche Nachnutzungen der Software für den EA für welche Dienstleistungen sind bisher umgesetzt worden?

Zu 13.: Im Land Berlin werden bei der Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Umwelt der Intelliform Formularservice und der Interfacemanager nachgenutzt. Diese werden in den Fachverfahren

- **Anweisung Bau**
- **Elektronische Baugenehmigung - EBG**
- **Verkehrsinformationssystem Straße eingesetzt.**

**Des Weiteren wurden für das Vergabeverfahren beim Forschungsverbund Berlin diverse Komponenten nachgenutzt.**

14. Welche Nachnutzungen der Software für den EA für welche Dienstleistungen sind weiterhin in der Planung und sollen jeweils wann realisiert sein?

Zu 14.: Planungen zur Nachnutzung bestehen in den Straßenverkehrs- und Straßenbaubehörden. Dort soll das elektronische Genehmigungsverfahren für die Sondernutzung von Straßenland (Egestra) auf Grundlage der §§ 11 und 12 Berliner Straßengesetz realisiert werden. Das Verfahren soll nach derzeitigem Planungsstand ab September 2014 stufenweise eingeführt werden. Darüber hinaus befindet sich unter der Federführung des Bezirksamtes Tempelhof - Schöneberg von Berlin ein Nachnutzungsprojekt zur elektronischen Unterstützung der Geschäftsprozesse in den Berliner Sozialämtern als Nachnutzungsprojekt auf Basis des EA-Portals in Vorbereitung.

Ferner gibt es Planungen, Komponenten auch bei der Weiterentwicklung des Serviceportals service.berlin.de zu einem Servicekonto (personalisierter Zugang) sowie bei der Beihilfe-Online des Landesverwaltungsamtes einzusetzen. Entscheidungen werden in diesem Jahr getroffen.

15. Welche Kosten hat der EA in 2013 verursacht?

Zu 15.: Die Vollkosten für den EA beliefen sich in 2013 auf 315.252 €.

16. Welche Stückkosten wurden damit nach Kosten- und Leistungsrechnung für 2013 verursacht?

Zu 16.: Eine Gegenüberstellung der für den EA in der Kosten- und Leistungsrechnung (KLR) errechneten Stückkosten mit den Fallzahlen ist weder aussagefähig noch zielführend, da sich in diesen zum Teil auch Investitions- sowie laufende Betriebskosten (Support, Erweiterung und Verbesserung der Anwendungen) für EU-Dienstleistungsrichtlinie (EU-DLR) Komponenten niederschlagen, die für eine berlinweite Nutzung konzipiert wurden.

17. Wie bewertet der Senat die Stückkosten des Einheitlichen Ansprechpartners unter dem Aspekt des Kosten-/Nutzenverhältnisses?

Zu 17.: Aufgrund der im Jahr 2013 kontinuierlich gestiegenen EA-Fallzahlen sowie der – wie unter Ziffer 13 und 14 beschrieben – bereits erfolgten sowie geplanten Nachnutzungen diverser Komponenten des EA IT-Systems haben sich die Stückkosten aus Sicht der Senatsverwaltung für Wirtschaft, Technologie und Forschung äußerst positiv entwickelt.

Berlin, den 31. März 2014

In Vertretung

Henner B u n d e

.....  
Senatsverwaltung für Wirtschaft,  
Technologie und Forschung

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 07. Apr. 2014)