



Digitale Zusammen- arbeit von Wirtschaft und Verwaltung

Überlegungen zur künftigen Gestaltung
digitaler Verwaltungsanwendungen



IHK NRW - Die Industrie- und Handelskammern
in Nordrhein-Westfalen

Inhalt

Digitale Verwaltung in NRW – Herausforderung für Wirtschaft und Verwaltung	3
Workshop „Wege aus dem Neuland – machen, nicht reden!“	4
1. Vom Electronic Government (E-Government) zur Digitalen Verwaltung	6
2. Was bringen digitale Verwaltungsanwendungen? Status Quo aus Sicht der IHKs	8
3. Selten genutzt? Digitale Verwaltungsanwendungen für Unternehmen	10
4. Was erwartet die Wirtschaft von der Verwaltung? Wünsche und Anforderungen	11
5. Wie soll sich die Digitale Verwaltung entwickeln? Zukunftsszenario Kooperation	13
6. Was kann eine IHK beitragen? Konstruktive Handlungsempfehlungen	15
7. Wie kann Digitalisierung die Wahrnehmung ändern? Chancen einer modernen Verwaltung	18
Ansprechpartner für Electronic Government der NRW-IHKs	19
Quellenverzeichnis	20
Impressum	23

Digitale Verwaltung in NRW – Herausforderung für Wirtschaft und Verwaltung

Seit Erlass des Electronic-Government-Gesetzes in NRW haben sich die E-Government-Beauftragten intensiv mit der Frage befasst, welche Erwartungshaltung die Wirtschaft an die digitale Verwaltung hat. Zugleich wurde in Gesprächen mit Politik, Verwaltung und Wirtschaft sowie im Dialog mit den Kammern erörtert, wie die IHKS sich auf die künftige Situation in NRW einstellen können.

In den Kommunen der 16 IHK-Bezirke gibt es aufgrund fachlicher und regionaler Anforderungen unterschiedlichen Digitalisierungsgrad. Die Unterschiede in Leistungskraft und Größe der Kommunen, das Grundverständnis über die Dringlichkeit digitaler Anwendungen und die Zugehörigkeit zu verschiedenen kommunalen Rechenzentren verstärken die Heterogenität der Verwaltungsanwendungen. Dies spiegeln auch die jeweiligen Unternehmen. Die teils starken Digitalisierungseffekte und Umsetzungsfortschritte in den Firmen unterscheiden sich aufgrund der Regionen, Branchen und Unternehmensgrößen.

Auch in den IHKS gibt es diverse Ansätze, digitale Strategien umzusetzen. Sie orientieren sich vorrangig an den Bedarfen der Mitgliedsunternehmen, sind aber auch gekennzeichnet durch unterschiedliche Schwerpunktsetzungen, Differenzierungen bei der strategischen Ausrichtung der Mitgliederbetreuung sowie der jeweiligen Finanzkraft der Häuser.

Wenn ab 2019 in NRW erste Umsetzungen der rechtlichen Rahmenbedingungen von E-Government verbindlich werden, entstehen für die IHKS neue Herausforderungen: Zum einen wird die Gesamtorganisation eine Annäherung an bundeseinheitliche Verfahren anstreben. Zum anderen liegen konkrete Vorstellungen über die digitale Ausrichtung der Kammern vor, die von den regionalen IHK-Vollversammlungen und den hauptamtlichen Mitarbeitenden erarbeitet wurden und umzusetzen sind.

Mit der vorgelegten Dokumentation verfolgt die IHK NRW zwei Ziele. Zum einen formuliert sie Eckdaten für interne Handlungsempfehlungen, die sowohl in NRW, aber auch in anderen Bundesländern in Erwägung gezogen werden können. Zum anderen soll diese Dokumentation einen Abwägungsprozess abbilden, der sich aus den Erfahrungen und der Untersuchung der IHKS in NRW zur Erwartungshaltung der Wirtschaft aus den Jahren 2017/18 ableitet. Zugleich belegt sie, wie sich in den IHKS neben den E-Government-Beauftragten auch die klassischen EDV/IT-Abteilungen mit den Wechselwirkungen der Anforderungen befassen.

In der Dokumentation finden sich abschließend ausgewählte Studien, Gutachten und Quellen für die weiterführende Lektüre. Sie mögen den aktuellen wie auch den künftigen Vertretern und Vertreterinnen der digitalen Verwaltungsstrategien eine Hilfe sein, miteinander die Fachverfahren anwendbar zu machen.

Düsseldorf/Köln im Dezember 2018



Dr. Ralf Mittelstädt
Hauptgeschäftsführer



Elisabeth Slapio
Federführung Electronic Government

Workshop „Wege aus dem Neuland – machen, nicht reden!“

1. Vom Electronic Government (E-Government) zur Digitalen Verwaltung
2. Was bringen digitale Verwaltungsanwendungen? Status Quo aus Sicht der IHKs
3. Selten genutzt? Digitale Verwaltungsanwendungen für Unternehmen
4. Was erwartet die Wirtschaft von der Verwaltung? Wünsche und Anforderungen
5. Wie soll sich die Digitale Verwaltung entwickeln? Zukunftsszenario Kooperation
6. Was kann eine IHK beitragen? Konstruktive Handlungsempfehlungen
7. Wie kann Digitalisierung die Wahrnehmung ändern? Chancen einer modernen Verwaltung

Beim Workshop „Wege aus dem Neuland – machen, nicht reden!“ am 31.10.2018 diskutierten E-Government-Beauftragte aus NRW mit Vertretern von Kommunen, Bezirksregierungen, Bundesverwaltungsamt und Unternehmen, wie sich die Verwaltung künftig der digitalen Herausforderung stellen soll. Ziel war es, konkrete Funktionen digitaler Verwaltungsanwendungen aus Sicht der Wirtschaft zu definieren: Alle Zielgruppen des Workshops sollten durch die digitalen Anwendungen mittelfristig nicht nur Prozessvereinfachungen, sondern auch Kostensenkungen und Arbeitsökonomie erfahren.

Aktuell liegen die digitalen Verwaltungsanwendungen in Deutschland im weltweiten Vergleich weiterhin im unteren Mittelfeld, sodass nach mehrjähriger Begleitung und Analyse der digitalen Verwaltungsentwicklung aktives Handeln im Fokus stand. Die Wirtschaft bedauert nicht nur, dass der Anschluss an die digitale Zukunft möglicherweise verloren geht, sie vergleicht zudem immer mehr die digitale Anwendungslandschaft in anderen europäischen Staaten. Als Musterbeispiel wird dabei insbesondere Estland erwähnt: Das Land richtete seine Verwaltungen unter den Rahmenbedingungen der EU konsequent digital aus. Es hat zudem erkannt, dass die digitale Gründung ein zusätzlicher Wirtschaftsfaktor ist, der als Motor für einen ganzheitlichen digitalen Wirtschaftsansatz dienen kann.

Zweck der vorliegenden Dokumentation ist es, trotz der Komplexität des Themas Orientierungshilfe und Handlungsempfehlungen zu bieten. E-Government bzw. die konkrete Umsetzung der digitalen Verwaltung hat dabei Folgendes zu beachten:

- politische Willensbildung
- Umsetzung der gesetzlichen Rahmenbedingungen in Europa auf Bundes- und Landesebene
- Bereitschaft, Reformansätze an der Unternehmensrealität zu orientieren

Die IHKs begleiten die digitalen Verwaltungen, indem sie diese Punkte aktiv verfolgen und Beurteilungen von Fachverfahren aus Sicht der Mitgliedsunternehmen kommentieren und kritisch durchleuchten.

Stetes Wunschbild bleibt eine unkomplizierte digitale Verwaltung, wie sie in Estland vorgelebt wird. In der Realität eines traditionellen Flächenstaates mit föderativem System sind die Herausforderungen einer zügigen Umsetzung schnell erkennbar. Langjährige Diskussionen und Studien zeigen, dass die zwingend erforderliche Synergie von digitaler Verwaltung und Entbürokratisierung nur mit folgender Grundsatzfrage erreicht werden kann: Muss ein bestimmter Vorgang eine digitale Zukunft haben und wenn ja, wie kann er vereinfacht werden, um digitale Effekte nicht bloß als Abbild analoger Vergangenheit umzusetzen?

Vorbilder aus anderen Staaten und politischen Strukturen müssen und können nicht 1:1 umgesetzt werden. Die föderative Entwicklung ist bei kluger Umsetzung digitaler Anforderungen bereits geeignet, bestehende nutzbringende Verwaltungsstabilität zu erhalten. Das große Vertrauen in diese Stabilität der modernen analogen Verwaltung kann in digitalen Zeiten durch globale und digitale Rahmenbedingungen gesichert werden.

Die Herausforderungen für Kommunen und Wirtschaftskammern liegen darin, die Interessen ihrer Unternehmen und Mitgliedsbetriebe sowie die modernen Schnittstellen zu den institutionellen Partnern zu kennen. Nur so werden sie diese auch im digitalen Bereich vertreten können.

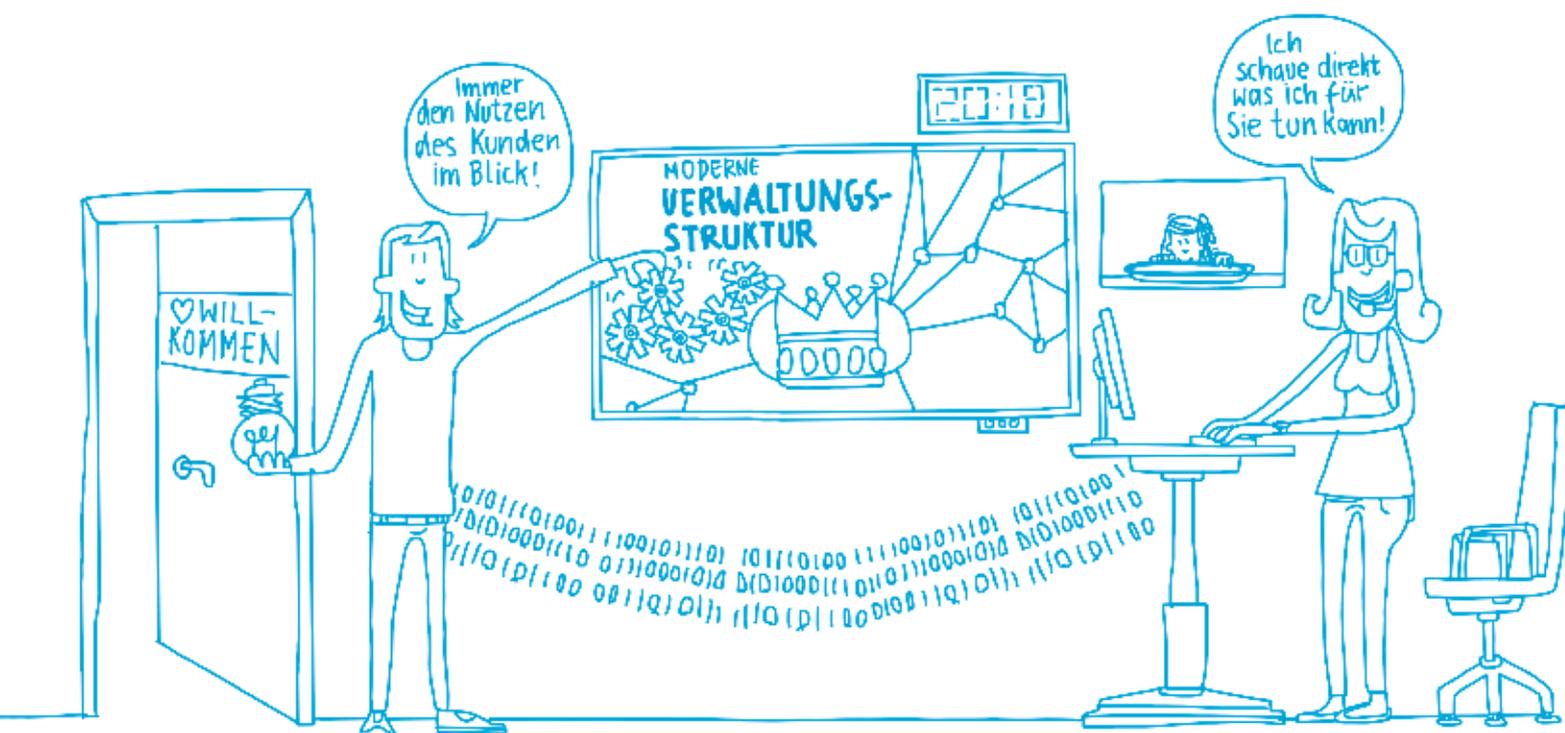


1. Vom Electronic Government (E-Government) zur Digitalen Verwaltung

Seit über 20 Jahren befassen sich auf europäischer Bundes- und Landesebene ungezählte Studien, Veranstaltungen und Arbeitskreise mit der Umsetzung digitaler Verwaltungen in Deutschland.

Unter dem Begriff „Electronic Government“, der im deutschsprachigen Raum eher staatstragend wirkte, wurden teils ernste, teils kuriose und leider oft wenig attraktive Ideen für eine moderne Verwaltung diskutiert. Es fehlten Reformwillen, stringente Handlungsempfehlungen und wirksamer Nutzen, wie auch Teilnehmer von Delegationsreisen nach Estland beklagten. Was ist nun wirklich dran an diesen Missständen der digitalen Verwaltungsanwendungen in Deutschland – und was erwartet uns in NRW?

Aktuell gibt es folgenden, aus den Rechtsgrundlagen abgeleiteten Umsetzungsplan (siehe Quellenverzeichnis im Anhang):



E-Government in NRW

01.01.2018	<p>Zugang für die elektronische Übermittlung von Dokumenten Ein konkreter elektronischer Zugangsweg ist nicht vorgeschrieben, verpflichtend ist jedoch, dass die Behörde über den Zugang ein mit einer „qualifizierten elektronischen Signatur“ (qeS) versehenes Dokument empfangen kann. Zudem ist eine Ende-zu-Ende-Verschlüsselung verpflichtend.</p> <p>Zusätzliche Eröffnung eines elektronischen Zugangs mittels De-Mail</p> <p>Möglichkeit des „elektronischen Identitätsnachweises“ (eID) für Verwaltungsverfahren mit erforderlicher Identitätsfeststellung Behörden müssen lediglich die technische Möglichkeit bereithalten. In welchen Verfahren ein eID die Vorlage eines Ausweisdokuments im Original tatsächlich ersetzen kann, bleibt abzuwarten.</p>
01.01.2019	<p>Elektronische Bezahlungsmöglichkeit Integration der Bezahlungsfunktion in einem elektronischen Verwaltungsverfahren: Bei einer einmaligen Antragstellung ohne Zeitverzögerung muss eine direkte Zahlungsmöglichkeit (bspw. PayPal) bereits im Antrag angeboten werden.</p>
01.04.2020	<p>Elektronische Rechnungsstellung</p>
01.01.2021	<p>Elektronische Verwaltungsverfahren Dokumente, einschließlich rechtsverbindlicher Bescheide, müssen auf elektronischem Wege übermittelt werden können. Die gesamte Kommunikation im Außenverhältnis soll elektronisch durchgeführt werden. Die elektronische Durchführung muss auch konkludent möglich sein, wenn sich Antragstellende bspw. per E-Mail an die Behörde wenden.</p>
01.01.2022	<p>Elektronische Aktenführung Elektronische Behördenkommunikation und Datenaustausch</p>

2. Was bringen digitale Verwaltungsanwendungen? Status Quo aus Sicht der IHKS

Die IHKS in NRW sind aufgrund der erlassenen Gesetze zur Förderung der elektronischen Verwaltung (EGovG) des Bundes (in der Fassung vom 25.07.2013) und des Landes Nordrhein-Westfalen (in den Fassungen vom 08.07.2016 und vom 28.07.2018) dazu verpflichtet, ihre Verwaltungsleistungen zukünftig in digitaler Form anzubieten. Hierbei fallen den IHKS, allen Behörden des Bundes und der Länder sowie sonstigen Körperschaften und Anstalten, die dem Anwendungsbereich der Gesetze unterfallen, verschiedene Pflichten zu unterschiedlichen Fristen zu.

Überblick E-Government

Im Wesentlichen zielen die EGovG des Bundes und des Landes NRW auf die Schaffung der nachfolgenden digitalen Angebote ab:

1. Informationen in öffentlich zugänglichen Netzen
2. Elektronischer Zugang zur Verwaltung
3. Elektronische Kommunikation
4. Elektronische Bezahlungsmöglichkeiten
5. Elektronische Rechnungsstellung
6. Elektronische Einreichung von Nachweisen
7. Elektronische Übermittlung von Nachweisen durch Behörden
8. Elektronisches Verwaltungsverfahren

Die einzelnen Leistungen dürften in ihrer Umfänglichkeit und hinsichtlich der erforderlichen digitalen Infrastruktur in den Behörden und Unternehmen aufsteigend sortiert sein. So erfordert Punkt 1) nur eine Website der Verwaltung und einen Internetzugang im jeweiligen Unternehmen, wohingegen Punkt 8) allumfassend ist: Hier wird neben einer vollständig elektronisch arbeitenden Behörde auch auf Unternehmensseite eine digitale Infrastruktur und technisches Knowhow verlangt, um mit dem elektronischen „Ergebnis“ des Verwaltungsverfahrens (bspw. Baugenehmigung) elektronisch weiterarbeiten zu können. Zudem bedarf es zur Übermittlung elektronischer Daten entsprechende Schnittstellen zwischen Unternehmen und Verwaltung oder die Verwendung eines (noch zu schaffenden) Verwaltungsportals.

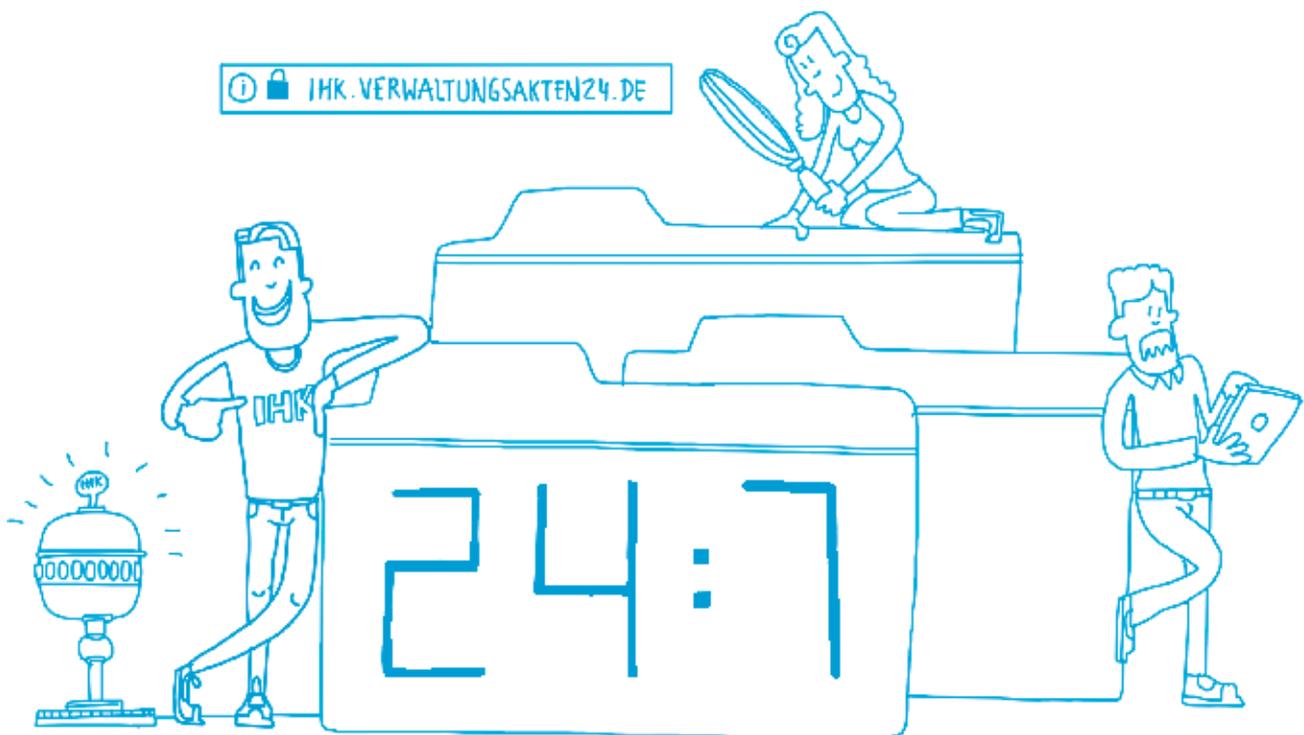
Für eine gelungene Umsetzung spielt die Wertschöpfung für die Wirtschaft eine herausragende Rolle. E-Government soll nicht nur Abläufe der Verwaltung vereinfachen und optimieren und zu Einsparungen bei Personal- und Sachkosten führen. Es soll die Angebote für Unternehmen erreichbar machen und ihre Kontakte mit der Verwaltung effizienter und kostengünstiger gestalten. Diese Verwaltungsvereinfachung muss eng mit dem Bestreben verbunden sein, Verwaltungsvorgänge für (Bürger und) Unternehmen durch Normenscreening und Bürokratieabbau verständlicher zu gestalten.

Um die Anforderungen an E-Government mit der allgemeinen Digitalisierungsstrategie des Landes abzugleichen, lohnt ein Blick auf die Branchencluster in NRW. Ein weiterer Bezug findet sich im Positionspapier der DIHK „Hightech-Verwaltung für den Hightech-Standort Deutschland“ (siehe Quellenverzeichnis).

mehr zum Thema



www.dihk.de/branchen/informations-und-kommunikationsbranche/e-government/e-government



3. Selten genutzt? Digitale Verwaltungsanwendungen für Unternehmen

Auch wenn die Schlagworte „Digitalisierung“, „E-Commerce“ und „Industrie 4.0“ allgegenwärtig scheinen, erweist sich der durchschnittliche Digitalisierungsstand der deutschen Unternehmen 2018 als eher stagnierend und wenig fortschrittlich.

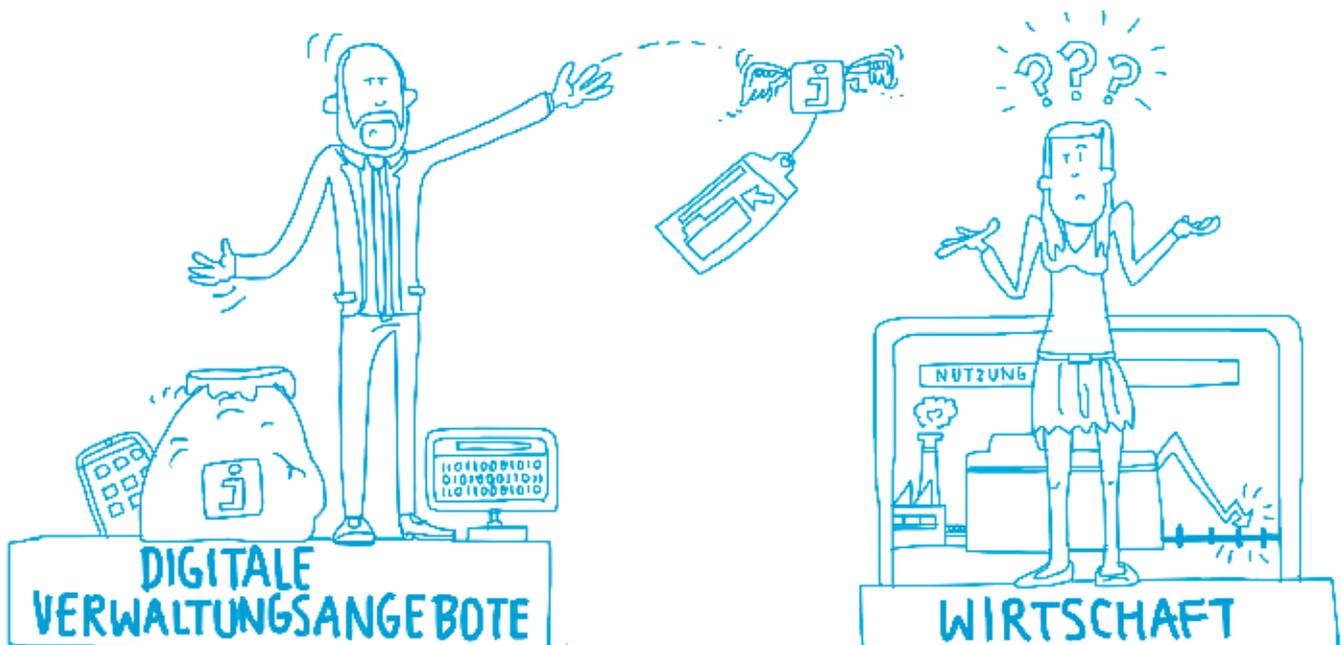
Die Gruppe der „digitalen Vorreiter“ machen nur 7% deutscher Unternehmen aus. Ca. 64% bilden das breite „Mittelfeld“ in Sachen Digitalisierung, wovon etwa die Hälfte aus dieser Gruppe laut Digitalisierungsindex des BMWi (siehe Quellenverzeichnis) als „digital fortgeschritten“ gilt. Knapp 8% sind als „digitale Nachzügler“ zu qualifizieren.

mehr zum Thema



- www.bmwi.de/Redaktion/DE/Publikationen/Digitale-Welt/monitoring-report-wirtschaft-digital-2018-langfassung.pdf?__blob=publicationFile&v=4
- www.iwd.de/artikel/e-government-sucht-kunden-407051/

Auch die Nutzung digitaler Verwaltungsanwendungen stagniert in Deutschland: Nur 40% der Internetnutzer haben 2017 E-Government-Dienste in Anspruch genommen, obwohl mehr als 80% der lokalen Behörden in Deutschland Online-Dienstleistungen anbieten. Im Jahr 2018 lag der Anteil ebenfalls bei 40% (www.statista.de). Das Institut der deutschen Wirtschaft (siehe Quellenverzeichnis) führt dies zurück auf die fehlende Optimierung des Angebotes, die Unsicherheit bezüglich des Datenschutzes und die mangelnde Kommunikation der Verwaltung.



4. Was erwartet die Wirtschaft von der Verwaltung? Wünsche und Anforderungen

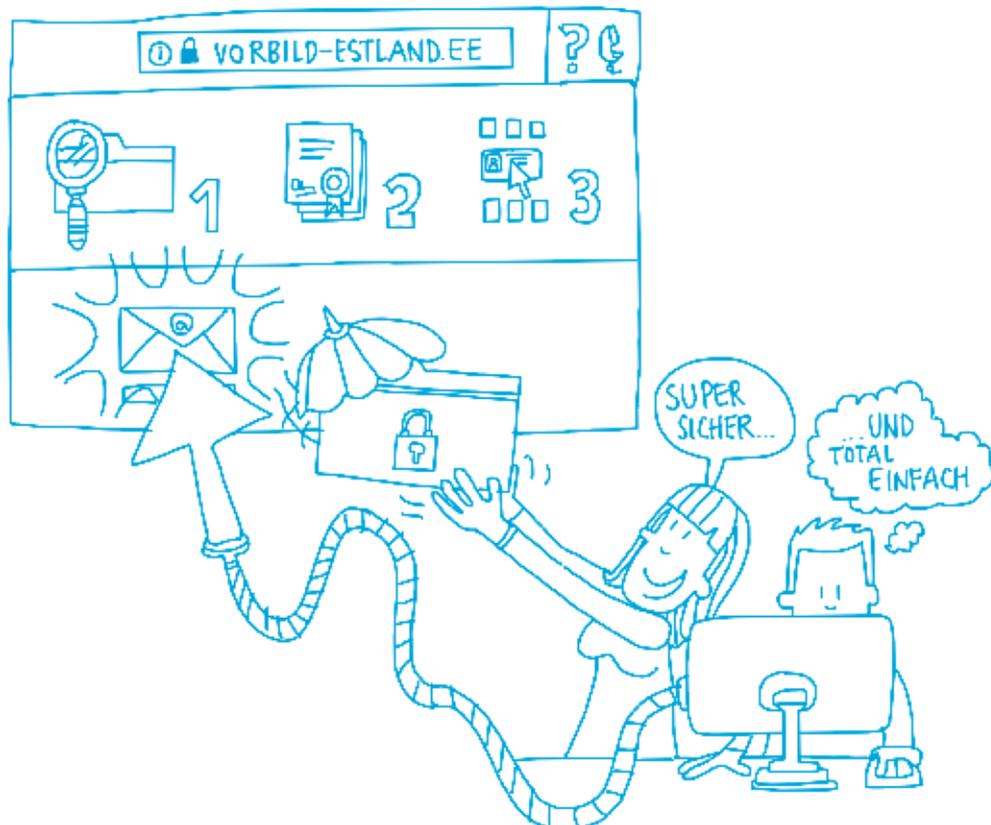
Die Vielzahl externer Studien (bspw. „Top 100 Wirtschaft“ des BMWi“, siehe Quellenverzeichnis) und eigene Erhebungen der IHKS in NRW belegen, dass es „die Wirtschaft“ im Sinne einer homogenen Erwartungshaltung an digitale Verwaltungsanwendungen nicht gibt. In Deutschland haben viele Unternehmen eine eher negative Haltung zur digitalen Verwaltung, mitunter, weil das Wissen um die aktuelle Situation oft recht gering ist. Es beschränkt sich auf wenige Fachverfahren, an denen man selbst beteiligt ist, und wird stark geprägt von der aktuellen Diskussion um föderative Unabhängigkeit der Kommunen und Länder. Da erscheint Estland, das binnen weniger Jahre mit europäischer Förderung schnelle und moderne Verwaltungsanwendungen für In- und Ausländer geschaffen hat, als Vorbild für viele Unternehmen, insbesondere in der Startup-Szene.

Die IHKS in NRW wollten diese Situation im besagten Workshop genauer erfassen. Der Dialog ergab sehr konkrete Anregungen und Wünsche, deren kooperative Umsetzung den digitalen Verwaltungsanwendungen neuen Schwung und Akzeptanz bringen können. Folgende Ergebnisse mögen dies verdeutlichen:

mehr zum Thema



www.bmwi.de/Redaktion/DE/Publikationen/Studien/studie-top-100-wirtschaft.html



Servicekonto

Die Diskussion um Aufwand und Kosten für statistische Erhebungen zeigte, wie insbesondere mittelständische Unternehmen dadurch belastet werden. Da sie bei fast jeder Verwaltungsanwendung ihre Daten eingeben müssen, könnte die Einführung eines Servicekontos deutliche Erleichterungen bringen. Wird dieses Konto bundesweit einheitlich verwaltet, entfallen ständig neue Authentifizierungen bei verschiedenen Behörden, was die häufig thematisierte Zeitersparnis fördert.

Usability-Tests

Unternehmen wünschen zudem, dass die digitalen Verwaltungsleistungen auf ihre intuitive und praktische Anwendbarkeit geprüft werden – schließlich ist die digitale Welt auch für viele Unternehmen „Neuland“. Zudem können Nutzen und Vorteile der Umstellung auf die digitale Verwaltung nur zum Tragen kommen, wenn sie tatsächlich genutzt werden.

Auch wenn die Erwähnung überflüssig erscheint: Unternehmen erwarten das tatsächliche Bereitstellen aller unternehmensrelevanter Angebote innerhalb der Frist des Onlinezugangsgesetzes bis 2022 und wünschen sich einheitliche Angebote statt Insellösungen, um Schnittstellen zu vermeiden und Lerneffekte zu ermöglichen. Bei der Umsetzung digitaler Verfahren wäre daher die Kooperation auf allen föderalen Ebenen wünschenswert.

Gut zu wissen



Die Wirtschaft erwartet einen einfachen und für Verwaltungsanwendungen in Bund, Ländern und Kommunen digitalen Zugang zu Verwaltungsleistungen.

<https://www.bmwi.de/Redaktion/DE/Publikationen/Studien/studie-top-100-wirtschaft.html>

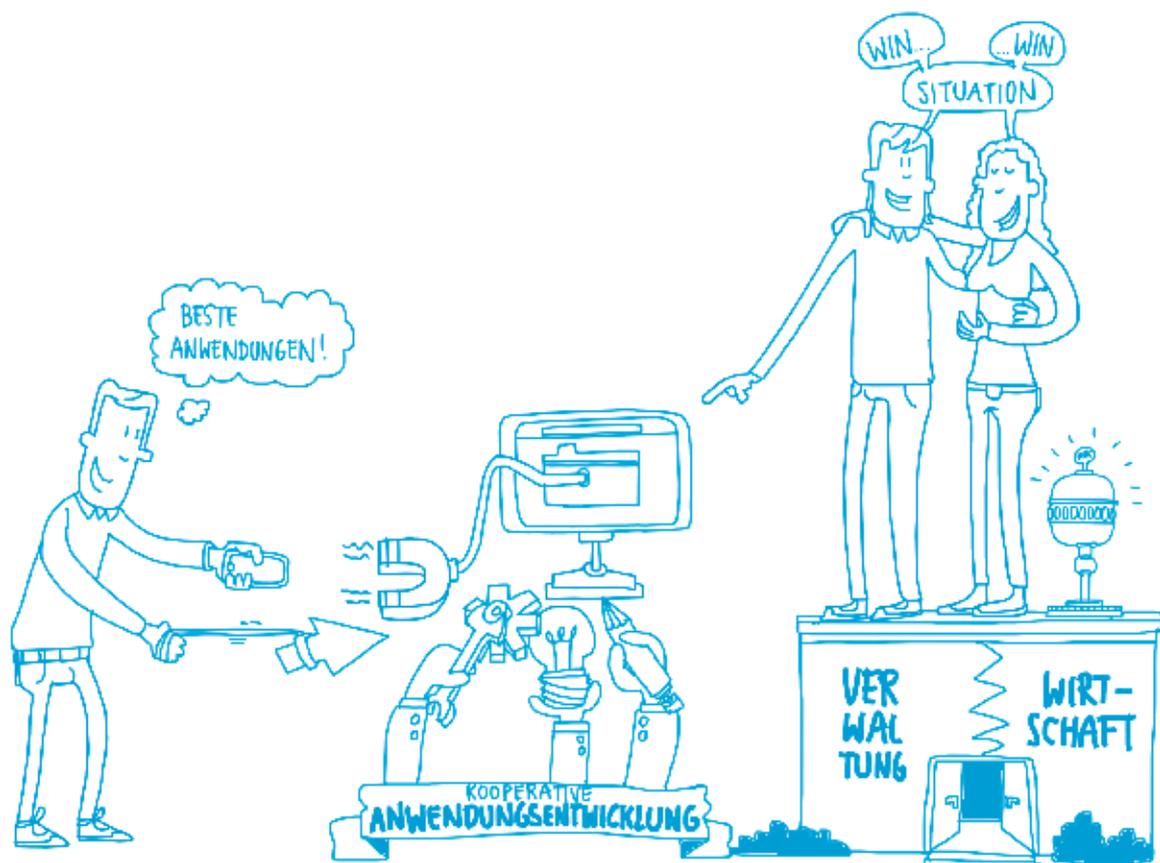
5. Wie soll sich die Digitale Verwaltung entwickeln? Zukunftsszenario Kooperation

Konkrete Diskussionen der Fachverfahren wie auch die Lebenslagen in Unternehmen zeigten im Workshop sehr schnell die Akzeptanzhindernisse digitaler Verwaltung auf. Die Verwaltung soll durch interne Prozessbetrachtungen dem politischen Druck gerecht werden, welcher Fragen zu Fachkräftemangel und fehlender Effizienz auslöst. Parallel bieten Unternehmen eine Außensicht ihrer Situation im globalen Wettbewerb und fortschreitender Digitalisierung.

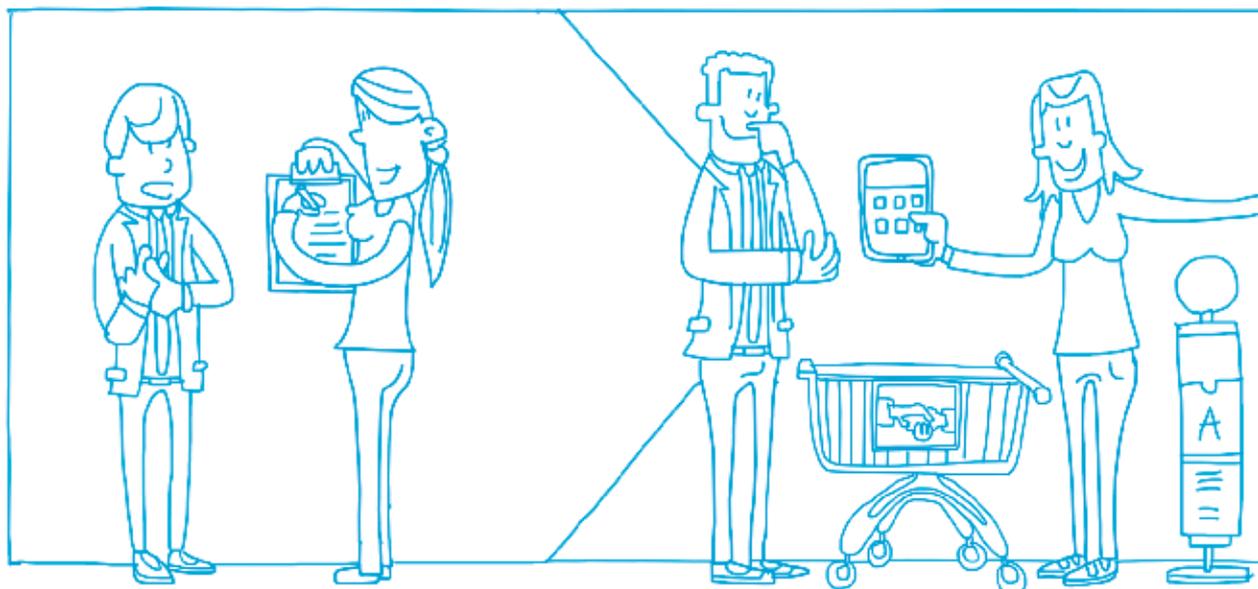
Beispielhaft dazu folgen einige Auszüge aus der Vorschlagsrunde des Workshops:

- **Vorrangige Nutzung digitaler statt analoger Verwaltungsleistungen** für mehr Effektivität, Arbeitsentlastung auf Verwaltungs- und Nutzerseite sowie mehr Attraktivität für NRW als Wirtschaftsstandort.
- **Medienbruchfreie IT-Infrastruktur zur Ermöglichung eines mühelosen Datenaustauschs.**

Vorbild Estland: Die dezentralisierte Plattform „X-Road“ dient der Vernetzung aller öffentlichen Datenbanken. Der Datenaustausch erfolgt verschlüsselt, mithilfe einer digitalen Unterschrift und mit Meldung an den Inhaber der digitalen Dokumente, sodass Transparenz und Integrität selbiger sichergestellt bleiben. Das „X-Road“-System könnte in das föderale System in Deutschland eingefügt werden.



- **Integration der Online-Fachverfahren** der jeweils zuständigen Behörde in das Servicekonto NRW.
- **Once-Only-Prinzip als Entlastung für Bürger und Unternehmen**, indem Standardinformationen einmalig durch den Bürger bzw. das Unternehmen übermittelt und bei Bedarf innerhalb der Verwaltung ausgetauscht werden.
- **Bereitstellung von digitalen Verwaltungsleistungen auch für Mobiltelefone:** Aufgrund der immer weiter verbreiteten Nutzung von Mobiltelefonen müssen digitale Verwaltungsleistungen für verschiedene Oberflächen zur Verfügung gestellt werden, um eine bürger- und unternehmerfreundliche Nutzung zu gewährleisten. Gleichzeitig steigert dieses Vorgehen die Attraktivität der digitalen Verwaltungsleistungen.



6. Was kann eine IHK beitragen? Konstruktive Handlungsempfehlungen

Die einzelnen IHKs befassen sich nicht nur mit Prozessen Dritter, sondern betreiben seit Jahren einen enormen Aufwand für die interne Digitalisierung (von Digitalisierungsstrategien bis hin zum Kulturwandel etc.). Vieles wurde bereits umgesetzt, damit die Prozesse vom Kunden (Mitgliedsunternehmen, Ausbildungsbetriebe, Auszubildende, Prüfer, Schüler etc.) bis zur Erledigung medienbruchfrei funktionieren. Ein weiteres Beispiel für eine wirtschaftsnahe Digitalisierung von Verwaltungsverfahren ist das Wirtschaftskammerbetrauungsgesetz (WiKaBG).

Die geschilderte kooperative Zusammenarbeit mit den Mitgliedsunternehmen zur dialogischen Entwicklung moderner Verwaltungsarbeit kann ein weiterer wichtiger Schritt sein, die gesetzlichen Aufgaben der IHK-Organisation zukunftsorientiert zu definieren.

Beispielhaft werden nachfolgend einige Vorschläge skizziert, die sich aus den Workshops der Unternehmen und Verwaltungseinrichtungen ableiten lassen:

– Anpassung rechtlicher Rahmenbedingungen:

Digitalisierungshindernisse entstehen in Deutschland insbesondere aufgrund öffentlich-rechtlicher Rahmenbedingungen, die auf einem analogen System basieren, z. B.:

- Schriftformerfordernis
- Persönliches Erscheinen
- Datenschutzvorschriften

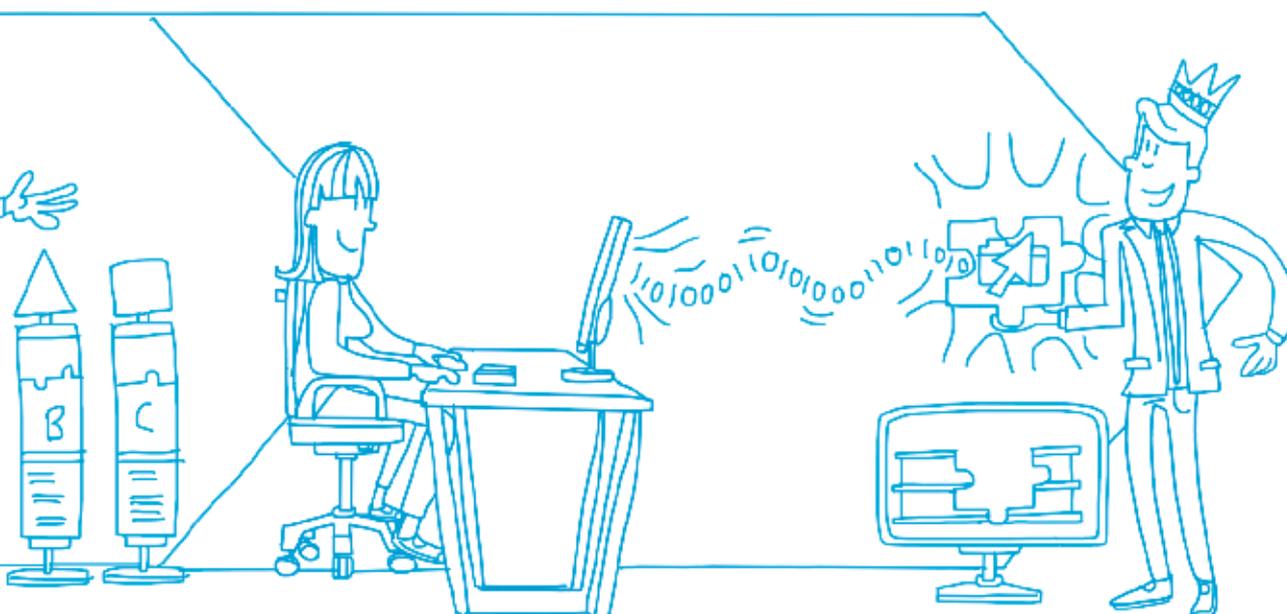
Ziel muss es sein, diese Rahmenbedingungen – soweit möglich – an ein digitales System anzupassen. Überall dort, wo Handlungsspielräume eine Neuinterpretation ermöglichen, müssen diese in Gänze ausgeschöpft und bspw. in Pilotprojekten auf ihre Tauglichkeit getestet werden.

Gut zu wissen



Der DIHK und die IHKs positionieren sich zu politischem Handlungsbedarf der Digitalisierung wie z.B. in den Bereichen E-Government, Infrastruktur, Aus- und Weiterbildung oder Industrie 4.0

<https://www.dihk.de/branchen/informations-und-kommunikationsbranche/wirtschaft-4-0>



Exkurs: Anpassung der Schriftformerfordernis und des persönlichen Erscheinens

Die Schriftform verfolgt den Zweck, Aussteller und Inhalt eines Dokuments zuverlässig erkennen zu lassen (Authentizität).

Das Servicekonto NRW stellt jedoch bereits die Authentizität des Bürgers bzw. des Unternehmens sicher (in Bezug auf Unternehmen speziell durch die Möglichkeit der Erweiterung um das Organisationskonto).

Vorschlag Grundsatz-Ausnahme-Regelung: Gesetzliche Abschaffung von Schriftformerfordernissen und persönlichem Erscheinen, wobei die jeweils zuständige Behörde innerhalb einer bestimmten Frist die Möglichkeit hat, eine Begründung vorzubringen, weshalb diese im konkreten Fall ausnahmsweise doch erforderlich sind (ein solches aktives Handlungserfordernis verhindert überflüssige Verwaltungskontakte).

- **Darstellung neuer Geschäftsmodelle**
- **Einführung von Usability-Tests**, um das jeweilige digitale Fachverfahren auf seine Gebrauchstauglichkeit und innovative Benutzeranwendung zu überprüfen.
- **Einführung von Digitalisierungslabors:**
Arbeits- und Denkgruppen, bestehend aus Mitarbeitenden der öffentlichen Verwaltung sowie Stakeholdern aus Wirtschaft und Wissenschaft, entwickeln gemeinsam projektorientierte und digitale Lösungsansätze. Mithilfe von Impulsen von außen soll die Innovationskraft der Verwaltung gefördert und neue Denkweisen auch in die Verwaltungskultur integriert werden.
- **Steigerung der Nutzung digitaler Verwaltungsleistungen:**
Verwaltungen sind mit einer unzureichenden Nutzung ihrer digitalen Leistungen konfrontiert. So banal der Punkt auch klingen mag: Neben einer funktionalen digitalen Verwaltung ist die Information der Bürger bzw. Unternehmen über die Existenz eines elektronischen Verfahrens von enormer Bedeutung. Nach Jahrzehnten im analogen System muss die digitale Kultur im Alltag der Verwaltung, der Unternehmen und Bürger gezielt Einzug halten, um sich mit dem internationalen Digitalisierungsstandard messen zu können.

Dazu stehen verschiedene Vorgehensweisen im Raum:

- Infokampagnen führen, wie bspw. von der Stadt Köln für die elektronische Gewerbeanmeldung für 2019 geplant
- Bürgertelefone über eingeführte digitale Verwaltungsverfahren informieren
- Pressemitteilungen veröffentlichen
- Finanzielle Anreize anpreisen
- Misstrauen der Bürger bzw. Unternehmen minimieren
Die Angst vor Datenmissbrauch wird bei digitalen Anwendungen immer wieder thematisiert. In der Tat ist Datenschutz maßgeblich und muss bei der Entwicklung digitaler Vorhaben stets beachtet werden. Dennoch: Auch der analoge Weg

ist vor Missbrauch nicht grenzenlos geschützt – und die Transparenz kann durch die Digitalisierung gar um ein Vielfaches gesteigert werden. Um eine größere Akzeptanz und Selbstverständlichkeit für die digitale Verwaltung zu schaffen, sollte nicht vermehrt auf ein hohes Vertrauensniveau und garantierten Datenschutz hingewiesen, sondern die positiven Fakten und der Mehrwert in den Vordergrund gestellt werden.

– Anleitungsvideos vielfältig nutzen

Videos, in denen das Vorgehen Schritt für Schritt veranschaulicht wird, können bspw. direkt auf der Webseite liegen oder beim jeweiligen Online-Fachverfahren verlinkt werden. Vor allem für Nutzer, die mit digitalen Angeboten wenig bis keine Erfahrung haben, ist eine solche Anleitung von großem Vorteil.

– Webseiten u. a. Medien systematisch anpassen

Beispiel Gewerbeanmeldung Stadt Köln

Ein Vorstellen der elektronischen Gewerbeanmeldung wird diese als präferiertes und standardisiertes Vorgehen suggerieren. Insbesondere Nutzer, die sich bereits online über Verwaltungsleistungen informieren, nehmen das elektronische Fachverfahren dadurch vermehrt in Anspruch (siehe Abb. 1).

– Die kommunalen Angebote sollten sich an dem Gewerbe-Service-Portal (GSP) orientieren (Quellenverzeichnis), das die Landesregierung derzeit mit Unterstützung der IHKs in NRW entwickelt. Das Gewerbe-Service-Portal.NRW soll perspektivisch zu einer umfassenden Dienstleistungsplattform für die Wirtschaft entwickelt werden. Derzeit ist bereits die elektronische medienbruchfreie Anzeige eines Gewerbes über dieses Portal möglich. In Kürze sollen Gewerbe auch elektronisch medienbruchfrei um- und abgemeldet werden können. Weitere Prozesse werden folgen.

mehr zum Thema



<https://gewerbe.nrw/>

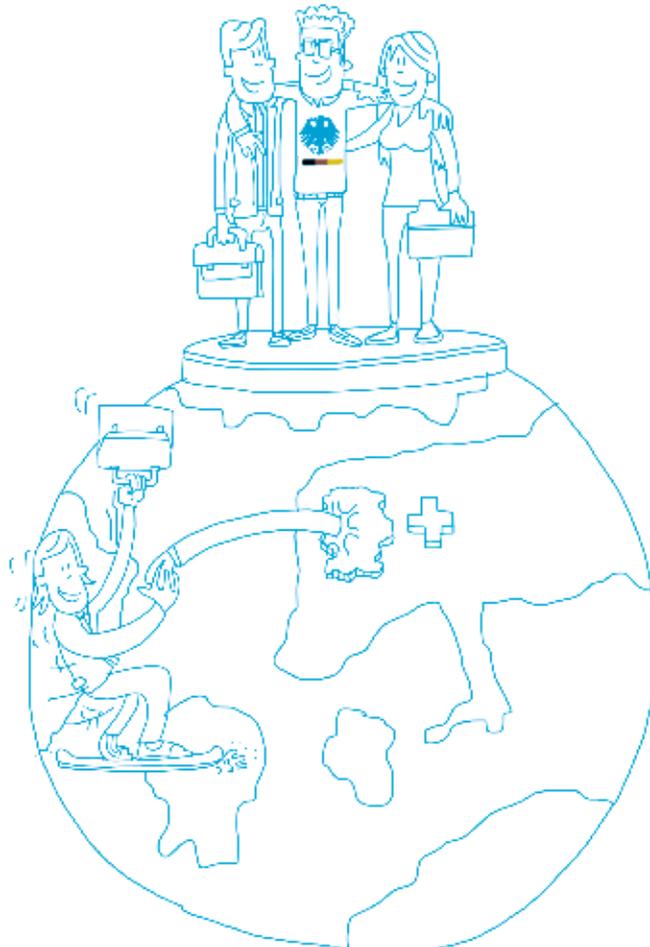
Abb. 1: Aktuell werden die Möglichkeiten zur Gewerbeanmeldung in folgender Reihenfolge dargestellt: „persönlich – schriftlich per Post – elektronisch“.

7. Wie kann Digitalisierung die Wahrnehmung ändern? Chancen einer modernen Verwaltung

Die Lebensrealität von Wirtschaft und Gesellschaft hat sich in den vergangenen Jahren schneller als je zuvor geändert. Wenn die Verwaltung den Anschluss nicht verlieren will, muss sie sich diesen Anforderungen in gleicher Geschwindigkeit stellen.

Zum einen bedeutet dies, föderative Vorurteile zu entkräften und eine gemeinsame Linie von Bund, Ländern und Kommunen in Infrastruktur, Fachverfahren etc. zu finden und die Kooperationen auf allen Ebenen zu fördern. Der Druck europäischer Richtlinien zeigt seit Jahren, dass es übergeordnete Dringlichkeiten gibt, die die Zukunft unserer Wirtschaft und Gesellschaft bestimmen. Hier ist insbesondere die Politik gefordert, chancenorientierte Rahmenbedingungen zu schaffen. Zum anderen bietet sich an, aktuelle Entwicklungen der digitalen Welt zu nutzen. Dazu zählen kooperative und kollaborative Entwicklungsmodelle von Wirtschaft und Verwaltung.

Eine zunehmende Individualisierung der Gesellschaft verändert den Kontakt zu Verwaltungen, IHKs und anderen Institutionen. Vertrauen in die Expertise und zugleich Sicherheit der Authentifizierung der jeweiligen Beteiligten sind neben Datensicherheit und angemessenem Datenschutz die aktuellen Herausforderungen unserer Zeit.



Ansprechpartner für Electronic Government der NRW-IHKs

IHK NRW – Die Industrie- und Handelskammern in Nordrhein-Westfalen e. V.

Dr. Ralf Mittelstädt
@ ralf.mittelstaedt@ihk-nrw.de

Bergische Industrie- und Handelskammer Wuppertal-Solingen-Remscheid

Denis Saric
@ egov@wuppertal.ihk.de

Industrie- und Handelskammer Aachen

Marcus Meurer
@ marcus.meurer@aachen.ihk.de

Industrie- und Handelskammer Arnsberg, Hellweg-Sauerland

Marco Dienwiebel
@ dienwiebel@arnsberg.ihk.de

Industrie- und Handelskammer Ostwestfalen zu Bielefeld

Heiko Gellmann
@ h.gellmann@bielefeld.ihk.de

Industrie- und Handelskammer Bonn/Rhein-Sieg

Detlev Langer
@ langer@bonn.ihk.de

Industrie- und Handelskammer zu Dortmund

Oliver Heinz-van Beek
@ o.heinz-vanbeek@dortmund.ihk.de

Industrie- und Handelskammer zu Düsseldorf

Dirk Schmidt
@ dirk.schmidt@duesseldorf.ihk.de

Industrie- und Handelskammer für Essen, Mülheim an der Ruhr, Oberhausen zu Essen

Thomas Wätzold
@ thomas.waetzold@essen.ihk.de

Industrie- und Handelskammer Lippe zu Detmold

Svenja Jochens
@ jochens@detmold.ihk.de

Industrie- und Handelskammer zu Köln

Elisabeth Slapio
@ elisabeth.slapio@koeln.ihk.de

Industrie- und Handelskammer Mittlerer Niederrhein

Marcel Hammans
@ hammans@krefeld.ihk.de

Industrie- und Handelskammer Mittleres Ruhrgebiet

Michael Krause
@ krause@bochum.ihk.de

Industrie- und Handelskammer Nord Westfalen

Klaus Hillebrands
@ hillebrands@ihk-nordwestfalen.de

Industrie- und Handelskammer Siegen

Meinolf Schönauer
@ meinolf.schoenauer@siegen.ihk.de

Niederrheinische Industrie- und Handelskammer Duisburg-Wesel-Kleve zu Duisburg

Dipl.-Ök. Jörg Sinnig
@ sinnig@niederrhein.ihk.de

Südwestfälische Industrie- und Handelskammer zu Hagen

Dipl.-Wirt.Ing. (FH) Karin Merchel
@ merchel@hagen.ihk.de

Quellenverzeichnis

- **Digitale Transformation der Verwaltung – Empfehlungen für eine gesamtstaatliche Strategie, 2017, Bertelsmann Stiftung**
https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/Projekte/Smart_Country/DigiTransVerw_2017_final.pdf

- **Digitalisierung in der Kreativwirtschaft Nordrhein-Westfalens – Auswirkungen und Prognosen, 2017, Ministerium für Wirtschaft, Innovation, Digitalisierung und Energie des Landes NRW**
https://www.wirtschaft.nrw/sites/default/files/asset/document/20170830_studie_digitalisierung_kkw_nrw_final_2.pdf

- **Digitalstrategie.NRW – Unternehmen und Branchen in die digitale Zukunft führen, 2018, Ministerium für Wirtschaft, Innovation, Digitalisierung und Energie des Landes NRW**
<https://www.digitalstrategie.nrw/ecm-politik/digitalnrw/de/draftbill/51355/para/46>

- **Clusterplattform Deutschland, 2018, Bundesministerium für Wirtschaft und Energie**
<https://www.clusterplattform.de/CLUSTER/Navigation/DE/Home/home.html>

- **E-Government sucht Kunden, 2018, Institut der deutschen Wirtschaft**
<https://www.iwd.de/artikel/e-government-sucht-kunden-407051/>

- **Gewerbe-Service-Portal NRW**
<https://gewerbe.nrw/>

- **Hightech-Verwaltung für den Hightech-Standort Deutschland (Positionspapier E-Government), 2018, DIHK**
<https://www.dihk.de/branchen/informations-und-kommunikationsbranche/e-government/e-government>

- **Interoperability Services – X-Road, E-Estonia**
<https://e-estonia.com/solutions/interoperability-services/x-road/>

- **Jahreswirtschaftsbericht Nordrhein-Westfalen 2017, Ministerium für Wirtschaft, Energie, Industrie, Mittelstand und Handwerk des Landes NRW**
<http://www.ihk-nrw.de/storage/app/uploads/public/599/309/526/59930952642b5915478666.pdf>

- **Monitoring-Report Wirtschaft DIGITAL 2018, Bundesministerium für Wirtschaft und Energie**
https://www.bmwi.de/Redaktion/DE/Publikationen/Digitale-Welt/monitoring-report-wirtschaft-digital-2018-langfassung.pdf?__blob=publicationFile&t=4

- **NRW 4.0: Digitaler Wandel in Nordrhein-Westfalen. Fortschrittsbericht der Landesregierung, 2016, Landesregierung NRW**
https://www.land.nrw/sites/default/files/asset/document/digitaler_wandel_in_nrw_-_fortschrittsbericht_der_landesregierung.pdf
- **Stellungnahme zu Servicekonten, 2018, DIHK**
<https://www.dihk.de/branchen/informations-und-kommunikationsbranche/e-government/e-government>
- **Strategie für das digitale Nordrhein-Westfalen: Teilhabe ermöglichen – Chancen eröffnen, 2018, Ministerium für Wirtschaft, Innovation, Digitalisierung und Energie des Landes NRW**
https://www.digitalstrategie.nrw/digitalnrw/de/home/file/fileId/144/name/Digitalstrategie_NRW_Erstfassung_Final.pdf
- **TOP 100 Wirtschaft – Die wichtigsten und am häufigsten genutzten Verwaltungsleistungen für Unternehmen, 2017, Bundesministerium für Wirtschaft und Energie**
<https://www.bmwi.de/Redaktion/DE/Publikationen/Studien/studie-top-100-wirtschaft.html>

Wir danken Frau Laura Matoni, Herrn Florian Mersmann und Herrn Sebastian Pieper für ihre redaktionelle Unterstützung.

Impressum

Herausgeber:

IHK NRW
Die Industrie- und Handelskammern in Nordrhein-Westfalen e. V.
Berliner Allee 12, 40212 Düsseldorf, Postfach 24 01 20, D-40090 Düsseldorf
☎ 0211 367 02-0
@ info@ihk-nrw.de
🌐 www.ihk-nrw.de

Präsident:

Thomas Meyer

Hauptgeschäftsführer:

Dr. Ralf Mittelstädt
VR 7738 – Amtsgericht Düsseldorf
Steuernummer: 133/5910/0390

Redaktion:

Tatjana Schmidt
Elisabeth Slapio V.i.S.P.
Federführung E-Government
c/o Industrie- und Handelskammer zu Köln

Grafiken:

NEWWORKER
Volker Voigt, Köln

Bildnachweis:

Titel/S.4: istockphoto.com: © ijeab // Seite 6: istockphoto.com: © bernardbodo

Gestaltung:

Aclewe GmbH Werbeagentur Köln

Stand: Dezember 2018

Alle Rechte liegen beim Herausgeber.



IHK NRW - Die Industrie- und Handelskammern
in Nordrhein-Westfalen