

Auskunft im Web

von Michael Kratz

Seit Anfang 2009 bietet Berlin mit der eAuskunft als erste Stadt Deutschlands eine Gewerbeauskunft im Internet an. Damit sind erstmals medienbruchfreie, durchgehend webbasierte Auskünfte aus dem kommunalen Gewerberegister möglich.

Das Thema E-Government ist in Berlin seit Jahren Gegenstand zahlreicher Diskussionen. Problematisch war neben einer unzureichenden Definition des Begriffs E-Government vor allem die mangelnde Kenntnis über die zugrunde liegenden kommunalen Leistungen und deren Auswirkungen auf die Akteure. Zur Klärung dieser Fragen wurde von der Berliner Senatsverwaltung für Wirtschaft, Technologie und Forschung eine Potenzialanalyse in Auftrag gegeben, welche die Eignung der kommunalen Dienstleistungen für entsprechende Online-Verfahren klären sollte. Mitarbeiter des Berliner Instituts for Electronic Business untersuchten über mehrere Wochen hinweg die Tätigkeitsfelder verschiedener Berliner Bezirksämter. Sie identifizierten ausgewählte Dienstleistungen als besonders geeignet für eine Umsetzung in künftige E-Government-Verfahren. Die höchste Wertung aller bezirklichen Dienstleistungen erreichte die Gewerbeauskunft der Ordnungsämter, da hier eine Vielzahl

kostenintensiver Prozesse für die Online-Umsetzung geeignet ist. Die Untersuchung ergab zudem, dass jede manuell erteilte Gewerbeauskunft die Bezirksämter im Schnitt 16 Euro kostete und die Empfänger erst nach neun Tagen erreichte. Jährlich wurden 100.000 Gewerbeauskünfte erteilt, davon entfielen rund 85.000 auf so genannte Power-User, die mehrfach im Jahr eine Auskunft beantragten. Allein durch die Umstellung dieser Power-User auf ein Online-Verfahren ergäben sich Einsparungen von 1,3 Millionen Euro jährlich.

Für das E-Government-Verfahren mussten zunächst die gesetzlichen Grundlagen geschaffen werden. Nach der Verabschiedung des Zweiten Mittelstandsentlastungsgesetzes (MEG II) wurde von der Firma naviga in nur zwölf Monaten mit der eAuskunft eine entsprechende Online-Lösung entwickelt. Sie wird allen Erfordernissen der Gewerbebehörden gerecht und berücksichtigt zugleich die gewerbe- und datenschutzrechtlichen Vorgaben in vollem Umfang. Alle Arbeitsabläufe im Gewerbeamt, die im Rahmen der eAuskunft anfallen, wie Registrierung, Statistik und Rechnungen, werden komplett über diese Web-Anwendung abgebildet, sodass keine zusätzliche

Software-Installation in den Ämtern erforderlich ist.

Auf der Website der Berliner eAuskunft sind alle Informationen in Textform hinterlegt. Hier finden Interessierte sowohl Angaben zu Gebühren und Rechtsgrundlagen als auch das Registrierungsformular und die von einem Anwalt ausgearbeiteten Nutzungsbedingungen. Der Kunde füllt das Registrierungsformular aus und sendet es per Briefpost an die Berliner Registrierungsstelle. Eine Online-Registrierung wäre hier nicht zielführend, da keine Identitätsfeststellung möglich ist. Von anderen im gewerblichen Handel gebräuchlichen Methoden wie dem Postident-Verfahren wurde vor allem aus Kostengründen Abstand genommen.

Die Mitarbeiter der Registrierungsstelle prüfen, ob alle Voraussetzungen für die Nutzung des Online-Verfahrens beim Kunden gegeben sind. Hierzu muss im Antrag beispielsweise versichert werden, dass für die Kenntnis der erweiterten Gewerbedaten in Zukunft immer ein rechtliches Interesse begründet ist. Bestehen Zweifel, wird mit dem Kunden Kontakt aufgenommen. Sind alle Bedingungen erfüllt, wird ein

Link-Tipp

Weitere Informationen zur eAuskunft der Stadt Berlin unter:

- www.berlin.de/gewerbeauskunft

Zugang in der eAuskunft erstellt. Dabei werden neben den allgemeinen Kundenangaben auch Informationen darüber erfasst, ob der Kunde von der Zahlung der Verwaltungsgebühren befreit ist oder nicht. Dieser Zugang wird pro Kunde nur einmalig für einen so genannten Kundenadministrator angelegt. Dabei handelt es sich um eine Person im Unternehmen oder in der Behörde, die für die Verwaltung weiterer Auskunftszugänge verantwortlich ist. Die Anzahl dieser Auskunftszugänge ist seitens der eAuskunft nicht limitiert. Die Verwaltung der Zugänge obliegt ganz dem Kundenadministrator. Für die Kommune entstehen keine zusätzlichen personellen Belastungen. Auch ohne Registrierung können alle Interessierten die Abfrage aus der eAuskunft nutzen. Dafür muss lediglich der Betriebsname oder die Betriebsanschrift mit mindestens drei Zeichen angegeben werden. Im Ergebnis werden in dieser freien Suche aber nur die datenschutzrechtlich unbedenklichen Grunddaten ausgegeben. Dieses Angebot eröffnet den Kommunen

dennoch einen beachtlichen Nutzwert, da mit der eAuskunft alle anzeigepflichtigen Unternehmen einer Stadt für alle Bürger im Internet abrufbar sind.

Die eAuskunft ist in Berlin seit fünf Jahren im Einsatz. Die Nutzung dieser Online-Gewerberegisterauskunft hat alle prognostizierten Erwartungen weit übertroffen. Jährlich werden von der eAuskunft rund 300.000 Gewerbeauskünfte erteilt, ohne dass ein Tätigwerden der Sachbearbeitung in den Ordnungsämtern erfolgen muss. Mittlerweile haben sich 1.400 Kunden mit fast 8.000 Mitarbeitern in der eAuskunft registrieren lassen. Der Großteil ist dem Bereich der gebührenbefreiten Empfänger zuzuordnen, so etwa Berufsgenossenschaften, Arbeitsagenturen oder Sozialversicherungsträger. Aber auch die gebührenpflichtigen Empfänger wie Rechtsanwälte, Inkassounternehmen, und Versicherungen nutzen die eAuskunft in hohem Maße, da sie gegenüber dem bisherigen Verfahren nur Vorteile bietet: Die Arbeitsprozesse der

Kunden müssen nicht weiter unterbrochen werden, da die Auskunft quasi sofort vorliegt. Die Kosten haben sich halbiert, da die Gebühr für eine Online-Auskunft mit fünf Euro nur halb so hoch ist wie für eine manuelle Auskunft. In vielen Gesprächen mit den Kunden hat sich zudem bestätigt, dass das Konzept der eAuskunft den Kundenbedürfnissen vollständig entspricht. Auch die Gewerbeämter sehen die Einführung der eAuskunft durchweg positiv. Dadurch, dass innerhalb kurzer Zeit rund 85 Prozent aller Gewerbeauskünfte online abgewickelt werden, können die bislang damit betrauten Mitarbeiter anderweitig eingesetzt werden. Bei dem seit Jahren praktizierten Personalabbau in der Verwaltung mit gleichzeitig einhergehender Aufgabenerweiterung stellt die eAuskunft für die Berliner Bezirksämter eine spürbare Entlastung dar. Die Kosten für die eAuskunft haben sich in Berlin jedenfalls schon nach wenigen Monaten amortisiert.

Michael Kratz ist Geschäftsführer der naviga GmbH, Bremen.