

Düsseldorf als "Virtuelles Mittelstandsbüro"

Vorbereitungen auf die Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie

(BS/Wilfried Kruse) Der "Lissabon-Prozess" der EU, Europa zum führenden wissensbasierenden Wirtschaftsraum zu entwickeln, stellt hohe Anforderungen an die öffentliche Verwaltung, an elektronische Verfahrensabwicklungen und effiziente und schnelle Ergebnisse in einem offenen EU-weiten Markt. Die EU-Dienstleistungsrichtlinie (EU-DLR) fordert dabei bis Ende 2009 faktisch eine "Revolution" der öffentlichen Verwaltungen, die ganz besonders Städte und Gemeinden mit ihrer "Nahe zum Kunden" betrifft. Durch die EU-DLR soll der freie Dienstleistungsverkehr innerhalb der Gemeinschaft deutlich vereinfacht und erleichtert werden. Den Kern der Zielsetzung bildet die Verwaltungsvereinfachung zugunsten von Unternehmen.

Die Mitgliedsstaaten sind danach aufgefordert, die geltenden Verfahren und Formalitäten zu Aufnahme und Ausübung einer Dienstleistungstätigkeit auf ihre Einfachheit hin zu überprüfen und ggf. zu vereinfachen. Einheitliche Ansprechpartner einzurichten, über welche die Dienstleistungserbringer alle Verfahren und Formalitäten im Rahmen ihrer Dienstleistungstätigkeit abwickeln können, sicherzustellen, dass alle Verfahren und Formalitäten problemlos auch aus der Ferne und elektronisch über den Einheitlichen Ansprechpartner oder bei der zuständigen Behörde abgewickelt werden können.



Wilfried Kruse ist Beigeordneter für Personal, Organisation, IT, Wirtschaftsförderung und Gesundheit bei der Landeshauptstadt Düsseldorf. Foto: BS/Archiv

Mit dem "Virtuellen Mittelstandsbüro" (www.duesseldorf.de/mittelstand) geht Düsseldorf hier einen wichtigen Schritt, sozusagen mit einem "Prototyp", in diese Richtung voran.

Düsseldorf als seit Jahren wachsende Landeshauptstadt in NRW ist ein stark expandierender und prosperierender internationaler Standort mit ca. 5.000 ausländischen Firmen, u. a. mit langjährigen Verbindungen zu Japan und einer stark wachsenden Chinesischen Community, im Herzen der Rhein-Ruhr Region mit etwa elf Millionen Menschen im Umkreis von 50 Kilometern. Die Stadt ist Standort für viele "Global Player", hat aber auch eine starke mittelständische Struktur: 99 Prozent der Düsseldorfer Firmen haben weniger als 500 Beschäftigte; sie stellen mit 38.000 Firmen 75 Prozent der insgesamt rund 470.000 Arbeitsplätze in der Stadt.

Die Mittelstandsunternehmen sind vorrangige Zielgruppen des "Virtuellen Mittelstandsbüros". Die Grundphilosophie bindet alle mittelstandsnahen Ämter, Einrichtungen, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an ihrem Platz, an ihrem Schreibtisch, in ihrem Büro in die Zielrichtung

ein, gemeinsam und über den eigenen Tellerrand hinausblickend schnelle Ergebnisse zu produzieren, nicht in "Verfahrens- und Zuständigkeitskästchen", sondern in investitionsfördernden und unternehmerischen Dimensionen zu denken.

In der Vergangenheit stand der Aufbau allgemeiner bürgerorientierter Dienstleistungszentren und E-Government-Angebote im Vordergrund. Typische Beispiele hierfür sind Bürgerämter bzw. Dienstleistungszentren. Durch die Anforderungen der EU-DLR intensiviert sich der Fokus hin zu unternehmensorientierten Anwendungen. Durch eine elektronische Verfügbarkeit der Leistungspalette des One-Stop-Governments wird es zum elektronischen One-Stop-E-Government, kurz One-Stop-E-Government.

Das Düsseldorfer One-Stop-E-Government Konzept für Unternehmen zielt direkt auf die Erfordernisse der elektronischen Verfahrensabwicklung, für den Mittelstand vor Ort genau so wie auf Unternehmen "aus der Ferne" im Sinne der EU-DLR.

Kernelemente des Düsseldorfer "Virtuellen Mittelstandsbüros" sind ein Unternehmensportal, Zentrale Ansprechpartner, ein digitales Gewerbespiegel, ein Workflowsystem mit internen "Tracking" von Unternehmensanliegen sowie ein unternehmensbezogenes Qualifizierungskonzept für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadt. Die Vorstudie zu diesem Projekt wurde

methodisch und inhaltlich durch die Universität Hamburg, Prof. Dr. Markus Nüttgens, wissenschaftlich begleitet.

Das Unternehmensportal ist eine zentrale Komponente, durch die die Stadt ihre Onlineausrichtung auf die Zielgruppe Unternehmen weiter fokussiert. Düsseldorf verfolgt mit dem Portal insbesondere die Zielsetzung, alle unternehmensrelevanten Angebote der Stadt "mit einem Klick" über dieses Eingangsportale zu erreichen zu können. In Analogie zu "Lebenslagenkonzepten" bei Bürgerportalen wird hierbei auch nach den Unternehmenslagen (1) Gründung, (2) Festigung und Wachstum, (3) Krise und (4) Nachfolge differenziert. Besonderer Teil des Portalangebotes ist ein eigenrecherchierter Gewerbemietpiegel für Düsseldorf, der eine qualifizierte Übersicht über die durchschnittlichen Mietpreise für Büroflächen, Ladenlokale und Gewerbe- und Produktionsflächen interaktiv selektierbar und koppelbar mit der Bodenrichtwertkarte bietet und so ansiedlungsinteressierten Gründern und Unternehmen qualifizierte und kompakte Erstinformationen bereitstellt. Das Portalangebot wird gemeinsam mit der Wirtschaft weiter entwickelt.

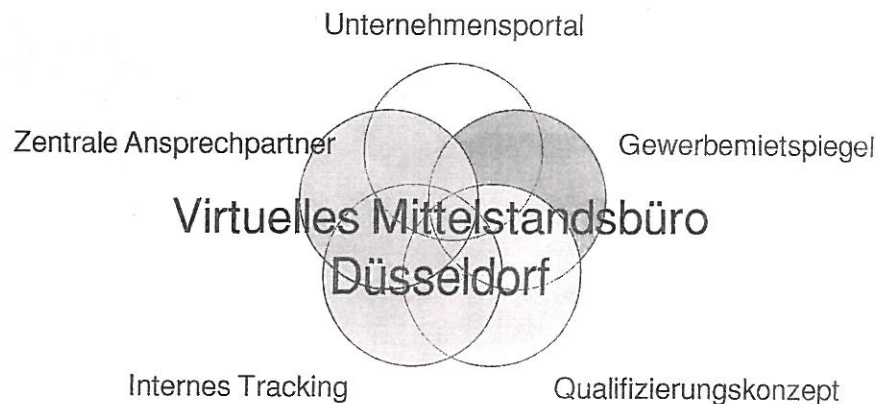
Für alle unternehmensbezogenen Bereiche sind Zentrale Ansprechpartner bei der Stadt Düsseldorf eingesetzt, abgeleitet aus der Hauptforderung der EU-DLR im Rahmen der Einrichtung Einheitlicher Ansprechpartner für Unternehmen. Sie haben eine Bündelungs- und Koordinierungsfunktion bei Unternehmensanliegen und sollen in besonderer Weise die oben beschriebene "Grundphilosophie" mittelstandszentrierter, übergreifender Arbeit "über den eigenen Tellerrand hinaus" gewährleisten. In allen unternehmensbezogenen Ämtern sind zudem Servicelinen

eingerrichtet, worüber telefonische Anfragen direkt bearbeitet bzw. Kontakte unmittelbar vermittelt werden. Alle Kontaktdaten sind über das Portal direkt abrufbar. Rückmeldungen/Bearbeitungen, mindestens eine "qualifizierte Erstreaktion" werden nach zwei Tagen sichergestellt.

Über das Portal eingehende Anfragen und Interaktionen werden zentral im städtischen Amt für Wirtschaftsförderung gesichtet, unmittelbar selbst bearbeitet bzw. an die Zentralen Ansprechpartner in der

Zur nachhaltigen Wirkung wurde zudem ein Qualifizierungskonzept erarbeitet, durch das die "Philosophie" eines One-Stop-E-Governments für Unternehmen den Nachwuchskräften und Mitarbeitern in den unternehmensbezogenen Bereichen der Kommunalverwaltung konsequent vermittelt werden kann; im Einzelnen durch spezielle Aus- und Fortbildungsbausteine, Informationsflyer, Hospitationen in Bereichen der Wirtschaftsförderung und bei Düsseldorfer Unternehmen, durch Seminare, Informationsveranstaltungen

ner "Entfesselung" von Wachstum und Beschäftigungseffekten steigern. Die von der Landeshauptstadt vorgelegten "Düsseldorfer Entfesselungsimpulse 2006" als Beitrag zum "Entfesselungsprogramm" der Landesregierung in NRW sind Ausgangspunkt des jetzt installierten "Virtuellen Mittelstandsbüros". Unternehmen sollen nicht nur von Düsseldorf aus, sondern von jedem Ort raum- und zeitunabhängig das städtische Dienstleistungsangebot schnell erreichen können; ein persönlicher "Gang zur Behörde" soll in immer höherem



Verwaltung oder bei anderer sachlicher Zuständigkeit an die entsprechenden Institutionen weitergeleitet. Begleitet wird jedes Anliegen dabei persönlich und über eine sog. "Job-Funktion" in der städtischen Kommunikationssoftware. Dabei wird im Rahmen der elektronischen Auftragsverfolgung der Verwaltungsvorgang aktiv durch ein internes Tracking begleitet.

gen und Workshops, mit dem Ziel, den Düsseldorfer Ansatz auf einem "neuen Weg in die Köpfe" zu vermitteln.

Der Schritt von traditioneller öffentlicher Verwaltung zum konsequent ergebnisorientierten "Virtuellen Mittelstandsbüro" wird sowohl den Grad der Virtualisierung als auch die Leistungsbündelung in Düsseldorf signifikant im Sinne ei-

Maße nicht mehr erforderlich sein. Das "Virtuelle Mittelstandsbüro" ist ein kontinuierlicher Prozess, der durch fortschreitende IT-Technologie, aber auch durch Anregungen und Hinweise besonders aus der Wirtschaft weiterentwickelt werden wird, als wichtiger Schritt auf dem Wege zur EU-DLR und Deutschland-Online mit all ihren zukünftigen Chancen der Entwicklung.