

# Inhalt

<b>1.</b>	<b>Einleitung</b>	9
<b>2.</b>	<b>Problemdiskussion und Agendasetting:</b> Die (internationale) Kontroverse um den Entwurf der Kommission zur Dienstleistungsrichtlinie	15
2.1	Kernpunkte der nationalen (und internationalen) Diskussion	17
2.2	Die Positionen der Experten und Stakeholder in Deutschland	18
2.2.1	Allgemeine Argumentation (Umfrageergebnisse)	18
2.2.2	<i>Exkurs:</i> Die Ausgangslage bei Regeln und Prozeduren für die Niederlassung von Dienstleistern in Deutschland	23
2.2.2.1	Das Genehmigungsverfahren: vier Fallbeispiele aus Deutschland (2005)	23
2.2.2.2	Die Reformlage in Deutschland: Ansätze zur Vereinfachung der Niederlassungsprozeduren als Beiträge zum Agendasetting	28
2.2.2.3	Akteurspositionen zum Konzept des EA	40
2.3	Agendasetting: Grundlegende Gestaltungsdimensionen für den Einheitlichen Ansprechpartner in Deutschland aus der Sicht von Experten	44
<b>3.</b>	<b>Das politische Programm</b> Die verabschiedete Dienstleistungsrichtlinie	55
3.1	Änderungen gegenüber dem ersten Entwurf und die Anforderungen an die Mitgliedsländer	55
3.2	Programmbezogene Entscheidungen: Die Rahmensetzung für die Implementation des Einheitlichen Ansprechpartners in Deutschland	58

<b>4.</b>	<b>Der Impact der Dienstleistungsrichtlinie:</b> Die uneinheitliche Implementation des Einheitlichen Ansprechpartners in Deutschland	65
4.1	Die administrative „Verortung“ des Einheitlichen Ansprechpartners: Die Gestaltungsaufgaben der Bundesländer	65
4.2	Gestaltungsmuster des Einheitlichen Ansprechpartners im empirischen Vergleich	73
4.2.1	Gestaltungsmuster: Staatliche Verankerung des EA	73
4.2.1.1	Allgemeine Überlegungen und Begründungen zum Gestaltungsmuster	73
4.2.1.2	Beispiele aus der Praxis	75
4.2.1.3	Stärken und Schwächen des staatlichen Modells: Eine Zwischenbilanz aus den Implementationserfahrungen	85
4.2.2	Gestaltungsmuster: Kammer-Anbindung des EA	86
4.2.2.1	Allgemeine Überlegungen und Begründungen zum Gestaltungsmuster	86
4.2.2.2	Beispiele aus der Praxis	88
4.2.2.3	Stärken und Schwächen des Kammermodells: Eine Zwischenbilanz aus den Implementationserfahrungen	94
4.2.3	Gestaltungsmuster: kommunale Anbindung des EA	95
4.2.3.1	Allgemeine Überlegungen und Begründungen zum Gestaltungsmuster	95
4.2.3.2	Beispiele aus der Praxis	96
4.3	Die Implementation des Einheitlichen Ansprechpartners im Detail: am Beispiel NRW	99
4.3.1	Die Ausgangssituation	99
4.3.2	Der Ablauf der Implementation in NRW (Landesebene)	102
4.3.2.1	<i>Exkurs:</i> Das DIFU-Planspiel	102
4.3.2.2	<i>Exkurs:</i> Stellungnahme der Kammern und Kommunen zum Fragenkatalog des Wirtschaftsministeriums NRW vom 11. März 2008	106
4.3.3	Das Ergebnis der Gestaltungsüberlegungen in NRW: Kommunales Modell mit vielen Kompromissen	109
4.3.4	Vorgaben für die lokale Implementation: Regelung der Prozesse	112

4.3.5	Kernaufgaben und -funktionen des EA: Information und Verfahrensmittlung	117
4.3.6	Verwaltungszusammenarbeit als Besonderheit der EA-Implementation in NRW	121
4.3.7	Die Installierung des elektronischen Verfahrens für den EA	122
4.3.7.1	Politische Vorgaben und rechtlicher Rahmen	122
4.3.7.2	Strategien der IT-Umsetzung in NRW	126
4.3.6	Der Impact im Detail: Die EA-Landschaft NRW im Überblick	128
4.4	Fallbeispiele der Implementationspraxis (NRW: kommunales Modell)	131
4.4.1	Fallbeispiel 1: Kooperationsverbund von vier kreisfreien Städten: Mülheim, Oberhausen, Duisburg, Essen	131
4.4.2	Fallbeispiel 2: EA Ostwestfalen-Lippe (Kooperationsverbund mit sechs Kreisen und einer kreisfreien Stadt)	137
4.4.3	Fallbeispiel 3: Service Center Wirtschaft – Single-EA Bonn	143
4.5	Fazit zum Stand der Umsetzung des Einheitlichen Ansprechpartners (Impact) in Deutschland	147
4.6	<i>Exkurs:</i> Aktivitäten in anderen Mitgliedsländern der EU	154
4.6.1	Entwicklungsprozess der Points of Single Contact – anknüpfend an bestehende Verwaltungsstrukturen	155
4.6.2	Die Implementationsstrukturen der PSC in der EU	157
4.6.3	Serviceangebote der PSC	159
4.6.4	Kooperationsformen von PSC im Backoffice	159
4.6.5	Fazit	160
<b>5.</b>	<b>Bilanz und Perspektiven</b> Die Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie als Beitrag zur Verwaltungsmodernisierung?	163
5.1	Stand der Umsetzung (Mitte 2011)	166
5.1.1	Organisation Frontoffice (Impact)	168
5.1.2	Die Nutzung des EA: erste Outcome-Beobachtungen	170

5.1.3	Organisation des Backoffice und das erweiterte Netz	174
5.1.4	Elektronische Verfahrensabwicklung	176
5.1.5	Sonstige Ziele und Maßnahmen	179
5.2	Perspektiven der weiteren Entwicklung	180
Literatur		183
Verzeichnis der Abbildungen und Tabellen		188
<b>Anhang</b>		
A.1	Methodisches Vorgehen und Übersicht über die Experteninterviews	190
A.2	Dokumente	193