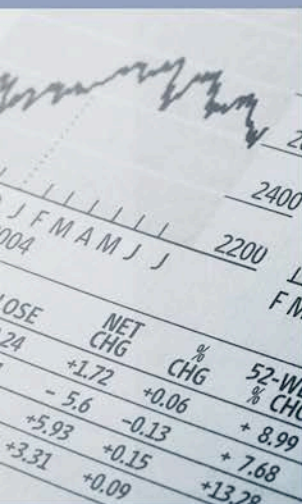


# vbw

Die bayerische Wirtschaft



Leitfaden

## Kommunales eGovernment für Unternehmen nutzen

Stand: Dezember 2015  
[www.vbw-bayern.de](http://www.vbw-bayern.de)



## Vorwort

Nutzen Sie die Digitalisierung in Rathäusern für Ihr Unternehmen

---

Die Digitalisierung verändert unser Leben radikal. Wer die damit verbundenen Chancen konsequent nutzt, profitiert erheblich von der „grenzenlosen“ digitalen Welt. Das gilt auch für die Abwicklung von Prozessen zwischen Unternehmen und Kommunen.

Ziemlich sicher hat jedes Unternehmen und haben seine Mitarbeiter während der Arbeitszeit mehr Berührungspunkte zu ihrer Heimatkommune als der Unternehmensführung bewusst ist. Die meisten der damit verbundenen Prozesse werden gut eingeübt sein. Dennoch fressen sie Zeit und verursachen Kosten. Auf Optimierung durch Digitalisierung überprüft sind sie in der Regel allenfalls punktuell. Hier können Effizienzreserven gehoben werden. In dem Zusammenhang können im Zusammenspiel mit Kommunen digitale Angebote verbessert oder neu geschaffen werden, die dem Unternehmen nutzen. Eine systematische Auseinandersetzung mit den dafür vorhandenen Ansatzpunkten ist bisher nicht üblich.

Die Umstellung der Beziehungen zum Rathaus auf eGovernment steht normalerweise nicht auf der Agenda von Geschäftsführungen. Aber nur aus der Führungsebene heraus kann ein Prozess angestoßen werden, der die Beziehung zwischen einem Unternehmen und den Kommunen, mit denen es besonders zu tun hat, konsequent in das digitale Zeitalter hinein entwickelt.

Das Zeitfenster dafür ist besonders günstig. Denn mit dem BayernPortal und dem bayerischen E-Governmentgesetz entstehen aktuell auch auf kommunaler Ebene in Bayern neue Möglichkeiten, attraktive eGovernment-Angebote zu entwickeln. Der damit verbundene Anspruch ist es, alle Verwaltungsprozesse, die sich dafür eignen, verbindlich über das Netz anzubieten.

Die vbw – Vereinigung der Bayerischen Wirtschaft e. V. hat begleitend dazu die Studie *Das digitale Rathaus* erarbeitet. Diese Studie setzt sich damit auseinander, wie Kommunen mit ihrem eGovernment-Angebot optimal auf die Bedürfnisse von Unternehmen eingehen und Standortqualitäten verbessern können. Die im Weiteren vorgestellten Handlungsempfehlungen zeigen, wie Unternehmen ihre Interessen dabei optimal einbringen können.

Bertram Brossardt  
08. Dezember 2015



# Inhalt

---

<b>1</b>	<b>Vorteile und Empfehlungen im Überblick .....</b>	<b>1</b>
1.1	Kommunales eGovernment für Unternehmen: Der Zeitpunkt ist günstig .....	1
1.2	Zusammenfassung der Empfehlungen des Leitfadens zu Projektschritten....	2
<b>2</b>	<b>Werden Sie selbst aktiv .....</b>	<b>5</b>
2.1	Prägen Sie die Richtung – dann passen Lösungen zu Ihrem Unternehmen..	5
2.2	Nutzen Sie Projektideen für unternehmensgerechtes eGovernment .....	5
2.3	Setzen Sie auf Qualität.....	6
2.4	Kommen Sie Schritt für Schritt zum Erfolg .....	7
<b>3</b>	<b>Klären Sie die Verantwortlichkeit.....</b>	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>Treffen Sie klare Absprachen mit der Kommune .....</b>	<b>11</b>
<b>5</b>	<b>Identifizieren Sie Schnittstellen zu Kommunen.....</b>	<b>13</b>
5.1	Informationen aus Rathaus und Landratsamt .....	16
5.2	Abwicklung von Verwaltungsvorgängen: Prozesse des Unternehmens .....	16
5.3	Abwicklung von Verwaltungsvorgängen: private Mitarbeiterbelange .....	17
5.4	Standortmarketing .....	18
5.5	Nutzung von Open Data zur wirtschaftlichen Weiterverarbeitung .....	18
<b>6</b>	<b>Klären Sie Prioritäten .....</b>	<b>21</b>
<b>7</b>	<b>Richten Sie konsequent papierlose Verfahren ein.....</b>	<b>23</b>
7.1	Stellen Sie Verfahren nicht nur um – optimieren Sie sie auch .....	24
7.2	Legen Sie Wert auf einheitliche Schnittstellen zu verschiedenen Behörden	24
7.3	Prüfen Sie die eGovernment-Basisdienste des Freistaates Bayern.....	24
<b>8</b>	<b>Lassen Sie die neuen Verfahren nutzen.....</b>	<b>25</b>
	Wichtige Links.....	27
	Ansprechpartner / Impressum .....	29



# 1 Vorteile und Empfehlungen im Überblick

Durch unternehmensgerechtes eGovernment Vorteile sichern

---

Der Freistaat Bayern setzt auf eGovernment. Er verspricht sich davon Kosteneinsparungen in einer Größenordnung von einer Milliarde Euro allein auf staatlicher Seite. Davon sollten auch Unternehmen profitieren.

Heben Sie die Effizienzpotenziale von eGovernment auch für Ihr Unternehmen. Sie sparen damit Geld und Ressourcen für andere Zwecke. Unter Umständen können Sie auch neue wirtschaftliche Chancen erschließen. Um wieviel es dabei geht, hängt davon ab, wie eng Ihr Unternehmen mit öffentlichen Verwaltungen zu tun hat, welche Ressourcen so gebunden werden, und welches Geschäftsmodell Ihr Unternehmen hat.

Besonders viele Schnittstellen zu Unternehmen haben Kommunen. Sie können allerdings nicht davon ausgehen, dass Kommunen bereits wissen, welche digitalen Angebote für Ihr Unternehmen interessant wären. Wenn Sie Ihrer Heimatkommune nicht mitteilen, was für Ihr Unternehmen wichtig ist, wird sie sich schwer tun, entsprechende Angebote zu entwickeln. Ansatzpunkte für neue, gegebenenfalls auch für Ihr Unternehmen interessante Angebote gibt es genug. Eine „Digitale Dividende“ für Unternehmen lässt sich realisieren, wenn eGovernment und elektronische Verwaltungsangebote in folgendem Sinn entwickelt werden:

- transparente und umfangreiche, schnell erschließbare, auf Unternehmensbedürfnisse zugeschnittene Online-Informationen,
- Wegfall von Behördengängen und Papierflut durch eGovernment,
- schnellere, intelligenter und leicht bedienbare Verfahren,
- Freigabe öffentlicher Daten zur Entwicklung neuer, wirtschaftlich attraktiver Service-Angebote,
- unternehmensgerechte Bewerbung von Standortqualitäten auf dafür geeigneten öffentlichen Internetseiten.

## 1.1 Kommunales eGovernment für Unternehmen: Der Zeitpunkt ist günstig

Das am 18. November 2015 freigeschaltete BayernPortal – [www.freistaat.bayern](http://www.freistaat.bayern) – und das zur Verabschiedung anstehende bayerische E-Government-Gesetz sind wichtige Grundlagen dafür, dass neue Angebote für unternehmensgerechtes eGovernment entwickelt werden.

Das ist der richtige Zeitpunkt, um auch als Unternehmen näher in das Thema einzusteigen. Sie haben die Chance, dass neue Angebote besonders gut zu Ihrem Unternehmen passen. Dazu müssen sie allerdings jetzt prüfen, wie Ihr Unternehmen von gezielten eGovernment-Angeboten von Kommunen profitieren kann. Auf der Basis

können Sie mit der kommunalen Seite abstimmen, wie solche Angebote aufgesetzt werden.

Wenn Sie nach erstem Anschein davon ausgehen, dass Ihre Mitarbeiter mehr als nur marginal mit Kommunalverwaltungen zu tun haben, dann werden Sie von sich aus aktiv. Klären Sie Optimierungspotenziale, und geben Sie Ihrem Rathaus Innovationsimpulse für eGovernment, die Ihrem Unternehmen nutzen. Setzen Sie dabei auf Qualität.

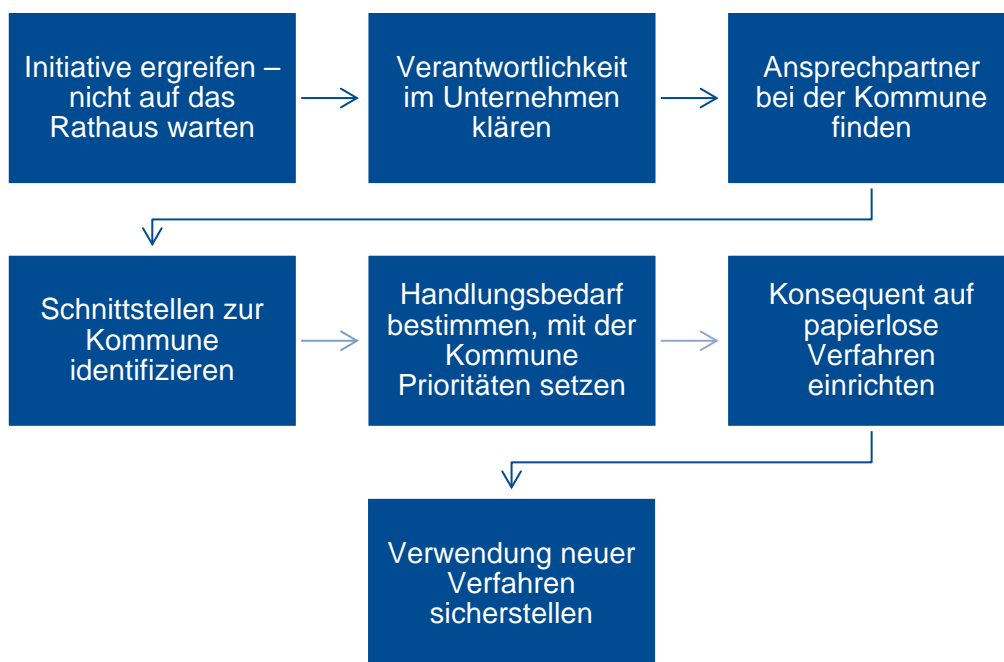
## 1.2 Zusammenfassung der Empfehlungen des Leitfadens zu Projektschritten

Klären Sie, wer die Verantwortung für den Ausbau digitaler Schnittstellen Ihres Unternehmens zu Kommunalverwaltungen erhält. Die Aufgabe betrifft wahrscheinlich verschiedene Teile des Unternehmens. Für eine solche Querschnittsaufgabe benötigt die verantwortliche Persönlichkeit Kompetenz und Rückendeckung der Geschäftsleitung. Gleichzeitig ist Verhandlungsgeschick gegenüber der Kommune gefragt.

Binden Sie die Kommune frühzeitig ein, am besten auf politischer Ebene. Legen Sie Wert darauf, dass auch dort ein verantwortlicher Ansprechpartner zur Verfügung steht, der das Projekt durch die Mühlen der Verwaltung führt und dem Unternehmen hilft, zu beurteilen, wo sich Effizienzen heben lassen. Projektinhalte, die auch die Kommune betreffen, müssen mit ihr klar und verbindlich abgestimmt werden.

Abbildung 1

### **Wesentliche Projektschritte**





Lassen Sie systematisch prüfen, welche Schnittstellen zur Kommunalverwaltung Ihre Mitarbeiter haben, und wo Sie zusätzliche Anliegen an kommunales eGovernment und verwandte Leistungen haben. Nutzen Sie dazu die Anregungen dieses Leitfadens. Und binden Sie frühzeitig für Ihr Unternehmen wichtige Kommunen ein. Diese kennen die Prozesse besser als die Nutzer. Sie können in manchen Punkten wahrscheinlich auch schneller feststellen, welche Leistungen der öffentlichen Verwaltung aus Ihrem Unternehmen heraus regelmäßig genutzt werden. Und sie wissen, was bei Bedarf zusätzlich angeboten werden könnte.

Wenn Schnittstellen und Ansatzpunkte für Verbesserungen identifiziert sind, lassen Sie klären, welche Prioritäten Sie für den Ausbau von eGovernment und elektronischer Dienste der Kommune setzen wollen. Dort, wo Sie auf Entwicklungen bei der Kommune angewiesen sind, berücksichtigen Sie, dass die Gemeinde ihre Prioritäten an anderen Faktoren festmachen muss als Sie und Interessen verfolgt, die über Ihr Unternehmen hinausgehen. Hier muss ein für beide Seiten hilfreicher Weg gefunden werden.

Für die Umsetzung gilt: Vermeiden Sie Kompromisse. Der wesentliche Vorteil von eGovernment liegt in papierlosen Verfahren. Solche Verfahren bringen etliche technische und personelle Herausforderungen mit sich, zu denen die richtigen Antworten gefunden werden müssen. Das betrifft sowohl Vorgehensweisen im Unternehmen als auch die Schnittstelle zwischen Unternehmen und Kommune.

Fatal wäre es, wenn Sie in neue Verfahren investieren, die dann nicht genutzt werden. Dem müssen Sie konsequent vorbeugen.



## 2 Werden Sie selbst aktiv

Sie wissen besser als die Kommune, was Ihr Unternehmen braucht

---

Unternehmen investieren dann in die Nutzung kommunaler eGovernment-Angebote, wenn damit ein signifikanter Mehrwert für ihre tägliche Arbeit verbunden ist. Sie unterstützen die Entwicklung wirtschafts- und standortgerechter eGovernment-Lösungen gerne und setzen dabei auf vollständig digitale Lösungen. Aber Unternehmen werden in diesem Zusammenhang ihren Kommunen gegenüber selten von sich aus aktiv. Dabei kann sich das durchaus lohnen.

### 2.1 Prägen Sie die Richtung – dann passen Lösungen zu Ihrem Unternehmen

Unternehmen erwarten in der Regel die entscheidenden Innovations- und Umsetzungsimpulse für kommunales eGovernment von den Verwaltungen als „Herren der Verfahren“. Bisher setzt sich kaum ein Unternehmen von sich aus strategisch damit auseinander, welche Schnittstellen es mit der kommunalen Welt hat und wie es vom Ausbau kommunaler eGovernment-Angebote profitieren könnte.

Für Kommunen stehen die Unternehmen als „Nachfrager“ von eGovernment nicht an erster Stelle. Sie konzentrieren sich in der Regel nicht auf für Unternehmen wichtige spezifische Angebote, sondern auf Massenverfahren für jedermann. Dahinter steht zum einen das bei Massenverfahren naturgemäß bessere Kosten-Nutzen-Verhältnis. Zum anderen fehlen den Kommunen aber auch Vorstellungen dazu, mit welchen Angeboten sie den Interessen der Unternehmen vor Ort besonders dienen könnten.

Dieses scheinbare Dilemma ist für Sie eine Chance. Tragen Sie Ihrem Rathaus oder auch Landratsamt Vorstellungen dazu an, welche eGovernment-Qualitäten für Ihr Unternehmen attraktiv wären. Dann haben Sie gute Aussichten, dass sich etwas in Ihre Richtung bewegt.

### 2.2 Nutzen Sie Projektideen für unternehmensgerechtes eGovernment

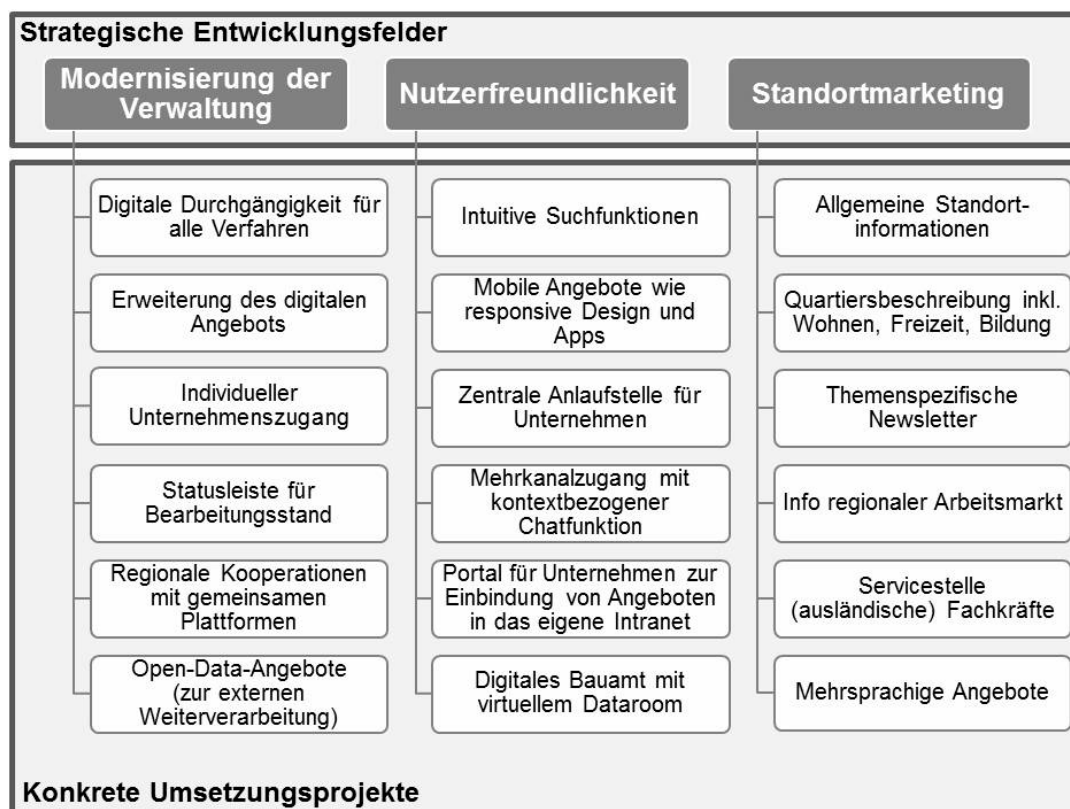
Konkrete Ansatzpunkte für den Ausbau von eGovernment für Unternehmen gibt es reichlich. Die vbw Studie *Das digitale Rathaus* entwickelt dazu folgende Projektanregungen:

- Auf- und Ausbau konkreter einzelner elektronischer Dienstleistungen wie Kfz-An- und Abmeldung oder Genehmigung kurzfristiger Flächennutzung;
- spezifische hochwertige Angebote wie unternehmensindividuelle Zugänge einschließlich volldigitaler Abbildung aller Vorgänge zwischen Unternehmen und Verwaltung;

- Angebot geokodierter Daten für Planungszwecke und von öffentlichen Daten (Open Data) unterschiedlicher Art, auch für Entwickler standortbezogener Apps;
- kommunales Standortmarketing, insbesondere zur Unterstützung der Anwerbung von Fachkräften durch lokal ansässige Unternehmen;
- für Nutzer attraktiver Aufbau von Internet-Angeboten mit Aspekten wie intuitiv verständliche Seitenstrukturen, gutes Design, nutzergerechter Informationsgehalt, einfache Angebote zur Kontaktaufnahme, Zuschnitt der Angebote auch für Smartphones etc..

Abbildung 2

### Strategische Entwicklungsfelder und Projekte für kommunales eGovernment



Quelle und nähere Ausführungen: vbw Studie *Das digitale Rathaus*

## 2.3 Setzen Sie auf Qualität

Kommunen sind sicher dankbar für konstruktive Anregungen zur Qualität ihres eGovernment-Angebots. Denn eGovernment wird für Unternehmen nur attraktiv und nützlich, wenn entsprechende Qualitätsanforderungen erfüllt werden. In diesem Sinne informieren Sie Ihre Kommune über Ihre Qualitätsvorstellungen und damit verbundene

Erwartungen an deren eGovernment-Angebot. Folgende Aspekte spielen bei einer Evaluation dazu sicherlich eine besondere Rolle:

- Umfang digitaler Informations- und Leistungsangebote und ihr Zuschnitt auf Bedürfnisse Ihres Unternehmens;
- digitale Durchgängigkeit in der Abwicklung von Vorgängen – es muss wirklich papierfrei zugehen können;
- Aktualität und Verlässlichkeit von Daten;
- Nutzerfreundlichkeit und Standardisierung der Angebote.

Je konkreter Sie hierzu Feedback geben können, desto leichter fällt es der Kommune, ihr Angebot daran ausgerichtet zu optimieren.

## **2.4 Kommen Sie Schritt für Schritt zum Erfolg**

Die weiteren Kapitel führen in einzelnen Schritten aus, wie Sie für Ihr Unternehmen das Interesse an kommunalen eGovernment-Angeboten systematisch evaluieren und der Kommune antragen können.

Dieser Leitfaden zeigt, wie für Unternehmen relevante Schnittstellen für kommunales eGovernment identifiziert werden. Er entwickelt Handlungsempfehlungen dazu, auf was das Unternehmen bei der internen Umsetzung entsprechender Lösungen achten muss. Und er skizziert, wie im dem Zusammenhang notwendige Abstimmungsprozesse mit der Kommune aussehen können.



## 3 Klären Sie die Verantwortlichkeit

Suchen Sie den Richtigen für die Querschnittsaufgabe

---

Klären Sie, wer die Verantwortung für den Ausbau digitaler Schnittstellen Ihres Unternehmens zu Kommunalverwaltungen erhält.

eGovernment ist ein technischer und organisatorischer Ansatz, der inhaltlich in jedem einzelnen Verantwortungsbereich der Kommunalverwaltung Potenziale eröffnet. Damit können auch die über eGovernment entwickelbaren Schnittstellen des Unternehmens zur Kommunalverwaltung sehr vielfältig ausgeprägt sein und unterschiedlichste Bereiche und Mitarbeiter des Unternehmens betreffen.

Die Erfassung und Optimierung dieser Schnittstellen ist also eine Querschnittsaufgabe, die nur bei klar geregelter Kompetenz und Zuständigkeit gelingt.

Auch in dem Zusammenhang anstehende Verhandlungen mit der kommunalen Ebene müssen sachlich und persönlich auf Augenhöhe geführt werden.

Deshalb muss die Verantwortung für den Prozess einer Persönlichkeit übertragen werden, die

- Rückhalt bei der Geschäftsführung sowie
- den notwendigen Zugriff auf verschiedenste Teile des Unternehmens hat
- und nach außen sicher auftreten kann.

Jedenfalls empfiehlt es sich, sowohl Personal- als auch IT-Kompetenz in das Projekt einzubringen. Denn ob es um Prozessorganisation, Datenschutz, Mitarbeiterkompetenzen oder anderes geht: viele der Aufgaben, die sich im Weiteren stellen, haben mit diesen Feldern zu tun.





## 4 Treffen Sie klare Absprachen mit der Kommune

Projekthinhalte, Prozessschritte und Ziele müssen gemeinsam getragen werden

---

Richtig eingebunden kann die Kommunalverwaltung in jeder Projektphase Expertise beibringen, die Ihrer Auseinandersetzung mit eGovernment-Potenzialen hilft. Das reicht von der grundsätzlichen Klärung von Handlungsfeldern über die Definition konkreter Ansprechpartner und Zuständigkeiten für einzelne Prozesse sowie die Abstimmung technischer Merkmale bis zur Vereinbarung und Umsetzung konkreter Projekte, die eine Mitwirkung der Gemeinde erfordern oder ganz in deren Zuständigkeit liegen.

Je weiter Ihre Vorstellungen zum Ausbau kommunaler eGovernment-Angebote reichen, desto aufwendiger und teurer werden entsprechende Projekte auch für die Kommune. Möglicherweise stehen auch haushaltsrelevante Entscheidungen des Gemeinde- oder Stadtrats an. Bei enger Abstimmung im Vorfeld fallen solche Entscheidungen leichter.

Für die Praxis heißt das:

- Wenn Sie ein entsprechendes Projekt planen, gehen Sie damit früh auf die Kommune zu. Als erste Ansprechpartner empfehlen sich besonders Landrat, Bürgermeister und Wirtschaftsförderer. Sinnvoll ist es auch, die Kommune auf die vbw Studie *Das digitale Rathaus* und den hier vorliegenden Leitfaden hinzuweisen.
- Legen Sie Wert darauf, dass Ihnen im Rathaus ein fester Ansprechpartner zur Verfügung steht. Dieser Ansprechpartner kann Ihnen in jedem Schritt helfen, die richtigen Ansprechpartner einzubinden und Auswirkungen Ihrer Überlegungen auf die Rathausverwaltung und deren Möglichkeiten einzuschätzen. Das macht es leichter, das Projekt zielführend zu konfigurieren und, so weit nötig, auch kommunalpolitisch durchzusetzen.
- Versuchen Sie vor allem, zu erreichen, dass überall dort, wo Sie auf die Kommune angewiesen sind, Inhalte, Prozessschritte, Spezifikationen und Ziele möglichst formell vereinbart werden. Das gilt gegebenenfalls auch für die Aufteilung der mit einem Projekt verbundenen Lasten.
- Bedenken Sie darüber hinaus, dass die Kommune bei größeren Investitionen darauf Wert legen wird, dass der Ertrag allen Unternehmen vor Ort zu Gute kommt. Soweit Sie nicht sehr spezifische Anliegen haben, kann es zielführend sein, neben der Rathausverwaltung auch andere Gewerbetreibende vor Ort früh in entsprechende Prozesse einzubeziehen.



## 5 Identifizieren Sie Schnittstellen zu Kommunen

Eine sorgfältige Bestandsaufnahme ist Voraussetzung für effiziente Neuerungen

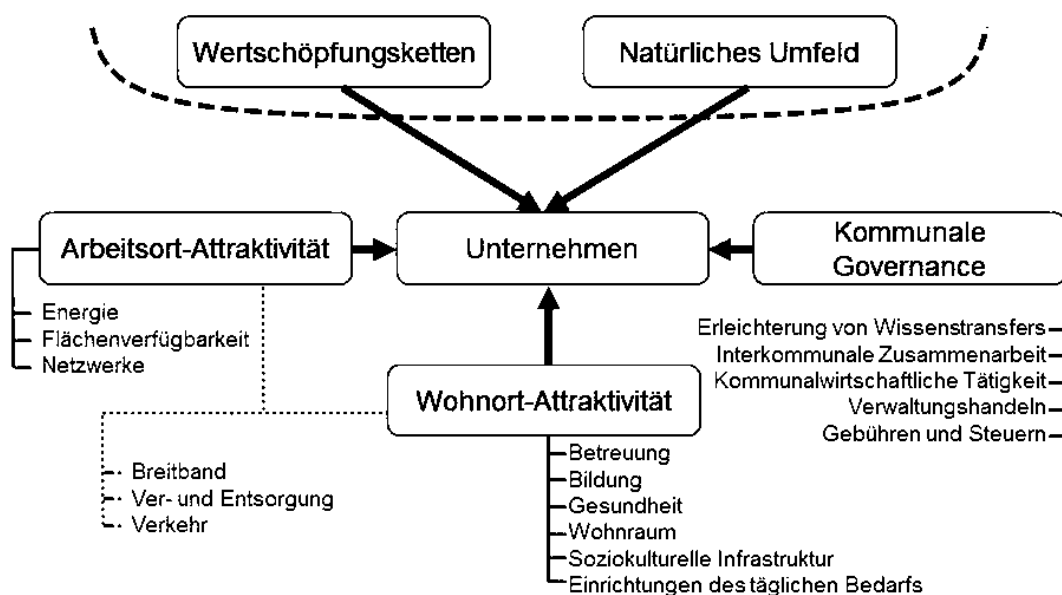
Kreisangehörige Gemeinden haben das Recht, alle Angelegenheiten der örtlichen Gemeinschaft im Rahmen der Gesetze in eigener Verantwortung zu regeln. Sie stehen dabei in einem engen partnerschaftlichen Verhältnis zu den Landkreisen. Beide Ebenen teilen sich die Erledigung derjenigen Aufgaben, die kreisfreie Städte allein wahrnehmen. Aufgrund der vielfältigen Aufgaben sind alle drei Gruppen für vor Ort tätige Unternehmen außerordentlich wichtige Ansprechpartner. Die Bezirke als weitere kommunale Ebene haben mit wirtschaftlichen Belangen – jenseits bestimmter Teile der medizinischen Versorgung – wenig zu tun. Sie müssen in die Prüfung auf konkrete Schnittstellen zwischen Unternehmen und Kommune nicht mit einbezogen werden.

Schnittstellen von Unternehmen zur kommunalen Ebene umfassen über die Sitzgemeinde und das lokale Landratsamt hinaus auch andere Kommunen, in denen sich das Unternehmen wirtschaftlich betätigt. Persönliche Belange von Mitarbeitern richten sich vor allem an deren Heimatkommune.

Abbildung 3 gibt einen Überblick zu den Verantwortungsfeldern, mit denen Kommunen direkt oder indirekt auf die lokale Standortqualität für Unternehmen Einfluss ausüben:

Abbildung 3

### **Direkte und indirekte Einflüsse von Kommunen auf Unternehmen**



Quelle: vbw Information *Wirtschaftsfreundliche Kommune 2020*

Die vbw Information *Wirtschaftsfreundliche Kommune 2020*, der Abbildung 3 entnommen ist, gibt sowohl Kommunen als auch Unternehmen Hinweise dazu, wie kommunale Standortqualitäten für die Wirtschaft weiterentwickelt werden können. Die Auseinandersetzung mit den Potenzialen von eGovernment zur Optimierung des Verwaltungshandelns ist eines der dort ausgeführten Themenfelder. Gleichzeitig geht es bei eGovernment um eine Querschnittsaufgabe, die in allen Verantwortungsbereichen der Kommune auch für Unternehmen und ihre Mitarbeiter Effizienzpotenziale heben kann.

Möglicherweise erfahren Sie einiges zu den Schnittstellen zwischen Ihrem Unternehmen und der Kommune schneller vom Rathaus als von Ihren Mitarbeitern. Schon deshalb, aber auch weil Sie im Rahmen des Projekts anstehende Fragen oft nur im Abstimmung mit der Kommune lösen können, empfiehlt es sich, die Abstimmung mit der Kommune schon in einer frühen Projektphase zu suchen.

Wir sehen fünf Felder, auf denen neue digitale Lösungen im Verhältnis Unternehmen – Kommune Mehrwert schaffen können:

### ***Mehrwert des Digitalen Rathauses für das Unternehmen: wesentliche Felder***

---

1. *Für das Unternehmen relevante Informationen aus Rathaus und Landratsamt*
  2. *Verwaltungsprozesse, auf die das Unternehmen angewiesen ist*
  3. *Verwaltungsprozesse, auf die Mitarbeiter angewiesen sind und die Sie, falls nicht online abwickelbar, während der Arbeitszeit von der Arbeit abhalten könnten*
  4. *Für das Unternehmen zielführendes Standortmarketing der Kommune im Internet*
  5. *Geschäftsmöglichkeiten, die sich aus der Verwendung nicht dem Datenschutz unterliegender Daten der Kommune (Open Data) ergeben*
- 

Wenn Sie für diese Felder die Schnittstellen des Unternehmens zur Kommune evaluieren, bedenken Sie folgendes:

- Wenn die Kommune hilfreiche Lösungen aufsetzen soll, muss sie konkret wissen, um welche Informationen, Prozesse oder Qualitäten es Ihnen geht.
- Sowohl für Ihr Unternehmen als auch für die Kommune soll sich der Aufwand lohnen. Deshalb muss die Bestandsaufnahme auch erfassen, wo die Entwicklung und Inanspruchnahme digitaler Lösungen besondere Vorteile erwarten lässt.
- Soweit es nicht um allgemeinen Informationszugang, sondern um konkrete Prozesse geht, müssen Sie wissen, wer diese Prozesse – etwa bestimmte Verwaltungsvorgänge – im Unternehmen konkret verantwortet und abwickelt. Denn danach müssen etwa Signatur- und Zugriffsrechte vergeben werden.

Eine erste Abfrage könnte damit etwa folgendem Schema folgen. Dieses ist natürlich auf das jeweilige Unternehmen und seine Bedürfnisse anzupassen:

Tabelle 1

**Exemplarische Bedarfsabfrage zu digitalisierbaren Schnittstellen zur Kommune**

<i>Handlungsfeld</i>	<i>Einzelanliegen</i>	<i>Häufigkeit</i>	<i>Bedarf hat</i>	<i>Digitales Verfahren</i>	<i>Sichere Verbindung nötig</i>
Allgemeine Information	Zuständigkeiten im Rathaus	wöchentlich	Abteilung x, Herr Meier, Frau Schmidt	Transparente Online-Information	nein
Verwaltungsprozess Unternehmen	KfZ An- und Abmeldung	monatlich	Herr Huber	Aufwand bisher x Stunden / Meldung; Prozess wird y Prozent schneller	ja
Verwaltungsprozess Mitarbeiter	Kurzfristig an Arbeitsprozess angepasste Betreuungszeit im Kindergarten	häufig	Alle Eltern mit Kindern in Tagesstätten und Horten	Schnelle Meldung online / auch außerhalb der Arbeitszeit statt arbeitsunterbrechender Telefonate	ja
Online-Standortmarketing	Aufzeigen von Standortattraktivität wg. Suche hoch qualifizierter, auch fremdsprachiger Mitarbeiter	laufend	Personalabteilung	Mögliche Mitarbeiter erhalten online einen soliden Überblick über für sie wichtige Standortqualitäten	nein
Geschäftsmöglichkeiten durch Open Data	Weiterverarbeitbare Geoinformationsdaten der Kommune	Daten müssen immer aktuell sein	Fachbereich y	Entwicklung von Online-Informationssystem für den Markt	ja

Die folgenden Abschnitte geben Anregungen dazu, um was es in den einzelnen Handlungsfeldern gehen kann, ohne Anspruch auf Vollständigkeit zu erheben.

## 5.1 Informationen aus Rathaus und Landratsamt

Kommunen haben und veröffentlichen eine Fülle an Informationen. Attraktiv werden solche Angebote, wenn sie immer aktuell und im Netz so aufbereitet sind, dass Informationen leicht gefunden werden – auch beim eventuellen Einsatz mobiler Geräte.

Die folgende Auflistung gibt einen Überblick zu Informationen, die aus Sicht der täglichen Praxis in Unternehmen wichtig sein dürften.

Möglicherweise sind ausgewählte Informationen für Ihr Unternehmen und Ihre Mitarbeiter aus bestimmten Gründen besonders interessant. Dann gilt es, zu prüfen, ob es möglich ist, Ihren Mitarbeitern diese ausgewählten Informationen – und den digitalen Zugang zu für Ihr Unternehmen besonders interessanten Verwaltungsprozessen – gebündelt zur Verfügung zu stellen. Auch dieser Zugang sollte geräteunabhängig, also auch mobil genutzt werden können.

### ***Für Unternehmen wichtige Informationen aus Rathäusern***

---

1. *Kommunalpolitische Entscheidungsträger mit Zuständigkeiten und Erreichbarkeit*
  2. *Ämter, Zuständigkeiten, Ansprechpartner und Erreichbarkeiten (Telefon und eMail), Serviceangebote in Landratsamt bzw. Rathaus und Kommunalunternehmen; vor allem geht es darum, dass auf verschiedene Weise gesucht werden kann (Organigramm, Zuständigkeit, Name) und verschiedene Kommunikationswege angeboten werden (Adresse, Telefon, sichere eMail, sichere Ansprache und Datenvermittlung direkt über Formulare im Netz)*
  3. *Kommunalrecht: Satzungen, baurechtliche Planvorgaben, Steuersätze, anstehende Entscheidungen im Kreistag, Stadt- oder Gemeinderat, Fristvorgaben ...*
  4. *Allgemeine Informationen: Flächenverfügbarkeiten, Bodenrichtwerte, Baustelleninformationen, Parkleitsystem, kulturelle Angebote und Veranstaltungen, Kinderbetreuung, Schulen, Sport, Tourismus, Freizeit, Notfallnummern, Unterkunftsverzeichnis ...*
  5. *Standortrelevante Informationen zu Nachbarkommunen und zu nicht kommunalen Einrichtungen vor Ort*
- 

## 5.2 Abwicklung von Verwaltungsvorgängen: Prozesse des Unternehmens

Planungs- und Bauverfahren, vorübergehende Nutzung öffentlicher Flächen, Schwertransporte, Meldeverfahren, Gebührenabwicklung, Umgang mit Umweltauflagen, Abfallangelegenheiten, Kfz-Zu- und Abmeldungen ...: Es gibt eine Fülle an Verfahren, die zwischen Ihrem Unternehmen und der lokalen Verwaltung abzuwickeln sind. Durch Digitalisierung können Sie diese Verfahren effizienter gestalten und dokumentieren.

Das gelingt allerdings nur dann wirklich, wenn der gesamte Prozess papierlos abgewickelt werden kann und dadurch Freiräume für die persönliche Abstimmung komplexerer Sachverhalte entstehen. Der Anspruch ist damit

- ausschließlich elektronischer Austausch von Dokumenten, optimal über spezifische „Briefkästen“ oder sogar digitale Vorgangsmappen, auf die sowohl das Unternehmen wie die Kommune Zugriff hat;
- gesicherte vorgangsbezogene Kommunikation und Dokumentation;
- elektronische Unterschriften;
- entsprechend zugeordnete Gebührenabwicklung.

Für Sie gilt es, zu definieren, wo Sie vorrangig auf digitale Prozessabwicklung gegenüber der Kommune Wert legen und falls die Kommune das möglich macht, welche Voraussetzungen dafür in Ihrem Unternehmen geschaffen werden müssen. Zu letzterem gehören insbesondere

- Vorgaben dazu, in welcher Form Dokumente elektronisch abgelegt und weitergegeben werden;
- technisch Lösungen und Regelungen zur Berechtigung bzgl. der elektronischen Zertifizierung von Dokumenten;
- gesicherte, auf kommunale Systeme zugeschnittene Kommunikationswege;
- klare Vorgaben zum Umgang mit elektronischen Bezahlssystemen der Kommunen.

Es ist in Ihrem Sinn, wenn Ihre Kommune Ihnen entsprechende digitale Prozesse möglichst einfach und einheitlich anbietet. Auf Erfahrungen mit bestehenden Angeboten gestütztes konstruktives Feedback dazu sollte in jedem Rathaus willkommen sein.

### **5.3 Abwicklung von Verwaltungsvorgängen: private Mitarbeiterbelange**

Von Meldeverfahren über unterschiedlichste Genehmigungen bis zu kommunalen Dienstleistungen aller Art: Ihre Mitarbeiter haben vielfach mit Behörden vor Ort zu tun. Oft genug müssen sie dazu während der Arbeitszeit ins Rathaus oder telefonieren. Jeder Vorgang, der online angeboten wird, kann entweder außerhalb der Arbeitszeit daheim oder, wenn es schon sein muss und technisch möglich ist, während der Arbeit effizienter abgewickelt werden.

Es ist also in Ihrem Sinn, wenn die Heimatkommunen Ihrer Mitarbeiter entsprechende Prozesse einfach und sicher online anbieten – nach Möglichkeit auch über das Smartphone.

Wo das nicht der Fall ist, teilen Sie Ihrer Kommune mit, was die Bedarfsabfrage in Ihrem Unternehmen dazu ergeben hat, welche Verwaltungsprozesse also für Ihre Mitarbeiter besonders wichtig sind und deshalb vorrangig digitalisiert werden sollten.

## 5.4 Standortmarketing

Die meisten Kommunen vermitteln auf ihren Internetseiten unterschiedlichste Informationen über den lokalen Standort. Lassen Sie das Angebot Ihrer Heimatkommune und Ihres Landkreises daraufhin prüfen, ob dort für Sie aus unternehmerischen Gründen wünschenswerte Informationen zu finden sind. Falls das nicht der Fall ist, regen Sie entsprechende Überarbeitungen an.

Folgende Aspekte dürften dabei eine besondere Rolle spielen:

- Informationen mit Relevanz für Ihre Geschäftspartner und Kunden, ggf. auch mehrsprachig, etwa zu
  - Unterkunfts- und Tagungsmöglichkeiten und deren für Geschäftskunden interessante Qualitäten;
  - Freizeitangeboten bei Geschäftsaufenthalt in der Region.
  
- für neue Mitarbeiter interessante Informationen zu Infrastruktureinrichtungen, auf die sie angewiesen sind, wie
  - Kindergärten und Schulen,
  - ÖPNV-Angebote,
  - soziale Einrichtungen,
  - Kirchen
  - Kulturelles Angebot und Freizeitmöglichkeiten.

Falls Sie fremdsprachige Mitarbeiter für Ihr Unternehmen gewinnen wollen, sollte zumindest bestimmte Informationen auch in entsprechenden Sprachen angeboten werden. Dabei geht es neben einer allgemeinen Darstellung auch für private Belange wichtiger Standortqualitäten beispielsweise um Einrichtungen wie internationale Schulen oder fremdsprachige Bildungsangebote, religiöse Einrichtungen oder internationale Organisationen oder Vereinigungen, die Beziehungen zu bestimmten Ländern und Nationalitäten pflegen. Auch Hinweise auf Sprachkompetenzen von Dienstleistern in der Region können interessant sein.

Informationsangebote dieser Art sollten sich nicht nur auf die einzelne Kommune beziehen, sondern auf die in dieser Hinsicht für Unternehmen und (potenzielle) Mitarbeiter relevante Region.

## 5.5 Nutzung von Open Data zur wirtschaftlichen Weiterverarbeitung

Kommunen verfügen wie auch staatliche Behörden über vielfältige Datenbestände. Diese Daten sind nicht zwingend vertraulich. Solche Datenpools können eine gute Basis zur Weiterentwicklung von Geschäftsmodelle sein – etwa für Unternehmen auf dem Planungssektor, für Tourismusanbieter und für Softwareentwickler, die Apps mit Standortbezügen unterschiedlichster Art vermarkten. Das Spektrum der möglichen Anwendungen reicht von hoch spezialisierten technischen Applikationen auf Basis hochwertiger Plandaten bis zu Service-Apps für jedermann zu Einrichtungen und Qua-



litäten der Region. In dem Zusammenhang möglicherweise für Sie interessante Datenbestände betreffen etwa

- Geodaten unterschiedlichster Art,
- lokale Plandaten, etwa zu verlegter Infrastruktur oder zu planrechtlichen Vorgaben,
- Baustellen- und damit verbundene Verkehrsinformationen,
- öffentliche Serviceangebote,
- Bodenrichtwerte,
- Datenbestände zu Infrastruktureinrichtungen und –auslastungen,
- Flächenverfügbarkeiten und Leerstände,

aber je nach Aufstellung Ihres Unternehmens auch anderes mehr. All diese Daten eignen sich, um daraus geschäftlichen Mehrwert zu generieren – ein Mehrwert, der in aller Regel direkt oder indirekt auch wieder bei der Kommune ankommt.

Für öffentliche Verwaltungen ist die Vorstellung, „ihre“ Daten zur wirtschaftlichen Verwendung zur Verfügung zu stellen, nicht selbstverständlich. Zudem kann die für hochwertige Anwendungen notwendige Datenqualität unter Umständen nur mit zusätzlichem Aufwand sichergestellt werden. Hier muss etwa erreicht werden, dass Daten aktuell sind und technisch weiterverarbeitet werden können. Teilweise müssen Kommunen dazu mit staatlichen Einrichtungen kooperieren. Hier gibt es gelegentlich Reibungsverluste.

Deshalb wundern Sie sich nicht, wenn Anliegen Ihres Unternehmens, entsprechende Datenbestände zu erhalten und zu nutzen, auf Bedenken stoßen. Lassen Sie nicht locker – denn andere werden den Weg gehen. Auch Ihre Kommune sollte sich dem nicht verschließen.



## 6 Klären Sie Prioritäten

Maßstäbe sind Effizienzvorteil, Aufwand und gegebenenfalls wirtschaftlicher Ertrag

---

Die im vorausgegangenen Kapitel erläuterten Schritte führen zu Punkten, in denen sich ein Ausbau digitaler Schnittstellen Ihres Unternehmens zu Ihrem Rathaus lohnen könnte. Nicht jeder der so gefundenen Punkte wird gleiche Aufmerksamkeit verdienen. Und der mit einzelnen Anliegen verbundene Aufwand kann sowohl für das Unternehmen als auch für die Kommune sehr weit auseinandergehen.

Deshalb steht als nächster Schritt die interne Klärung an, welche Anliegen und Projekte Sie mit Vorrang verfolgen wollen und wo Sie bei der Kommune bestimmte Entwicklungen besonders anstoßen möchten.

Die ggf. in Anlehnung an Tabelle 1 (Seite 11) erstellte Übersicht stellt für diese Priorisierung bereits wichtige Informationen zur Verfügung. Es wird relativ einfach sein, an ihr orientiert festzustellen,

- welche Anliegen das Unternehmen eigenständig umsetzen kann,
- wo es darum geht, der Kommune bestimmte Vorstellungen zu vermitteln, an denen sie ihr eigenes Angebot neu ausrichten sollte,
- und wo beides zusammenkommt.

Für jedes dieser Felder sollte eine Prioritätenliste erarbeitet werden. Die Reihung wird vor allem bestimmt werden von Aspekten wie

- erhofftem Effizienzvorteil für die tägliche Arbeit,
- Abstimmungsaufwand und Umsetzungshindernissen,
- Investitionsbedarf und ggf.
- erhofftem wirtschaftlichem Ertrag, speziell aus der wirtschaftlichen Nutzung öffentlicher Daten.

Überall dort, wo Sie auf die Kommune angewiesen sind, ist es notwendig, Prioritäten auch mit der Kommune zu klären. Erst wenn sie zustimmt, können entsprechende Projekte aufgesetzt werden.



## 7 Richten Sie konsequent papierlose Verfahren ein

Hierzu sind technische und rechtliche Fragen zu lösen

---

Mit Vollumstellung auf eGovernment erreichte papierlose Verfahren bringen beachtliche Effizienzpotenziale, aber auch Herausforderungen mit sich. Tabelle 2 skizziert dazu – ohne Anspruch auf Vollständigkeit – wichtige Fragestellungen. Die dazu notwendigen Antworten haben sowohl technische als auch rechtliche Aspekte, mit denen jeweils angemessen umgegangen werden muss.

*Tabelle 2*

### **Herausforderungen papierloser Verfahren für mit eGovernment**

---

<i>Handlungssphäre</i>	<i>Fragestellungen</i>
------------------------	------------------------

---

Im Unternehmen	<ul style="list-style-type: none"><li>– Im welchem Format wird gearbeitet?</li><li>– Mit welchen Verfahren werden Dateien signiert und zertifiziert?</li><li>– Wer verfügt in dem Zusammenhang über welche Rechte?</li><li>– Wie wird das Zusammenspiel zwischen Sachbearbeitern und Zeichnenden organisiert?</li><li>– Wie wird ein Missbrauch entsprechender Berechtigungen verhindert?</li><li>– Wie wird Unveränderlichkeit von Dokumenten sichergestellt?</li><li>– In welchen Ablagestrukturen wird gearbeitet?</li><li>– Steht ausreichend Speicher zur Verfügung?</li><li>– Wie werden Zugriffsrechte geregelt?</li><li>– Wie wird die Datensicherheit organisiert?</li><li>– Haben alle Beteiligten die Technik und die Kompetenz, im jeweiligen Aufgabenbereich an vollständig papierlosen Verfahren mitzuwirken?</li></ul>
----------------	---

---

Zwischen Unternehmen und Kommune	<ul style="list-style-type: none"><li>– Stehen sichere Schnittstellen (Postfach, verschlüsselte Mail-Verfahren) zur Verfügung?</li><li>– Sind elektronische Postfächer ausreichend dimensioniert?</li><li>– Wie sind Zugriffsrechte auf Postfächer geregelt?</li><li>– Welche Standard-Formulare stehen verwaltungsseitig zur Verfügung?</li><li>– Können diese Formulare elektronisch signiert werden und beherrscht das Unternehmen das Verfahren?</li><li>– Wie ist der Umgang mit Anlagen geregelt?</li><li>– Gibt es bei längeren Verfahrens Zwischenstandsmeldungen für Unternehmen?</li><li>– Wie sind Online-Bezahlverfahren gegenüber der Kommune geregelt und ist das Unternehmen darauf eingerichtet?</li></ul>
----------------------------------	--

---

### **7.1 Stellen Sie Verfahren nicht nur um – optimieren Sie sie auch**

Die Einführung dieser Verfahren bietet auch die Chance, bestehende Abläufe in Frage zu stellen und über die Umstellung auf digitale Abwicklung hinaus zu optimieren. Die Möglichkeiten dazu hängen von der jeweiligen Konstellation, teils auch von den Beteiligten ab.

### **7.2 Legen Sie Wert auf einheitliche Schnittstellen zu verschiedenen Behörden**

Für Unternehmen ist es komfortabel, wenn verschiedene Dienste und Ansprechpartner mit einheitlichen Verfahren genutzt werden können. Kommunen treffen Entscheidungen dazu autonom. Es wird immer wieder vorkommen, dass sogar innerhalb einer Kommune oder bei Kommune und Kommunalunternehmen für vergleichbare Dienste verschiedene Verfahren eingeführt werden. In solchen Fällen sollten Sie auf Vereinheitlichung drängen.

### **7.3 Prüfen Sie die eGovernment-Basisdienste des Freistaates Bayern**

Um einheitliche und einfach umsetzbare Lösungen zu ermöglichen, stellt der Freistaat Bayern Behörden und Kommunen drei für eGovernment wichtige Basisdienste zur Verfügung:

- die verwaltungsübergreifend nutzbare „Bayern-ID“ zur sicheren Authentifizierung auf eGovernment-Portalen;
- einen „Postkorb“ für eine sichere Kommunikation mit der Verwaltung;
- „ePayment“ als Online-Bezahlungsmöglichkeit.

Soweit die Kommune nicht bereits eigene Lösungen eingerichtet hat, empfehlen wir, zwischen Unternehmen und Kommune zu klären, ob auf den eGovernment-Basisdiensten des Freistaates aufgebaut wird. Denn damit werden Lösungen etabliert, die das Unternehmen auch gegenüber anderen Behörden nutzen kann.

## 8 Lassen Sie die neuen Verfahren nutzen

Rückfall in alte Verfahren stellt Investitionen in Frage und führt zu Ineffizienz

---

eGovernment und die damit verbundenen Neuerungen im Unternehmen selbst lohnen sich dann, wenn die neuen Verfahren nicht nur eingeführt, sondern auch tatsächlich genutzt werden. Je besser Mitarbeiter mit bisherigen Verfahren zurechtkommen, desto leichter kann es geschehen, dass die neuen Verfahren nicht angenommen werden. Das stellt den Ertrag entsprechender Investitionen sowohl im Unternehmen als auch bei der Kommune in Frage.

Deshalb sollten Sie Vorsorge treffen, dass die neuen Verfahren nicht nur eingeführt, sondern dann auch konsequent genutzt werden. Der persönliche Weg in das Rathaus oder der Papierverkehr mit der Kommune sollte nur dort gesucht werden, wo das aus technischen und formalen Gründen oder aufgrund besonderen Abstimmungsbedarfs unerlässlich ist.

In weiten Teilen wird sich das durch komfortable eGovernment-Angebote und organisatorische Vorkehrungen erreichen lassen. Einzelne Rückgriffe auf traditionelle Verfahren mögen vorkommen, sollten jedoch auch durch entsprechende Weisung und Abstimmung mit der Kommune so gut wie möglich vermieden werden.





## Wichtige Links

---

<b>vbw Studie</b> <i>Das digitale Rathaus</i>	Darstellung von Voraussetzung und Ansatzpunkten zur Entwicklung für die Wirtschaft standortrelevanter digitaler Qualitäten durch Kommunen, verfügbar unter <a href="http://www.vbw-bayern.de">www.vbw-bayern.de</a> , im Aktionsfeld Standort, Rubrik Infrastruktur
<b>vbw Position</b> <i>Das digitale Rathaus</i>	Zusammenfassung wichtiger Anliegen der Wirtschaft zum Ausbau von gGovernment auf kommunaler Ebene, verfügbar unter <a href="http://www.vbw-bayern.de">www.vbw-bayern.de</a> , im Aktionsfeld Standort, Rubrik Infrastruktur
<b>vbw Information</b> <i>Wirtschaftsfreundliche Kommune 2020</i>	Leitfaden, der Kommunen aufzeigt, wie sie ihre lokalen Standortqualitäten orientiert an heutigen Standortbedürfnissen von Unternehmen im internationalen Standortwettbewerb verbessern können <a href="https://www.vbw-bayern.de/vbw/Aktionsfelder/Standort/Infrastruktur/Kommune-2020.jsp">https://www.vbw-bayern.de/vbw/Aktionsfelder/Standort/Infrastruktur/Kommune-2020.jsp</a>
<b>BayernPortal</b>	Zentrale Online-Informationsquelle zu allen Verwaltungsleistungen, Behörden und vielen staatlichen und kommunalen Onlinediensten. <a href="http://www.freistaat.bayern/">http://www.freistaat.bayern/</a>
<b>Verschlüsselte Kommunikation per De-Mail</b>	Informationen des Beauftragten der Bundesregierung für Informationstechnik zur verschlüsselten Kommunikation per DE-Mail mit Links zu weiterführenden Informationen für Unternehmen <a href="http://www.cio.bund.de/Web/DE/Innovative-Vorhaben/De-Mail/de_mail_node.html">http://www.cio.bund.de/Web/DE/Innovative-Vorhaben/De-Mail/de_mail_node.html</a>
<b>Online-Ausweisfunktion eID im Geschäftsverkehr</b>	Personalausweisportal des Bundesministeriums des Innern: Informationen und Unterlagen zum elektronischen Identitätsnachweis bei geschäftlichen Transaktionen mit der Online-Ausweisfunktion des Personalausweises <a href="http://www.personalausweisportal.de/DE/Wirtschaft/wirtschaft_node.html">http://www.personalausweisportal.de/DE/Wirtschaft/wirtschaft_node.html</a>
<b>BayernID</b>	Möglichkeit, Online-Angebote von Kommunen und anderen Stellen im Bayern zu nutzen und je nach Angebot z.B. Anträge direkt an die zuständige Stelle zur weiteren Bearbeitung weiterzuleiten <a href="https://www.buergerserviceportal.de/bayern/freistaat">https://www.buergerserviceportal.de/bayern/freistaat</a>



## **Ansprechpartner**

**Dr. Benedikt Rüchardt**  
Abteilung Wirtschaftspolitik

Telefon 089-551 78-252  
Telefax 089-551 78-249  
benedikt.ruechardt@vbw-bayern.de

## **Impressum**

Alle Angaben dieser Publikation beziehen sich grundsätzlich sowohl auf die weibliche als auch auf die männliche Form. Zur besseren Lesbarkeit wurde meist auf die zusätzliche Bezeichnung in weiblicher Form verzichtet.

Herausgeber:

**vbw**  
Vereinigung der Bayerischen  
Wirtschaft e. V.

Max-Joseph-Straße 5  
80333 München

[www.vbw-bayern.de](http://www.vbw-bayern.de)

© vbw Dezember 2015