

# Verzeichnisbasierte Zuständigkeitsfinder

Notwendigkeit und Lösungsansatz  
zur Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie

Beitrag zur Deutschland-Online  
IT-Blaupause zur EU-Dienstleistungsrichtlinie

**19. Juni 2008**

**Projektleitung:**

Priv.-Doz. Dr. Jörn von Lucke  
Fraunhofer-Institut für Offene  
Kommunikationssysteme FOKUS  
Tel. 030 3463 7186  
[joern.von.lucke@fokus.fraunhofer.de](mailto:joern.von.lucke@fokus.fraunhofer.de)

Autoren:

Priv.-Doz. Dr. Jörn von Lucke  
Dipl.-Ing. Jens Klessmann



## Inhalt

1. Zusammenfassung.....	4
2. Zuständigkeitsfinder – Definition .....	5
3. Anforderungen der EU-Dienstleistungsrichtlinie an Zuständigkeitsfinder .....	6
4. Abwägung technischer Optionen für Zuständigkeitsfinder.....	8
5. Abwägung inhaltlicher Optionen für Zuständigkeitsfinder .....	13
6. Anmerkungen zum DOL-Vorhaben „Zentraler Zuständigkeitsfinder als Vermittlungsdienst“ .....	14
7. Vorschlag zur IT-Umsetzung: Nationaler Verbund lokaler verzeichnisbasierter Zuständigkeitsfinder .....	16
8. Literatur .....	21

# 1. Zusammenfassung

Zuständigkeitsfinder (ZF) informieren Bürger und Unternehmen über die sachlichen und örtlichen Zuständigkeiten der Verwaltung. Sie können Bestandteil von gebietskörperschaftsbezogenen und verwaltungsebenenübergreifenden Verwaltungsportalen sein.

Aus der EU-Dienstleistungsrichtlinie zur Erleichterung der grenzübergreifenden Erbringung von Dienstleistungen lassen sich einige Vorgaben für Zuständigkeitsfinder ableiten. Benötigt werden:

- Eindeutige Suchergebnisse
- Aktuelle Ergebnisse
- Zügige Ergebnisdarstellung
- Darstellung und Bedienung auf elektronischem Weg aus der Ferne
- Organisations- und staatsübergreifender Zugang zu Informationen
- Unterstützung eines mehrsprachigen Angebots (optional)
- Offenheit für unterschiedliche Zielgruppen

Grundsätzlich existieren verschiedene technische Optionen für Zuständigkeitsfinder. Diese technischen Lösungsansätze basieren wahlweise auf Verzeichnissen, CMS-Systemen, Wiki-Technologien, Suchmaschinentechnologie oder funktionieren als reiner Vermittlungsdienst.

An inhaltlichen Optionen sind dezentrale (lokale ZF) und zentrale (nationaler ZF) Varianten denkbar, aber auch Kombinationen bis zur Form eines nationalen Verbunds lokaler Zuständigkeitsfinder. Neben diesen allgemeinen Optionen existieren fachbereichsbezogene Zuständigkeitsfinder, die sich nur auf einen Fachbereich wie etwa die Steuerverwaltung beschränken.

Ein verzeichnisbasierter Zuständigkeitsfinder (VZF) identifiziert die sachliche und örtliche Zuständigkeit durch die Auswertung von aktuellen Verzeichnissen, in denen die erforderlichen Informationen vorgehalten und gepflegt werden. Mit der verzeichnisbasierten Lösung kann die Ergebnisqualität erreicht werden, die für die EU-Dienstleistungsrichtlinie erforderlich ist. Bei anderen diskutierten Alternativen für Zuständigkeitsfinder ist dies zumindest zweifelhaft.

Grundlage des VZF ist die flächendeckende Bereitstellung der erforderlichen Basisinformation zu Zuständigkeiten. Gemäß dem vorliegenden Ansatz werden diese in folgenden Verzeichnissen erfasst, gepflegt und vorgehalten:

- Einrichtungsverzeichnis
- Leistungsverzeichnis
- Gebietskörperschaftsverzeichnis
- Zuständigkeitsverzeichnis

Im Fraunhofer-Institut FOKUS arbeitet die Forschungsgruppe „Hochleistungsportale – Solutions for the public sector“ derzeit an dem anbieter- und produktneutralen Projekt „Verzeichnisbasierter Zuständigkeitsfinder“, mit dem die Grundlagen für einen Verbund verzeichnisbasierter Zuständigkeitsfinder geschaffen werden sollen.

## 2. Zuständigkeitsfinder – Definition

*Zuständigkeitsfinder (ZF)* sind IT-Systeme, die auf Basis von Datenbeständen die örtliche und sachliche Zuständigkeit gemäß der Verwaltungsverfahrensgesetze und der jeweiligen Fachgesetze ermitteln und anzeigen. Zuständigkeitsfinder sollten zu einer Verwaltungsleistung über die örtliche zuständige Behörde oder Einrichtung informieren können [Lu08, S. 292ff.].

Der Nutzen für Unternehmen und Bürger bei ihren Kontakten mit der Verwaltung ist evident. Für die Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie und der bundesweiten Behördenrufnummer D115 ist die Funktionalität eines Zuständigkeitsfinders sogar unverzichtbar. Im Rahmen der IT-Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie stellen Zuständigkeitsfinder eine wesentliche Komponente dar. Mit ihrer Hilfe soll es den einheitlichen Ansprechpartnern ermöglicht werden, die sachlich und örtlich zuständige Stelle zu ermitteln. Aber auch in Kontakten von Behörden untereinander (etwa im Sinne des Binnenmarktinformationssystems IMI und des Deutschen Verwaltungsdienstverzeichnisses DVDV) oder bei der Unterstützung von kommunalen Call Centern, Bürgerbüros und vergleichbaren Front-Offices kann die Funktion des Zuständigkeitsfinders gegenüber dem derzeitigen Vorgehen einen hohen Nutzwert erzielen.

Zunächst soll noch vollkommen offen bleiben, ob zur Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie auf lokale verwaltungsebenenübergreifende Zuständigkeitsfinder, einen nationalen verwaltungsebenenübergreifenden Zuständigkeitsfinder oder einen nationalen Verbund verzeichnisbasierter Zuständigkeitsfinder gesetzt werden soll. Die Schnittstellen müssen bei allen drei Ansätzen identisch sein. Ebenso soll zunächst offen sein, ob der Zuständigkeitsfinder im Sinne eines Shared Services zentral bereitgestellt wird oder ob sich jeder einheitliche Ansprechpartner um den Aufbau eines eigenen lokalen Zuständigkeitsfinders kümmert.

Das Binnenmarktinformationssystem IMI verfügt künftig über eine zunächst als Einrichtungsverzeichnis deklarierte „Competent Authorities Database“. Diese Datenbank entspricht tatsächlich aber einem Zuständigkeitsfinder. Sie sollte daher auch in diesem Sinne auf europäischer Ebene weiterentwickelt werden.

Das System eines Zuständigkeitsfinders informiert also Bürger und Unternehmen über die bestehenden Zuständigkeiten der Verwaltung. Über offene Schnittstellen stehen diese Informationen für verschiedene Systeme und Dienste zum Abruf bereit. Insbesondere können sie Bestandteil von gebietskörperschaftsbezogenen und verwaltungsebenenübergreifenden Verwaltungsportalen sein [Lu 08]. In Ausbaustufen kann auch auf konkrete Organisationseinheiten (Amt, Referat o.ä.) und Ansprechpartner mit den Angaben zur Erreichbarkeit (Adresse, Telefon, URL u.ä.) verwiesen oder der direkte Zugang zu Fachverfahren eröffnet werden.

### 3. Anforderungen der EU-Dienstleistungsrichtlinie an Zuständigkeitsfinder

Die Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rats über Dienstleistungen im Binnenmarkt (EU-DLR) [EE06a] forciert im Rahmen der Lissabon-Strategie die Entwicklung der Europäischen Union hin zum wettbewerbsfähigsten wissensbasierten Wirtschaftsraum weltweit [ER00]. Die Erleichterung der grenzübergreifenden Erbringung von Dienstleistungen ist ihr wesentliches Anliegen.

Die einzelnen Mitgliedstaaten der EU haben dafür unter anderem sicherzustellen, dass ein Dienstleistungserbringer aus einem anderen EU-Land alle notwendigen Behördengänge zur „Aufnahme seiner Dienstleistungstätigkeit“ [EE06a, Artikel 6] über einheitliche Ansprechpartner (EA) abwickeln kann; in der englischen Originalfassung als „Points of Single Contact“ [EE06b] bezeichnet. Der Dienstleistungserbringer erhält somit das Recht, jedoch nicht die Pflicht, lediglich mit einer zuständigen Stelle zu kommunizieren.

Die EA sind verpflichtet, den Dienstleistern Informationen über die zuständigen Behörden, öffentlich verfügbaren Rechtsbehelfe und weiteren Verbände und Organisationen zur Verfügung zu stellen. Diese Auskünfte müssen die Kriterien der Eindeutigkeit, der Zugänglichkeit und der Aktualität erfüllen. In der Richtlinie ist hierzu festgeschrieben, dass die Informationen in einer „klaren und unzweideutigen Weise“ erteilt werden, aus der Distanz „elektronisch leicht zugänglich“ sein sowie dem „neuesten Stand“ entsprechen sollen. Gleichzeitig haben die so qualifizierten Informationen so „schnell wie möglich“ zur Verfügung zu stehen. Nicht verpflichtend, jedoch anzustreben ist eine Mehrsprachigkeit der Informationen [EE06a, Artikel 7].

Laut Richtlinie müssen alle, zur Dienstleistungserbringung notwendigen, Verwaltungsformalitäten „problemlos aus der Ferne und elektronisch über den betreffenden einheitlichen Ansprechpartner“ durchführbar sein [ebd., Artikel 8]. Die Durchführung der Verfahren hat seitens der Behörden innerhalb vorher festgelegter und bekanntgegebener Fristen zu erfolgen, andernfalls gilt ein Antrag automatisch als genehmigt [ebd., Artikel 13].

Den Dienstleistungsempfängern müssen ebenfalls Informationen zur Verfügung gestellt werden. Sie erhalten Angaben zu Bedingungen der Ausübung von Dienstleistungen in anderen EU-Mitgliedstaaten, verfügbaren Rechtsbehelfen bei Auseinandersetzungen mit Dienstleistungserbringern sowie Kontaktinformationen zu beratenden Einrichtungen. Diese Informationen können auch über die EA zur Verfügung gestellt werden. In jedem Fall ist der Kommission mitzuteilen, über welche Einrichtungen die Informationen zur Verfügung gestellt werden. Die Kommission stellt diese Daten den anderen Mitgliedstaaten zur Verfügung. Die einzelnen EU-Mitglieder haben sich gegenseitig bei der Erfüllung dieser Anforderungen zu unterstützen [ebd., Artikel 21]. Zum Austausch solcher und anderer Informationen zwischen den Mitgliedstaaten wird ein entsprechendes elektronisches System (Binnenmarktinformationssystem IMI) eingerichtet [ebd., Artikel 34].

Aus der EU-Dienstleistungsrichtlinie ergeben sich somit folgende Anforderungen an Zuständigkeitsfinder:

- Die Unterstützung bei der Identifizierung von zuständigen Einrichtungen und erforderlichen Formalitäten sowie den richtigen Informationen.
- Klarer und eindeutiger elektronischer Zugang zu aktuellen Informationen. Die Bereitstellung von Informationen soll so schnell wie möglich erfolgen. Optimal wäre ein mehrsprachiges Angebot.
- Ebenso ist es erforderlich, die notwendigen Verfahren aus der Ferne und elektronisch über den einheitlichen Ansprechpartner innerhalb festgelegter Fristen durchführen zu können.
- Informationen zur Dienstleistungserbringung und zu Rechtsbehelfen sind auch den Dienstleistungsempfängern zur Verfügung zu stellen.
- Ein Austausch von Informationen soll auch zwischen den Mitgliedsstaaten mit Hilfe eines elektronischen Systems (IMI) erfolgen.

Zuständigkeitsfinder, die zur Erfüllung der Anforderungen der EU-DLR eingesetzt werden, benötigen dementsprechend eine Reihe von Funktionalitäten. Dies sind:

- Eindeutige Suchergebnisse
- Aktuelle Ergebnisse
- Zügige Ergebnisdarstellung
- Offene Schnittstellen zum Abruf der Zuständigkeitsinformationen
- Darstellung und Bedienung auf elektronischem Weg aus der Ferne
- Nationaler organisationsübergreifender Zugang zu Informationen
- Mitgliedsstaatsübergreifender Zugang zu Informationen (optional)
- Unterstützung eines mehrsprachigen Angebots (optional)
- Offenheit für unterschiedliche Zielgruppen

Über oben genannte Vorgaben hinaus werden im Rahmen der EU-Dienstleistungsrichtlinie keine Vorgaben hinsichtlich einer zu verwendenden Technologie für Zuständigkeitsfinder gemacht. Die daher grundsätzlich in Frage kommenden technologischen Optionen werden im folgenden Abschnitt erläutert.

## 4. Abwägung technischer Optionen für Zuständigkeitsfinder

### **Verzeichnisbasierter Zuständigkeitsfinder (VZF)**

Ein *verzeichnisbasierter* Zuständigkeitsfinder (VZF) identifiziert sachliche und örtliche Zuständigkeiten mit Hilfe von auf Dauer angelegten und laufend gepflegten Verzeichnissen. Dabei handelt es sich um Verzeichnisse der Verwaltungsleistungen, der Einrichtungen (als Leistungserbringer), der Gebietskörperschaften (als räumliche Zuständigkeitsgebiete) und der Verknüpfung dieser Beziehungen miteinander. Letzteres Verzeichnis wird durch ein Zuständigkeitsverzeichnis realisiert, in dem für jede Einrichtung und jede von ihr erbrachte Verwaltungsleistung die Ortsbindung systematisch sauber hinterlegt wird. Die Struktur eines VZF führt zu exakten Suchergebnissen. Zudem bietet sie die Möglichkeit, über Verwaltungsgrenzen hinweg eingesetzt zu werden. Gleichzeitig erfordern die Initialfüllung der Verzeichnisse und deren Pflege einen gewissen, nicht zu unterschätzenden Aufwand (siehe Tabelle 1).

<b>Stärken</b>	<b>Schwächen</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Exakte Suchergebnisse</li> <li>▪ Kurze Antwortzeiten</li> <li>▪ Klare Struktur</li> <li>▪ Klare Verantwortlichkeiten</li> <li>▪ Koordinierende Stellen</li> <li>▪ Systematischer Ansatz</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nicht sofort verfügbar</li> <li>▪ Konzeptionsaufwand</li> <li>▪ Koordinationsaufwand</li> <li>▪ Aufwand für Initialfüllung</li> <li>▪ Pflegeaufwand</li> <li>▪ Abgleich der Ontologien nicht trivial</li> </ul>
<b>Chancen</b>	<b>Risiken</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Setzen neuer Standards</li> <li>▪ Innovative Redaktionsmodelle</li> <li>▪ Nationaler Ansatz</li> <li>▪ Internationaler Ansatz</li> <li>▪ Basis für weitere Angebote</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zeitliche Dauer einer Umsetzung</li> <li>▪ Bereitschaft, Inhalte zu erarbeiten und zu pflegen</li> <li>▪ Kompetenzstreitigkeiten</li> <li>▪ Politische Unterstützung</li> </ul>

**Tabelle 1: SWOT-Analyse des verzeichnisbasierter Zuständigkeitsfinders**



### **Zuständigkeitssuchmaschinen**

Eine „Zuständigkeitssuchmaschine“ versucht, auf Basis von Metadaten und Volltexten der dezentralen webbasierten Verwaltungs- und Gebietskörperschaftsportale mögliche örtliche und sachliche Zuständigkeiten auszuwerten und darzustellen, ohne dass entsprechende Metadaten in zentralen Verzeichnissen hinterlegt sein müssen. Hierzu werden in der eingesetzten Suchmaschine „Collections“ angelegt, in denen Inhalte der relevanten webbasierten Portale zu einer Behörde oder zu einer Gebietskörperschaft erfasst und indiziert worden sind. Der Ansatz bietet den Vorteil einer schnellen Umsetzung und kann dazu auf existierenden Suchtechnologien aufsetzen. Die Ergebnisse einer Zuständigkeitssuchmaschine sind allerdings nicht unbedingt eindeutig. Es besteht daher das Risiko fehlerhafter Auskünfte. Solange auf redaktionelle Vorgaben verzichtet wird, ist eine Vollabdeckung sämtlicher Zuständigkeiten illusorisch (siehe Tabelle 2).

<b>Stärken</b>	<b>Schwächen</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ansatz auf vorhandenen Technologien</li><li>▪ Potentieller Bestandteil eines „Verwaltungsgoogle“</li><li>▪ Leichte Bedienbarkeit</li><li>▪ Rasche Integration in vorhandene Angebote</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ungenaue und nicht eindeutige Suchergebnisse</li><li>▪ Abhängigkeit der Ergebnisse von der Qualität und Aktualität vorhandener Dokumente</li><li>▪ Pflege verwendeter Ontologien</li></ul>
<b>Chancen</b>	<b>Risiken</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Schnelle Umsetzung</li><li>▪ Steigerung der Treffergenauigkeit durch Semantic Web-Technologien</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Bereitschaft, Inhalte zu pflegen</li><li>▪ Nicht verwertbare Ergebnisse</li><li>▪ Fehlerhafte Auskünfte</li><li>▪ Haftungsrisiken durch fehlerhafte Auskünfte</li></ul>

**Tabelle 2: SWOT-Analyse der Zuständigkeitssuchmaschine**

### **CMS-basierter Zuständigkeitsfinder**

Ein „CMS-basierter Zuständigkeitsfinder“ stellt Zuständigkeiten mit Hilfe von Content Management Systemen als redaktionelle Beiträge (Informationssammlungen) und Verweisen auf diese Dokumente dar. Schreibenden Zugriff auf diese Beiträge erhalten nur die in den Redaktionsworkflow eingebundenen Redakteure. Dieser rasch umsetzbare Ansatz erlaubt die Nutzung bereits vorhandener CMS-Systeme mit ihren eindeutigen Verantwortlichkeiten. Da Textbeiträge im Mittelpunkt stehen, finden Verzeichnisse oft nur eine rudimentäre Berücksichtigung, ohne eine verzeichnisbasierte Auswertung zu erlauben. Herausfordernd ist auch der hohe Pflegeaufwand (siehe Tabelle 3).

<b>Stärken</b>	<b>Schwächen</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Verwendung vorhandener Content-Management-Systeme</li><li>▪ Aufsetzen auf vorhandenen Publikationen</li><li>▪ Klare Verantwortlichkeiten</li><li>▪ Klares Redaktionsmodell</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Textorientierter und kaum strukturierter Ansatz</li><li>▪ Nahezu ungeeignet für eine verzeichnisbasierte Aufbereitung und Auswertung</li><li>▪ Hoher Pflegeaufwand</li><li>▪ Großer Auswertungsaufwand</li></ul>
<b>Chancen</b>	<b>Risiken</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Bürgerfreundliche und verständliche Aufbereitung</li><li>▪ Druckexemplar</li><li>▪ Rasch umsetzbar</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Zu ungenaue Angaben über Zuständigkeiten</li><li>▪ Pauschalierungen</li><li>▪ Kaum verwertbare Ergebnisse für echte Zuständigkeitssuche</li></ul>

**Tabelle 3: SWOT-Analyse des CMS-basierten Zuständigkeitsfinders**

### **Wiki-basierter Zuständigkeitsfinder**

Ein „Wiki-basierter Zuständigkeitsfinder“ versucht, mit Hilfe von Wikitechnologien Zuständigkeiten so aufzubereiten, dass sie als redaktionelle Beiträge oder als Verweise auf diese Dokumente hinterlegt werden. Wikis selbst sind offene Content Management Systeme, deren Inhalte von Nutzern schnell und einfach gelesen und ohne weitere Anmeldung bearbeitet und verändert werden können. Die Stärke dieses Ansatzes liegt in seiner Offenheit, die Bearbeitung durch Jedermann ermöglicht eine große Bürgernähe. Gleichzeitig besteht die Herausforderung den hohen Pflegeaufwand zu bewältigen und unzutreffenden Inhalten und unkontrollierten Veränderungen vorzubeugen (siehe Tabelle 4).

<b>Stärken</b>	<b>Schwächen</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Verwendung vorhandener Wiki-Systeme</li><li>▪ Aufsetzen auf vorhandenen Publikationen</li><li>▪ Offene Verantwortlichkeiten</li><li>▪ Offenes Redaktionsmodell</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Textorientierter und kaum strukturierter Ansatz</li><li>▪ Nahezu ungeeignet für eine verzeichnisbasierte Aufbereitung und Auswertung</li><li>▪ Hoher Pflegeaufwand</li><li>▪ Großer Auswertungsaufwand</li></ul>
<b>Chancen</b>	<b>Risiken</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Bürgerfreundliche und verständliche Aufbereitung</li><li>▪ Einbindung der Bürger</li><li>▪ Druckexemplar</li><li>▪ Rasch umsetzbar</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Unzutreffende Inhalte</li><li>▪ Unkontrollierte Veränderungen</li><li>▪ Zu ungenaue Angaben</li><li>▪ Pauschalierungen</li><li>▪ Kaum verwertbare Ergebnisse</li></ul>

**Tabelle 4: SWOT-Analyse des Wiki-basierten Zuständigkeitsfinders**

### **Metamodell: Vermittlungsdienst zu Zuständigkeitsfindern**

Vom Ansatz her von den klassischen technischen Zuständigkeitsfindern zu trennen ist das so genannte Metamodell eines Vermittlungsdienstes, das nur zur Erschließung, aber nicht zur Bestimmung dienen soll. Bei einem „Vermittlungsdienst zu Zuständigkeitsfindern“ wird ein Verzeichnisdienst genutzt, der über die zuständigen lokalen Zuständigkeitsfinder informiert und Anfragen an diese direkt weiterleitet. Verschiedene lokale Zuständigkeitsfinder unterschiedlicher Träger, Regionen und Technologien lassen sich so virtuell in einem Verbund auf einfachem Niveau (Einstiegspunkt) zusammenschließen, ohne untereinander Inhalte auszutauschen oder komplexe übergreifende Auswertungen zu ermöglichen. Der Vermittlungsdienst selbst kann keine Auskünfte zur örtlichen und sachlichen Zuständigkeit geben. Mit dem Verweis zum zuständigen Zuständigkeitsfinder hängt seine Ergebnisqualität vollkommen von der Qualität der eingebundenen Zuständigkeitsfinder und ihrer technischen Ansätze ab. Inhaltliche Lücken durch nicht oder unterschiedlich gepflegte lokale Zuständigkeitsfinder können daher nur indirekt behoben werden. Der Ansatz ist mit Redundanzen verbunden, solange Inhalte und Technik separat und mehrfach gepflegt werden und auf eine gemeinsame Weiterentwicklung und Kooperationen verzichtet wird. Jedoch regt der Ansatz zum Aufbau gemeinsamer Ontologien an, um Inhalte einheitlich zu erschließen (Tabelle 5).

<b>Stärken</b>	<b>Schwächen</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Erschließung lokaler Zuständigkeitsfinder (dezentraler Ansatz)</li><li>▪ Abhängigkeit von der Qualität lokaler Zuständigkeitsfinder</li><li>▪ Aufbau von Ontologien zur einheitlichen Erschließung</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Abhängigkeit von der Qualität lokaler Zuständigkeitsfinder</li><li>▪ Inhaltliche Lücken durch nicht oder unterschiedlich gepflegte lokale Bereiche</li><li>▪ Erhebliche Redundanzen bei lokalen Zuständigkeitsfindern</li></ul>
<b>Chancen</b>	<b>Risiken</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Aufbau verzeichnisbasierter Zuständigkeitsfinder</li><li>▪ Wiederverwendung der erarbeiteten Ontologien</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Inkonsistenzen</li><li>▪ Lückenhafte Auskünfte</li><li>▪ Investitionsprogramm für lokale Zuständigkeitsfinder</li><li>▪ Kostenexplosion vor Ort</li></ul>

**Tabelle 5: SWOT-Analyse von Vermittlungsdiensten zu Zuständigkeitsfindern**

## 5. Abwägung inhaltlicher Optionen für Zuständigkeitsfinder

Neben den umrissenen technischen Optionen stehen unterschiedliche Optionen zur inhaltlichen Ausgestaltung der Zuständigkeitsfinder zur Diskussion. Je nach Ausrichtung beziehen sich die Zuständigkeitsfinder auf variierende verwaltungsräumliche Körperschaften und bilden entweder einen eher dezentralen Verbundansatz oder einen zentraleren Ansatz mit entsprechend weniger intensiv einbezogenen Körperschaften.

### ***Lokaler gebietskörperschaftsbezogener Zuständigkeitsfinder***

Ein „lokaler gebietskörperschaftsbezogener Zuständigkeitsfinder“ informiert nur über die Zuständigkeiten der eigenen Behörden innerhalb einer Gebietskörperschaft.

### ***Lokaler verwaltungsebenenübergreifender Zuständigkeitsfinder***

Ein „lokaler verwaltungsebenenübergreifender Zuständigkeitsfinder“ gibt Auskunft zu den Zuständigkeiten der Bundes-, Landes- und Kommunalverwaltung sowie der Europäischen Union (aller Verwaltungsebenen) innerhalb einer örtlich begrenzten Gebietskörperschaft.

### ***Nationaler zentraler Zuständigkeitsfinder***

Ein „nationaler zentraler Zuständigkeitsfinder“ kennt die Zuständigkeiten aller Verwaltungsebenen in der Bundesrepublik Deutschland auf Basis einer zentralen Datenhaltung.

### ***Nationaler Verbund lokaler Zuständigkeitsfinder***

Ein „nationaler Verbund lokaler Zuständigkeitsfinder“ kennt die Zuständigkeiten aller Verwaltungsebenen in der Bundesrepublik Deutschland auf Basis einer intelligenten Verknüpfung lokaler Zuständigkeitsfinder bei dezentraler Datenhaltung. Bei diesem Ansatz kann weiter zwischen einem nationalen Verbund lokaler gebietskörperschaftsbezogener und einem nationalen Verbund lokaler verwaltungsebenenübergreifender Zuständigkeitsfinder differenziert werden.

### ***Fachbereichsbezogener Zuständigkeitsfinder***

Dieser Ansatz informiert die Bürger nur über die Zuständigkeiten der Verwaltung innerhalb eines Fachbereichs, etwa der Steuerverwaltung. Obwohl auch diese Zuständigkeitsfinder verwaltungsebenenübergreifend angelegt sein können, sind sie überwiegend nur auf den Fachbereich einer Gebietskörperschaft ausgerichtet.

## **6. Anmerkungen zum DOL-Vorhaben „Zentraler Zuständigkeitsfinder als Vermittlungsdienst“**

Mit dem DOL-Vorhaben „Zentraler Zuständigkeitsfinder als Vermittlungsdienst“ (ZZ) ist zunächst prototypisch ein deutschlandweiter Vermittlungsdienst errichtet worden, der auf den jeweils zuständigen lokalen Zuständigkeitsfinder verweisen soll, damit dieser wiederum die örtliche und sachliche Zuständigkeit ermitteln und darstellen kann. Durch diesen auf Freiwilligkeit basierenden Ansatz eines nationalen Verbunds lokaler Zuständigkeitsfinder sollen unterschiedliche technische Zuständigkeitsfinder eingebunden werden und somit erhalten bleiben. Die lokalen Zuständigkeitsfinder auf kommunaler und Landesebene werden dadurch zunächst gestärkt. Ein Zwang zur Einrichtung von Zuständigkeitsfindern besteht in Deutschland derzeit aber nicht.

Sollen jedoch mit Hilfe dieses Ansatzes bundesweit alle Zuständigkeiten über alle Verwaltungsebenen hinweg erschlossen werden (SWOT-Analyse in Tabelle 6), müssten sich die lokalen Zuständigkeitsfinder in aller Konsequenz auch entsprechend strategisch ausrichten. Hierzu bieten sich vielfältige Verbundmodelle für lokale gebietskörperschaftsbezogene und lokale verwal tungsebenenübergreifende Zuständigkeitsfinder an. Ansonsten bestände die Gefahr, dass Lücken und Inkonsistenzen auftreten, da Regionen oder Verwaltungsebenen unzureichend oder mehrfach abgedeckt werden.

Der ZZ kann als ein pragmatischer Ansatz zur Erschließung von Zuständigkeiten im föderalen System der Bundesrepublik Deutschland betrachtet werden. Mit Blick auf die derzeitigen Anforderungen vieler Verwaltungsportale und der ersten Pilotphase des Bürgertelefons D115 reicht er in seiner Funktionalität durchaus aus. Mit ihm kann derzeit jedoch nicht sichergestellt werden, dass alle sachlichen und örtlichen Zuständigkeiten über alle Verwaltungsebenen der Bundesrepublik Deutschland hinweg sauber erschlossen werden. Beispielsweise gibt es derzeit keinen Zuständigkeitsfinder des Bundes, so dass Verwaltungsleistungen des Bundes in einigen Zuständigkeitsfinder durchaus unterschiedlich gepflegt werden. Zudem divergieren die erschlossenen Verwaltungsleistungen und Einrichtungen bei jedem eingebundenen Zuständigkeitsfinder. Die Suchergebnisse sind dadurch ebenso wie durch die Einbindung von Zuständigkeitssuchmaschinen und CMS-basierten Zuständigkeitsfindern nicht immer eindeutig. Zudem fehlen derzeit noch Mechanismen, wie die dezentral vorliegenden Daten der Competent Authority Database des Binnenmarktinformationssystems (IMI) zur Verfügung gestellt werden sollen. Eine Perspektive zur Weiterentwicklung von IMI bietet der ZZ gegenwärtig nicht.

Stärken	Schwächen
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Erschließung lokaler Zuständigkeitsfinder auf freiwilliger Basis</li> <li>▪ ZZ als pragmatischer Ansatz für die Bundesrepublik Deutschland</li> <li>▪ Vorhandene DOL-Aktivitäten mit vorzeigbarem ZZ-Prototypen</li> <li>▪ Koordinierende Stelle im Aufbau</li> <li>▪ ZZ als akzeptable Interimslösung für Verwaltungsportale und das Bürgertelefon D115</li> <li>▪ Aufbau von Ontologien (LeiKa)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Für eine bundesweite und verwal- tungsebenenübergreifende Erschließung durch den ZZ sind lokale Zuständigkeitsfinder bisher weder flächendeckend noch übergreifend aufgestellt</li> <li>▪ Strategische Ausrichtung auf ein geeignetes ZZ-Verbundmodell bisher noch nicht erfolgt</li> <li>▪ Erhebliche Redundanzen bei lokalen Zuständigkeitsfindern</li> <li>▪ Keine eindeutigen Suchergebnisse</li> </ul>
Chancen	Risiken
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aufbau verzeichnisbasierter Zuständigkeitsfinder</li> <li>▪ Wiederverwendung der erarbeiteten Ontologien</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inkonsistenzen</li> <li>▪ Lückenhafte Auskünfte</li> <li>▪ Realisierbarkeit eines europäischen Verbundes</li> <li>▪ Investitionsprogramm für lokale Zuständigkeitsfinder</li> <li>▪ Bereitschaft, Inhalte zu erarbeiten und zu pflegen</li> <li>▪ Kostenexplosion vor Ort durch die Konzeption, Entwicklung und Pflege lokaler Zuständigkeitsfinder</li> </ul>

**Tabelle 6: SWOT-Analyse des Zentralen Zuständigkeitsfinders als Vermittlungsdienst (ZZ) als bundesweiter Verbund von Zuständigkeitsfindern**

## 7. Vorschlag zur IT-Umsetzung: Nationaler Verbund lokaler verzeichnisbasierter Zuständigkeitsfinder

Welche der beschriebenen Lösungen besser realisierbar ist, hängt von politischen Vorgaben, rechtlichen Anforderungen, organisatorischen Möglichkeiten sowie technischen Leistungs- und Machbarkeitskriterien ab. Im Fraunhofer-Institut FOKUS treibt die Forschungsgruppe „Hochleistungsportale – Solutions for the public sector“ (HPP) entsprechende Untersuchungen und technische Entwürfe im Vorhaben „Verzeichnisbasierter Zuständigkeitsfinder“ **anbieter- und produktneutral** voran.

Nach Einschätzung der Forschungsgruppe HPP erweist sich mittelfristig, insbesondere durch die Anforderungen der EU-Dienstleistungsrichtlinie, der **Ansatz des verzeichnisbasierten Zuständigkeitsfinders als die zielführende technische Lösung**. Allein die Verwendung strukturierter Verzeichnisse zur Abbildung der örtlichen und sachlichen Zuständigkeiten der öffentlichen Verwaltung führt zur zügigen Wiedergabe exakter Suchergebnisse. VZF geben einen oder keinen Treffer als Ergebnis wieder. Sie produzieren keine ungefähren Treffer. Dies ist notwendig, um insbesondere möglichen **Haftungsrisiken** aus fehlerhaften Auskünften und unbeabsichtigten, durch Fristablauf ergangenen Genehmigungen durch Einheitliche Ansprechpartner von technischer Seite her zuverlässig vorzubeugen. Die strukturierten Verzeichnisse erfordern eine eindeutige Arbeitsstruktur. Diese kann nur durch klare Verantwortlichkeiten in Aufbau und Pflege gewährleistet werden. Der initiale Mehraufwand in der Einteilung und Abstimmung der Verantwortlichkeiten schlägt sich bei der Implementierung und im Betrieb der VZF in einer klar koordinierten Vorgehensweise nieder. Die Einrichtung einer koordinierenden Stelle verstärkt die strukturierte Vorgehensweise dieses Ansatzes. Doppelarbeiten und unsaubere Suchergebnisse werden so vermieden. Insgesamt stellt der Ansatz des verzeichnisbasierten Zuständigkeitsfinders eine systematische Lösung der Herausforderung der Identifizierung örtlicher und sachlicher Zuständigkeiten dar.

Der VZF-Ansatz bietet die Chance neue Standards zu entwickeln, auf deren Basis konsistente Verzeichnisse erstellt und aktualisiert werden können. Ein Austausch zwischen den Verzeichnissen (auf dem Portalentwicklungsniveau von Informationssammelstellen) wäre dann problemlos möglich. Mit Hilfe der vier gleich vorzustellenden Verzeichnisse können weitere Dienste geschaffen werden oder vorhandene Angebote (verzeichnisbasierte Zuständigkeitsfinder, Zuständigkeitssuchmaschinen, CMS-basierte Zuständigkeitsfinder und der Zentrale Zuständigkeitsfinder als Vermittlungsdienst) veredelt werden, deren Qualität sich durch die klare Zuordnung von Zuständigkeiten verbessern lässt.

Das VZF-Einrichtungsverzeichnis ist ein Verzeichnis von Behörden und sonstigen Einrichtungen der Wirtschaft und des Dritten Sektors, soweit diese öffentliche Aufgaben wahrnehmen. Es verfügt über die erforderlichen Kontaktinformationen. Die von der Dienstleistungsrichtlinie betroffenen zuständigen Behörden stellen eine Teilmenge dieser Einrichtungen dar. Da es wenig Sinn macht, diese Gruppe gesondert in einem eigenen Verzeichnis aufzubereiten, sollte sie sich im nationalen verzeichnisbasierten Zuständigkeitsfinder wieder finden. Jede Behörde registriert sich im Einrichtungsverzeichnis mit ihren Kontaktdaten und im Zuständigkeitsverzeichnis mit ihren Zuständig-



keiten sowie den von ihr ausgeführten Fachverfahren. Mitteilungen zu den eigenen Fachverfahren müssen sich auch im DVDV wieder finden. Problematisch in Deutschland ist es, dass es derzeit keinen akzeptierten einheitlichen nationalen Identifier (Kennzahl) für Behörden und Einrichtungen über alle Verwaltungsebenen hinweg gibt. Dieser muss noch erarbeitet und bestimmt werden.

Das VZF-Leistungsverzeichnis dient primär der Identifikation von Verwaltungsleistungen und eröffnet erst eine Zuordnung von sachlichen Zuständigkeiten. Es benötigt eindeutig interpretierbare Informationen zur Bezeichnung von Verwaltungsleistungen. Über das VZF-Leistungsverzeichnis lassen sich Verfahrensbeschreibungen (VL Information) und technische Prozessbeschreibungen (VL Prozessbeschreibungen) erschließen und hinterlegen. Problematisch in Deutschland ist es, dass es derzeit weder eine gemeinsame Ontologie für Verwaltungsleistungen über alle Verwaltungsebenen hinweg noch einen akzeptierten einheitlichen nationalen Identifier (Kennzahl) zu deren Adressierung gibt. Diese müssen noch erarbeitet und bestimmt werden.

Das VZF-Gebietskörperschaftsverzeichnis stellt Informationen zur Abbildung örtlicher Zuständigkeiten zur Verfügung. Es benötigt eindeutig interpretierbare Informationen zur Bezeichnung von Gebietskörperschaften unterschiedlicher Ebenen. Problematisch in Deutschland ist es, dass es zwar mit dem achtstelligen AGS (Amtlicher Gemeindeschlüssel) und dem zwölfstelligen RS (Regionalschlüssel) nationale Standards gibt. Jedoch müssen diese mit Blick auf Zuständigkeiten im Ortsbereich (insbesondere Stadtstaaten und in Großstädten) sowie im internationalen Kontext (Europäische Behörden sowie Deutsche Botschaften und Konsulate) weiter entwickelt werden.

Das VZF-Zuständigkeitsverzeichnis ist ein Verzeichnis, in dem die Beziehungen zwischen Einrichtungen, Verwaltungsleistungen (sachliche Zuständigkeit) und Gebietskörperschaften (örtliche Zuständigkeit) hinterlegt sind. Zu jedem Eintrag einer Zuständigkeit können weitere Informationen, insbesondere zu Sonderzuständigkeiten (A-K und L-Z, Straßenzüge, Hunderassen, etc.) und die von ihnen unterstützten Fachverfahren hinterlegt werden. Auch die instanzielle (bei Widersprüchen und Klagen) und die zeitliche (Datum der Gültigkeit) Zuständigkeit ließen sich auf Basis dieses Verzeichnisses abbilden.

Die Verzeichnisse für den VZF sind inhaltlich gemäß der aktuellen Rechtslage zu erstellen und zu pflegen. Die detaillierte technische Umsetzung der Verzeichnisse bleibt derzeit noch offen. Eine physikalische Trennung der Verzeichnisse ist aus informationstechnischer Sicht nicht zwingend notwendig. Entsprechend der föderalen Strukturen der deutschen Verwaltung und der vielen Zweige von Fachverwaltungen gibt es verschiedene Varianten eines VZF.

Die einfachste Variante ist der lokale gebietskörperschaftsbezogene VZF. Dabei bereitet eine Gebietskörperschaft für ihren Aufgabenbereich alle erforderlichen Verzeichnisse in eigener Regie auf. Vorteile dieses Vorgehens sind die Durchführung der erforderlichen Maßnahmen, Erhebungen und Pflegetätigkeiten innerhalb einer Organisation mit einheitlichen Weisungsbefugnissen und Finanzierungsmöglichkeiten. Auch die Überschaubarkeit einer lokalen Gebietskörperschaft und ihrer Aufgaben sind bei der schnellen Realisierung hilfreich. Nachteile liegen in der nationalen Redundanz der Tätigkeit, da Verwaltungsleistungen von vielen Gebietskörperschaften in gleicher Weise

erfasst werden müssen und die Unterschiede lediglich im Ortsbezug liegen. Die Wirtschaftlichkeit dieser Lösung ist durch den Aufwand für die vielfache Erfassung der Verwaltungsleistungen nicht gegeben. Ferner ist die Beschränkung auf Verwaltungsleistungen, die in einer einzigen Organisation erbracht werden, qualitativ unbefriedigend. Sie widerspricht der Bürgerorientierung und dem Servicegedanken des „One-Stop-Government“, da sie damit weder die durch die Behördenrufnummer D115 geweckten Erwartungen noch die konkreten Anforderungen der EU-DLR abdeckt. In beiden Fällen ist von einer Zielgruppenorientierung auszugehen, bei der *alle Verwaltungsleistungen* zu einer bestimmten Situation *in einem Suchvorgang an einer Stelle* aufzufinden sind.

Um diese, durch die europäische Dienstleistungsrichtlinie erneut auf die politische Agenda gesetzte Anforderung zu erfüllen, ist zumindest ein „lokaler verwaltungsebenenübergreifender Zuständigkeitsfinder“ erforderlich. Dieser muss zu allen Verwaltungsleistungen führen, die für die Bürger und Unternehmen dieser Gebietskörperschaft relevant sind, unabhängig davon welche Behörde oder Einrichtung welcher Verwaltungsebene diese erbringt. Eine Aufbereitung umfasst sowohl Leistungen der Gebietskörperschaft selbst, jene von über- und nachgeordneten Gebietskörperschaften als auch benachbarter Gebietskörperschaften, die diese für dieses Gebiet erbringen. Vorteil dieses Ansatzes ist die alleinige inhaltliche Verantwortlichkeit jeder Gebietskörperschaft für ihr gesamtes Verzeichnis. Die alleinige Entscheidungsbefugnis lässt eigentlich eine zügige Realisierung erwarten. Bei diesem Ansatz sollten Bürger und Unternehmen über alle Zuständigkeiten der Bundes-, Landes- und Kommunalverwaltung sowie der Europäischen Union innerhalb dieser räumlich begrenzten Gebietskörperschaften informiert werden können. Damit muss ein lokaler Zuständigkeitsfinder auch über Informationen zu Behörden und Einrichtungen verfügen, die außerhalb der räumlichen Grenzen der jeweiligen Gebietskörperschaft liegen. Ohne Standards und Pflegekonzepte, mit denen solche Informationen zu „externen“ Leistungen verteilt und aktualisiert werden, vervielfacht sich der Aufwand für nationale Einrichtungen, da eine Aufbereitung für jede Gebietskörperschaft neu erbracht werden muss.

Allerdings ist die räumliche Zuordnung von Gebietskörperschaften nicht exklusiv. Es besteht eine ganz klare Mehrfachzuordnung. Beispielsweise liegt ein Ort in einem Gemeindeverband, in einem Landkreis, in einem Bundesland, in der Nation „Deutschland“, in der Europäischen Union. Da unter Umständen jede dieser Gebietskörperschaften einen eigenen Zuständigkeitsfinder anbieten möchte, ergeben sich dadurch erhebliche Redundanzen.

Wenn man den Erfassungs- und Pflegeaufwand betrachtet, der bei vielen lokalen Lösungen entsteht, denkbar sind allein in Deutschland rund 13.000 Einzelsysteme, ist es nahe liegend, die lokale Begrenzung ganz aufzugeben und das Konzept eines „nationalen Zuständigkeitsfinders“ für Deutschland („Deutscher verwaltungsebenenübergreifender Zuständigkeitsfinder“) zu etablieren. Damit wird über die Zuständigkeiten der Bundes-, Landes- und Kommunalverwaltung und der Europäischen Union in der Bundesrepublik Deutschland informiert. Mit diesem Konzept sind Redundanzen bei der Erstellung und Pflege der Verzeichnisse vollständig vermeidbar.

Der Grundidee nach ist die Frage „zentral oder verteilt“ zweitrangig, ob also die Informationen physisch in einer Datenbank liegen oder durch geeignete IT-Strukturen erst bei Bedarf zusammengeführt werden. Ersteres entspräche

einem lokalen verwaltungsebenenübergreifenden Zuständigkeitsfinder des Bundes (lokalisiert auf die Grenzen Deutschlands), der derzeit nicht existiert. Die zweite Lösung könnte das Ergebnis eines nationalen Verbundes lokaler Zuständigkeitsfinder – in mehreren möglichen Detailvarianten - sein, über den alle Zuständigkeiten flächendeckend erschlossen und darstellbar wären. Die Verbundlösung erfordert allerdings die Verwendung von Standards zumindest in den Bereichen Informationstechnik und Qualitätssicherung. Insofern werden koordinierende Stellen benötigt.

Entscheidend für eine erfolgreiche Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie wird es sein, mit Ziel führenden Maßnahmen in den kommenden Monaten die rechtlichen und technischen Grundlagen zu legen. Verzeichnisbasierte Zuständigkeitsfinder und ein intelligenter Verbund von verzeichnisbasierten Zuständigkeitsfindern (Tabelle 7) werden im IT-Rahmenkonzept eine Schlüsselrolle einnehmen müssen [BEL08, S. 36 ff.]. Sie sind erforderlich, um künftige Ausbaustufen wie etwa landesweite oder Prozessregister oder eine Weiterentwicklung des DVDV zu realisieren. Zugleich legen sie es nahe, das Binnenmarktinformationssystem IMI und dessen „Competent Authorities Database“ in diesem Sinne auf europäischer Ebene weiterzuentwickeln.

<b>Stärken</b>	<b>Schwächen</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Exakte Suchergebnisse</li> <li>▪ Kurze Antwortzeiten</li> <li>▪ Klare Struktur</li> <li>▪ Klare Verantwortlichkeiten</li> <li>▪ Koordinierende Stellen</li> <li>▪ Systematischer Ansatz</li> <li>▪ Theoretischer Ansatz</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Konzeptionsaufwand</li> <li>▪ Koordinationsaufwand</li> <li>▪ Aufwand für Initialfüllung</li> <li>▪ Pflegeaufwand</li> <li>▪ Für eine bundesweite und verwaltungsebenenübergreifende Erschließung sind lokale verzeichnisbasierte Zuständigkeitsfinder bisher weder flächendeckend noch übergreifend aufgestellt</li> <li>▪ Strategische Ausrichtung auf ein geeignetes VZF-Verbundmodell bisher noch nicht erfolgt</li> </ul>
<b>Chancen</b>	<b>Risiken</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Setzen neuer Standards</li> <li>▪ Vermeidung von Redundanzen</li> <li>▪ Nationaler Ansatz</li> <li>▪ Internationaler Ansatz</li> <li>▪ Einbindung in IMI</li> <li>▪ Überarbeitung von IMI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zeitliche Dauer bis zur Umsetzung</li> <li>▪ Bereitschaft, Inhalte zu erarbeiten und zu pflegen</li> <li>▪ Kompetenzstreitigkeiten</li> <li>▪ Politische Unterstützung</li> </ul>

**Tabelle 7: SWOT-Analyse des Verbundes verzeichnisbasierter Zuständigkeitsfinder als bundesweiter Verbund von Zuständigkeitsfindern**

Die Wissenschaft kann und sollte mit Blick auf die bisherigen Erfahrungen in diesem föderalen Beziehungsgeflecht beratend zur Seite stehen und im Rahmen einer Begleitforschung Qualitätssicherungsmaßnahmen übernehmen. Pragmatisch kann sie vorhandene Forschungsergebnisse in die Überlegungen

einbringen und mit Prototypen Wege in eine intensive Vernetzung aufzeigen. Werden die Ansätze von Anfang an international ausgerichtet, können die eingebundenen Wissenschaftler diese zielgruppenspezifisch verständlich aufbereiten und für einen Wissenstransfer auch über nationale Grenzen hinaus sorgen. Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit haben dabei hohe Bedeutung.

Hinsichtlich einer Realisierung von verzeichnisbasierten Zuständigkeitsfindern ist allerdings der sich derzeit bietende Zeithorizont zu beachten. Fundierte und politisch in allen föderalen Gremien abgestimmte Konzepte und Lösungen, die erst deutlich nach Inkrafttreten der Richtlinie am 28. Dezember 2009 angeboten werden, werden dann auf schon realisierte „Quick-and-Dirty-Lösungen“ treffen, die zwar inhaltlich unzureichend sind, formal aber zumindest den politischen Handlungsdruck gemildert haben. Dadurch wird sich das für nachhaltig gute Lösungen verfügbare Budget für einige Zeit verkürzen. Die Idee des verzeichnisbasierten Zuständigkeitsfinders und eines Verbundes überzeugen. Insofern ist dringend zu überlegen, ob und wie eine stufenweise Umsetzung zeitnah angegangen werden kann.

## 8. Literatur

[BEL08]

Breitenstrom, Christian; Eckert, Klaus-Peter; Lucke, Jörn von (15.02.2008): EU-DLR - Einheitlicher Ansprechpartner. Rahmenarchitektur und technischer Lösungsvorschlag. White Paper. Fraunhofer Institut für Offene Kommunikationssysteme FOKUS. Berlin. (FOKUSbasic). Online verfügbar unter <http://www.fokus.fraunhofer.de/elan/WhitePaper/DLR-whitepaper.php?lang=de>, zuletzt geprüft am 27.03.2008.

[EE06a]

Europäisches Parlament; Europäischer Rat (2006): Richtlinie 2006/123/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Dezember 2006 über Dienstleistungen im Binnenmarkt. Online verfügbar unter <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:376:0036:0068:DE:PDF> zuletzt geprüft am 28.03.2008

[EE06b]

Europäisches Parlament; Europäischer Rat (2006): Directive 2006/123/EC of the European Parliament and of the Council of 12 December 2006 on services in the internal market. Online verfügbar unter <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:376:0036:0068:EN:PDF> zuletzt geprüft am 28.03.2008

[ER00]

Europäischer Rat (Hg.) (2000): Schlussfolgerungen des Vorsitzes. Lissabon. Online verfügbar unter <http://www.bmwa.gv.at/NR/rdonlyres/2327D88E-1ED4-4CAE-9C7C-B67053C66DBC/0/SchlussfLissabon2000.pdf>, zuletzt geprüft am 20.03.2008.

[KLS08]

Klessmann, Jens; Lucke, Jörn von; Schilling, Peter (2008): Verzeichnisbasierter Zuständigkeitsfinder (VZF). Projektbeschreibung. Interner Bericht. Fraunhofer Institut für Offene Kommunikationssysteme FOKUS. Berlin.

[Lu07]

Lucke, Jörn von; Ziesing, Jan (2007): Premium 115 – Skizze einer technischen Architektur für verwaltungsebenenübergreifende Portale zur öffentlichen Verwaltung. Fraunhofer Institut für Offene Kommunikationssysteme (FOKUS). Berlin. Online verfügbar unter [http://ibis.in.tum.de/mkwi08/06\\_eGovernment/07\\_von\\_Lucke.pdf](http://ibis.in.tum.de/mkwi08/06_eGovernment/07_von_Lucke.pdf), zuletzt geprüft am 27.03.2008.

[Lu08]

Lucke, Jörn von (2008): Hochleistungsportale für die öffentliche Verwaltung. 1. Aufl. Lohmar, Köln: Eul (Reihe: Wirtschaftsinformatik).