

Der Bürger als Briefträger: Grenzüberschreitende Mobilität und Datenaustausch Eine Fallstudie in der Euregio

**Dr. Barbara Held
IDABC, Enterprise and Industry Directorate-General
European Commission**

- ▶ **Hintergrund/Kontext**
- ▶ **Ziele**
- ▶ **Szenarien und Untersuchungsgebiet**
- ▶ **Quellen und Methode**
- ▶ **Ergebnisse**
- ▶ **Empfehlungen**
- ▶ **Ausblick**

IDABC ... in wenigen Worten

- ▶ **IDABC** = Interoperable Delivery of pan-European eGovernment Services to Public Administrations, Businesses and Citizens
- ▶ **Programm der Europäischen Kommission zum Aufbau pan-europäischer eGovernment-Dienstleistungen**
 - Aufbau der Telematic-Netze (TESTA, sTESTA)
 - Förderung von Fachanwendungen (Projects of Common Interest = PCIs)
 - Umsetzung von Infrastrukturprojekten (Horizontal Measures = HMs) für pan-europäische Interoperabilität
 - Implementierung von PEGS = pan-European eGovernment Services
- ▶ **Mittel: Ca. 28 Mio Euro pro Jahr / Laufzeit: bis 2009**
- ▶ **Referat in der GD Unternehmen und Industrie (Verheugen)**

IDABC Beschluss (2004/387/EG) über die Erbringung europaweiter eGovernment-Dienste

- ▶ “Die Erleichterung der Mobilität der Unternehmen und Bürger über europäische Grenzen hinweg ist ein unmittelbarer Beitrag zur Beseitigung der Hindernisse für den freien Verkehr von Waren, Personen, Dienstleistungen und Kapital und für die Niederlassungsfreiheit für Staatsangehörige eines Mitgliedstaats im Gebiet eines anderen Mitgliedstaats.”
- ▶ “Auf seiner Tagung ... im März 2003 hat der Europäische Rat auf die Bedeutung der Vernetzung Europas hingewiesen, durch die der Binnenmarkt gestärkt werden soll, und unterstrichen, dass die elektronische Kommunikation ein gewaltiges Potenzial für Wachstum, Wettbewerbsfähigkeit und Arbeitsplätze ... birgt ...”

Ziele des Projekts

Aus Sicht der Bürgerinnen und Bürger ...

- ▶ ... den Verwaltungsaufwand für mobile Bürgerinnen und Bürger aufzeigen und klassifizieren (Prozesse, Akteure etc.);
- ▶ Quellen identifizieren und Ursachen analysieren (inklusive rechtliches Umfeld);
- ▶ Vorschläge für Verminderung des “administrative burden” mittels IT-gestützter Lösungen machen.

Aufgegeben nach Projektphase 1:

- ▶ Aufzeigen von potentiellen IDABC-Pilotenprojekten in der EUREGIO (Machbarkeit)

Szenarien in der Euregio

Folgende Mobilitätsszenarien stehen im Mittelpunkt der Studie:

- ▶ Eine Person (= Arbeitnehmer/in) zieht von einem Mitgliedstaat in einen anderen um.
- ▶ Eine Person (= Arbeitnehmer/in) lebt in einem Mitgliedstaat und arbeitet in einem anderen (Pendler).
- ▶ Eine Person hat zwei Wohnsitze in zwei Staaten.

The Euregio umfasst ein Gebiet in Belgien, den Niederlanden und Deutschland, das auch “Drei Grenzen” genannt wird.

Auswahlkriterien: 1) Hohe Mobilität in der Euregio
2) Interesse der Behörden in Aachen/Maastricht/Lüttich

Quellen and Methode

Ein (notgedrungen) explorativer Ansatz ...

- ▶ Literaturrecherche
- ▶ Analyse von Web-Angeboten zur Mobilität in Europa
- ▶ Telefonische Leitfadeninterviews mit den beteiligten Verwaltungen, insbesondere mit Jobagenturen und Institutionen der Sozialversicherungen
- ▶ Interviews mit “Stakeholdern” der Mobilität (Bürger-Organisationen, Rechtsanwälte, Verwaltungen, Notare etc.)
- ▶ Workshops mit Administratoren aus Aachen, Maastricht und Lüttich
- ▶ Analyse und Kontakt mit anderen Projekten (Riser, Eures, YourEurope auch lokale Projekte)
- ▶ Rechtsgutachten

Ergebnisse I – Grenzüberschreitender Datenaustausch

Bis zu 15 unterschiedliche Prozesse/Dokumente ...

- ▶ Nationaler Ausweis oder Pass
- ▶ Geburtsurkunde
- ▶ Familienstand (Heiratsurkunde etc.)
- ▶ Arbeitsbestätigung (z.B. Arbeitsvertrag)
- ▶ Nachweis einer Wohnung (Mietvertrag, Kaufvertrag)
- ▶ Versicherungsnachweis (E106)
- ▶ Bestätigung der Abmeldung
- ▶ Nachweis der Übertragung der Sozialversicherung (E106)

Der Bürger als Briefträger ...

- ▶ Kaum grenzüberschreitender (automatisierter) Datenverkehr: Die eForms sind ein erster Schritt.
- ▶ Verwaltungen erwarten, dass der Bürger die Daten mitbringt.
- ▶ Die Prozesse sind in der Regel nicht bruchfrei Ende-zu-Ende.

Ergebnisse II – Die Prozesse

Verwaltungsaufwand für mobile BürgerInnen ...

- ▶ Mobile Europäer müssen eine Vielfalt von Verwaltungsprozessen bewältigen (An/Abmeldung, Sozialversicherung, Versicherungen, Anforderungen im Zusammenhang mit Wohnung, Auto, Familie, Haustieren etc.).
- ▶ Die meisten Prozesse sind per se einfach, aber sie interagieren oft mit anderen Prozessen (z.B. durch eine festgelegte Abfolge) und werden daher komplex.
- ▶ Die Prozesse und Akteure in den Mitgliedstaaten unterscheiden sich erheblich.
- ▶ Keine regionalen Besonderheiten in der Euregio gefunden, da die dortigen Verwaltungen nationales oder europäisches Recht anwenden.

Ergebnisse III – Die Bürgerperspektive

Allgemeiner Eindruck (theoretisch):

- ▶ Die Verhältnisse in Europa sind harmonisiert; die Grenzen sind offen; die Verwaltungsanforderungen in den unterschiedlichen Mitgliedstaaten sind gleich.

Desillusion (bei den mobilen BürgerInnen):

- ▶ Anforderungen und Prozesse unterscheiden sich erheblich von Land zu Land.
- ▶ Die Prozesse müssen bei Beginn der Mobilität bekannt sein und von den BürgerInnen beachtet werden.
- ▶ Nachträgliche Korrektur bedeutet zusätzliche Mühen (Besuch bei Heimatbehörden) oder auch finanzielle Einbußen (Sozialversicherung, Kostenerstattungen).

Ergebnisse IV – Online Informationen

Für die mobilen BürgerInnen ist es schwierig, ...

- ▶ ... vollständige und korrekte Informationen über nötigen Verwaltungsprozesse zu finden.
- ▶ Verschiedene Quellen – europäische, lokale, institutionell – liefern unvollständige, überlappende und manchmal sogar widersprüchliche Informationen.
- ▶ ... kommunal oder regional spezifische Informationen zu finden (wie Name/Adresse der verantwortlichen Institution oder Öffnungszeiten, Formulare).
- ▶ Die Informationen sind generisch und meist in wenig verständlicher Amtssprache formuliert.
- ▶ Die einzelnen Verwaltungen nutzen ganz unterschiedliche Formate und Darstellungsweisen, um ihre spezifischen Informationen zu publizieren.

Ergebnisse V – Online Quellen zu Prozessen

Your Europe (<http://europa.eu.int/youreurope>):

- ▶ Rechtliche und administrative Informationen zu Mobilitätsbezogenen Regelungen in den Mitgliedsstaaten und auf EU-Ebene in allen Amtssprachen
- ▶ Wenig praktische Informationen über Prozesse
- ▶ Umfasst nicht alle Themengebiete und nicht alle Länder
- ▶ Navigation ist nicht nutzerzentriert, sondern nach Verwaltungsthemen gegliedert

EURES – EUROpean Employment Services (<http://europa.eu.int/eures>) und andere:

- ▶ betreibt Netzwerk von einer zentralen und 35 recht unterschiedlichen regionalen Websites rund um die Mobilität von Arbeitnehmern

Ergebnisse VI – Exkurs: EURES

Ziel von EURES ist es ...

- ▶ potenziell mobile ArbeitnehmerInnen über Arbeitsangebote sowie Lebens- und Arbeitsbedingungen in Europa zu informieren.
- ▶ Arbeitgebern zu helfen, die Arbeitnehmer aus anderen EU-Staaten einstellen wollen.
- ▶ Arbeitnehmer wie Arbeitgeber in Grenzgebieten zu unterstützen.

EURES bietet ... 500 Berater in lokalen Jobagenturen, Behörden, Gewerkschaften etc.

- ▶ **Vorteil:** hochqualifizierte Beratung vor Ort
- ▶ **Nachteil 1:** EURES ist kaum bekannt, da vor Ort nicht in die Prozesse eingegliedert.
- ▶ **Nachteil 2:** EURES-Berater sind nicht europaweit vernetzt; trotz Netzwerk entstehen keine Synergien.

Ergebnisse VII – Die Rolle der Verwaltung

Verwaltungen/Bearbeiter sind meist nur für ein Segment eines Prozesses verantwortlich

- ▶ In der hat der einzelne Bearbeiter hat keinen Überblick über den Gesamtprozess und den Kontext.
- ▶ Mobilitäts-Fälle erscheinen erscheinen als Ausnahmen oder ga "singulär".
- ▶ EURES als Beratungsstelle ist weitgehend unbekannt.
- ▶ Bürgerinnen und Bürger werden zwischen Ansprechpartnern "hin- und her geschickt".
- ▶ Diesselben Daten werden wiederholt abgefragt.

Kommunale Webseiten bieten auch in Grenzgebieten kaum Informationen für mobile BürgerInnen.

Empfehlungen I – eForms ausbauen

Insgesamt 80 eForms für den Sozialversicherungsbereich liegen standardisiert vor, nur 7 elektronisch:

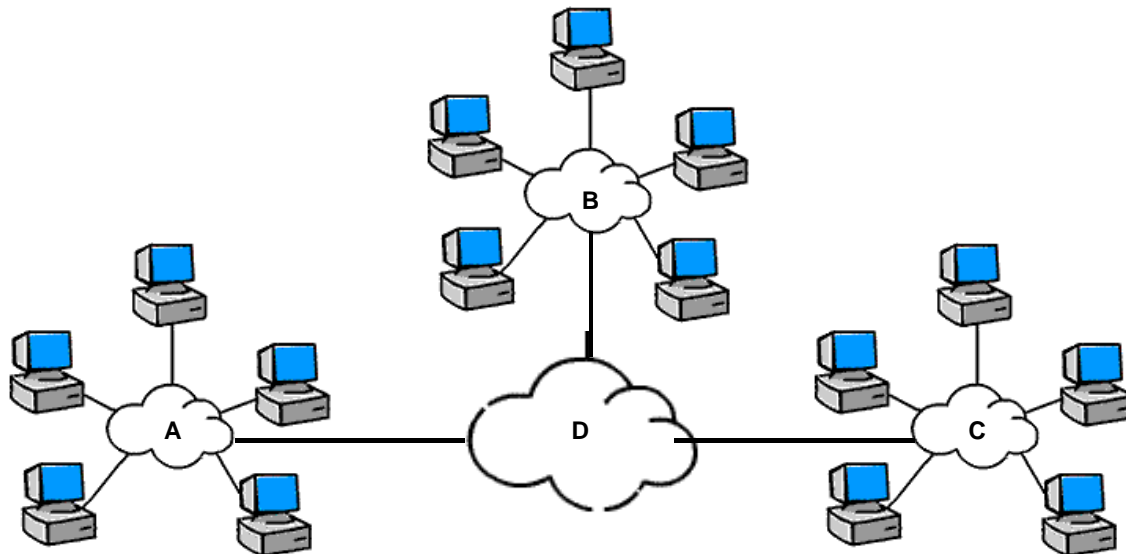
- ▶ E-100 Serie für Krankheit, Schwangerschaft etc.
- ▶ E-200 Serie für Pension, Witwenrenten etc.
- ▶ E-300 Serie für Arbeitslosigkeit etc.
- ▶ E-400 Serie für Alimente etc.

"Administrative Commission on Social Security between Migrant Workers" fordert in einer Studie:

- ▶ Einen gemeinsamen Entschluss von Mitgliedstaaten und Kommission zugunsten des elektronischen Datenverkehrs.
- ▶ Verantwortung der Kommission für zentrale Infrastrukturen.

Empfehlungen II – EU Identifikation einführen

Die EU-Mitgliedstaaten müssen ein "federated identity system" für ihre Bürger, Unternehmen und Institutionen aufbauen:



Projekte wie RISER (Meldedaten) und EUCARIS (KFZ/Führerschein) sind erste Schritte.

Empfehlungen III – Automatisierte Abmeldung

Europaweite Vernetzung des Meldewesen:

- ▶ Einheitliche Bestimmungen zu An- und Abmeldung würden den mobilen Arbeitnehmern Recherchen ersparen.
- ▶ Elektronischer Datenverkehr inklusive Rückmeldung würden Behördengänge ersparen.
- ▶ Verwaltungen könnten die Mobilität der Bürger verfolgen → Betrugsprävention ist in den Grenzgebieten ein großes Thema.
- ▶ Denkbar wäre die Einführung einer "Klärung" z.B. bei hohen Steuerschulden im Herkunftsland (Problematisch u.a. wg. Datenschutz)

Empfehlungen IV – One-Stop Shop

Online-Informationen sind extrem wichtig, da sich die BürgerInnen vorab (vor der Mobilität) und manchmal über große Distanzen informieren müssen.

- ▶ Bestehende und künftige Angebote müssen von Themenzentrierung auf nutzerorientierte Information umgestellt werden (Was muss ich tun, wenn ich ein Land verlasse? Was muss ich tun, um mich im neuen Land administrativ zu integrieren?)
- ▶ Den mobilen Bürgerinnen und Bürger muss zum Einstieg ein One-Stop Shop zu Fragen der EU-weiten Mobilität angeboten werden. Dieser muss 1) Grundsatzinformationen in ausgewählten EUR-Sprachen enthalten, 2) auf weiterführende Informationen und Ansprechpartner im regionalen/ kommunalen Bereich verweisen, 3) regionalen/ lokalen Partnern Mobilitätsbausteine zur Verfügung stellen (Links).

Empfehlungen V – EURES Webseiten ausbauen

Die Mobility Case Studie schlägt vor, die EURES Webseite zum One-Stop Shop auszubauen

- ▶ Ein Großteil der Mobilitätsthemen kreist um Arbeit und Sozialversicherungsthemen. Das Angebot müsste nur thematisch ausgedehnt werden.
- ▶ EURES verfügt als einzige Institution über ein europaweites Netzwerk von Mobilitätsexperten mit lokaler Expertise. Diese könnten Content liefern.
- ▶ EURES Webseiten werden bereits dezentral gepflegt, und in unterschiedlichen Landessprachen vorgehalten. Sie müssten nur besser vernetzt und promotet werden.
- ▶ EURES verfügt bereits über eine dezentrale Organisation. Die kommunalen Verbindungen der EURES Berater können zur Vernetzung mit lokalen Seiten genutzt werden.

Empfehlungen VI – EURES als Unterstützung für den Bürger

EURES muss reorganisiert werden, um bessere Beratungsdienste zu bieten: Es lohnt sich!

- ▶ Vereinheitlichung von Auftrag und Organisation aufgrund eines neuen gemeinsamen "Mission Statements"
- ▶ Stärkere Vernetzung der regionalen Berater (z.B. durch Workshops)
- ▶ Systematisches IT-gestütztes Wissenmanagement für das Netzwerk einführen.
- ▶ IT-Tools zur Unterstützung der lokalen Berater bereitstellen.
- ▶ Kohärente Internetstrategie definieren und mit einer entsprechenden Infrastruktur unterlegen.
- ▶ Eine Kommunikationsplan entwerfen, um EURES seinen potenziellen Kunden wie auch anderen Stakeholdern (Behörden, Gewerkschaften, Sozialversicherungen, Unternehmen etc.

Nächste Schritte ...



Kontakt:

Dr. Barbara Held

**IDABC, Enterprise and Industry Directorate-General,
European Commission**

**barbara.held@cec.eu.int
www.europa.eu.int/idabc**