

Die Mitarbeitenden der Gewerbemeldestelle des Ordnungsamtes (vier vollzeitverrechnete Planstellen) haben von 2017 – 2019 durchschnittlich **8.968** Gewerbeanzeigen pro Jahr bearbeitet. Dabei handelte es sich durchschnittlich um

4.120 Anmeldungen,
1.238 Ummeldungen und
3.610 Abmeldungen.

Darüber hinaus werden jährlich im Schnitt 8.500 Auskünfte aus dem Gewerberegister erteilt.

Situation 2018/2019

Von Oktober 2018 bis Januar 2020 befand sich die Gewerbemeldestelle aufgrund von Langzeiterkrankungen und unbesetzten Planstellen im Notbetrieb. Nach einem Spitzengespräch unter Einbindung des Personal- und des Ordnungsdezernenten am 03.06.2019 konnten die letzten vakanten Stellen zum 06.01.2020 und 30.04.2020 endlich wieder besetzt werden.

In der Phase des Notbetriebs mussten bisherige Öffnungszeiten teilweise drastisch eingeschränkt werden. Die in der Organisationseinheit zusätzlich wahrgenommenen Aufgabe der Erteilung von Gestattungen nach § 12 Gaststättengesetz (vorübergehende Erlaubnisse zum Alkoholausschank aus besonderem Anlass, z. B. im Rahmen von Veranstaltungen) mussten innerhalb der Gewerbeabteilung mehrfach umverteilt werden. Auch die Beauskunftung aus dem Register, die Betreuung des Funktionspostfachs und die Sicherstellung der telefonischen Erreichbarkeit musste fachfremden, überplanmäßigen Kräften übertragen werden. Durch die bestehende Vielzahl von Stellenvakanzen im FB 32 war eine weitere personelle Unterstützung nicht mehr möglich.

Die vorhandenen Terminschienen konnten nicht aufrechterhalten werden, zur Publikumssteuerung wurde ein Kurzberatungsschalter installiert und ein Sicherheitsdienst eingesetzt. Gewerbemeldevorgänge, die im Rahmen der personellen Möglichkeiten nicht bearbeitet werden konnten, wurden zur weiteren Bearbeitung listenmäßig erfasst. Über Monate hinweg konnten maximal 16 Gewerbetreibende täglich zur unmittelbaren Gewerbemeldung persönlich vorsprechen. Alle anderen Kunden*innen wurden nach Kurzberatung auf den Postweg, die Möglichkeit zur Anmeldung per E-Mail und die mögliche Nutzung des Gewerbe-Service-Portals NRW verwiesen.

In der Spitze gab es bis zu 800 rückständige Gewerbemeldevorgänge, die Aufwände für das daraus resultierende Beschwerdemanagement waren enorm. Der entstehende Bearbeitungsstau wurde bis zu den Finanzämtern spürbar, wo Arbeitsabläufe durch ausbleibende Gewerbemeldungen beeinflusst wurden. Entsprechende Rückmeldungen kamen auch vom Statistischen Landesamt (IT.NRW)

Trotz der prekären Situation ist es den Mitarbeitenden zum Jahresende 2019 gelungen, die Rückstände vollständig aufzuarbeiten. Ihrem Engagement und ihrer guten Kommunikationsfähigkeit ist es zu verdanken, dass sich die (berechtigten) Beschwerden in dieser schwierigen Situation in Grenzen hielten. Seit dem 27.01.2020 befindet sich die Gewerbemeldestelle wieder im Normalbetrieb. Die Rückverlagerung der Gestattungen und die vollständige Betreuung des Funktionspostfaches durch die Gewerbemeldestelle erfolgt nach Beendigung der Einarbeitung der neuen Kräfte im Laufe des Jahres 2020. Das Einarbeitungskonzept sieht neben der Betreuung durch eine/n erfahrene/n Sachbearbeiter/in u. a. eine Grundlagenschulung im Gewerbeamt sowie zwei aufeinander aufbauende Schulungen zum Umgang mit der eingesetzten Fachsoftware vor. Coronabedingt wird es zu Verzögerungen in den Schulungsabläufen kommen.

Ein vollständig und korrekt geführtes Gewerberegister mit tagesaktueller Erfassung aller Vorgänge ist nicht zuletzt aus Gründen der Gefahrenabwehr unverzichtbar. Vor allem die Erteilung von Auskünften an Polizeidienststellen (Schutzpolizei, Kriminalpolizei, Staatsschutz) sowie den Verfassungsschutz muss jederzeit belastbar möglich sein. Auch die Vorbereitung und Durchführung eigener und kooperativer Einsätze, z. B. zur Bekämpfung der Clankriminalität lebt von einer sicheren Datengrundlage. Bei der Bearbeitung insbesondere von Gewerbe- und -ummeldungen ist aus Sicht der Fachabteilung eine persönliche Vorsprache der Betroffenen zumeist der Vorzug zu geben, da auf diesem Wege im Gespräch Fragen unmittelbar und abschließend geklärt, die Einbindung weiterer Stellen (erlaubniserteilende Stellen für Gaststätten, Bewachungsunternehmen, Prostitutionsbetriebe, Makler, das Bauordnungsamt, das Umweltamt, die Wirtschaftsförderung, die Handwerkskammer etc.) sichergestellt und im Rahmen eines ganzheitlichen Ansatzes zusätzliche Beratungsleistungen erbracht werden können. Nach Zahlung der Verwaltungsgebühr (per EC-Karte) erhält der/die Gewerbetreibende eine gesiegelte Bestätigung über den Empfang der Gewerbeanzeige, der Vorgang ist dann für beide Seiten abschließend erfasst und bearbeitet. Die nach der Gewerbeordnung empfangsberechtigten Stellen (Industrie- und Handelskammer, Handwerkskammer, Immissionsschutzbehörde, Arbeitsschutzbehörde, Eichbehörde, Bundesagentur für Arbeit, Zoll, Registergericht, Statistisches Landesamt, Lebensmittelüberwachung) erhalten über eine technische Schnittstelle systemisch die Daten aus der Gewerbeanzeige. Lediglich die Übermittlung an die Finanzämter erfolgt mangels Schnittstelle noch halbautomatisch per verschlüsselter PDFs-eMail.

Gewerbe-Service-Portal des Landes Nordrhein-Westfalen (GSP.NRW)

Das Gewerbe-Service-Portal des Landes Nordrhein-Westfalen (GSP.NRW) wurde am 01.07.2018 in Betrieb genommen. Es handelt sich um ein Internetportal, das eine elektronische und medienbruchfreie Abwicklung von Gewerbeanzeigeverfahren vom heimischen PC aus ermöglichen soll. Seit dem 21.03.2019 ist die Gewerbeanzeige über das GSP mit einer elektronischen Bezahlungsmöglichkeit und einer automatisiert erzeugten Bescheinigung zur ordnungsgemäßen Erstattung der Gewerbeanzeige verknüpft. Seitdem sollen neben Gewerbeanmeldungen auch Um- und Abmeldungen über das Portal abgewickelt werden können. Das Ministerium für Wirtschaft, Innovation, Digitalisierung und Energie des Landes Nordrhein-Westfalen (MWIDE) unterstützt mit der Einrichtung des GSP die Kommunen bei der Umsetzung der Vorgaben des Onlinezugangsgesetzes. Die Leiterin der Gewerbeabteilung des Ordnungsamtes hat den Prozess der Einführung des GSP von Oktober 2018 bis September 2019 in dem dazu vom MWIDE eingerichteten Fachbeirat mit Teilnehmenden der Kommunalen Spitzenverbände, der Kammern sowie der Städte Köln und Paderborn inhaltlich begleitet und mitgestaltet; danach war eine Zuarbeit für das Ministerium aufgrund der personellen Lage in der Gewerbeabteilung nicht mehr möglich.

Bislang erreichen die GSP-Vorgänge das Ordnungsamt über das sog. Jira-Ticketsystem und müssen einzeln händisch nacherfasst werden; medienbruchfrei erfolgt die Gewerbemeldung insoweit nicht annähernd. Die bisherigen Erfahrungen zeigen, dass in etwa 80 % der Fälle Nachbearbeitungs- und Klärungsbedarf entsteht, weil Meldungen falsch oder unvollständig erfolgen und vom GSP nicht automatisch abgewiesen werden. Das GSP befindet sich insoweit noch in der Entwicklungsphase. Es ist davon auszugehen, dass sich im Laufe der nächsten Monate die Datenqualität weiter verbessern wird. Bis dahin entsteht in der Gewerbemeldeinstelle ein erhöhter Aufwand in der Sachbearbeitung.

Die über das GSP eingehenden Vorgänge werden seit 2019 aus Dokumentationsgründen zusätzlich statistisch erfasst. Im 1. Halbjahr 2019 erreichten das Ordnungsamt 250 Meldungen

über das Portal, im zweiten Halbjahr waren es (auch wegen der verstärkten Bewerbung über Aushänge und die Homepage des Ordnungsamtes zur Entzerrung des Notfallbetriebes) bereits 936 Meldungen. Für 2020 liegen Zahlen bis einschließlich 30.04. vor: von insgesamt 3.031 Vorgängen erreichten das Ordnungsamt in diesem Zeitraum 542 über das Portal.

Im Rahmen einer gesonderten statistischen Betrachtung der Gewerbemeldevorgänge seit dem 01.03.2020, die zur Erlangung belastbarer Daten noch bis Ende Mai 2020 fortgesetzt werden soll, konnte festgestellt werden, dass von den 542 GSP-Meldungen bis zum 20.05.2020 insgesamt 246 Fälle nicht sofort abschließend bearbeitet werden konnten. Die Bearbeitungsdauer teilt sich wie folgt auf:

- 206 Fälle konnten innerhalb einer Woche abgeschlossen werden
- 27 Fälle konnten innerhalb von zwei Wochen abgeschlossen werden
- 11 Fälle konnten innerhalb von drei Wochen abgeschlossen werden
- in 52 Fällen dauerte die Bearbeitungszeit mehr als drei (bis zu zwölf) Wochen

Ursächlich für die Verzögerung sind in allen Fällen unvollständige oder nicht plausible Daten, die über das GSP (aktuell noch) nicht hinreichend gefiltert werden. Die Übernahme nicht korrekter Daten in das Gewereregister der Stadt Dortmund scheidet aus. Nachfragen bei den betroffenen Gewerbetreibenden gestalten sich mühsam, da sich diese mit Abschluss der Dateneingabe in das GSP selbst eine Bestätigung der (im Zweifel nicht korrekten) Gewerbeanzeige ausdrücken können und entsprechend wenig Verständnis für nachgelagerten behördlichen Klärungsbedarf haben.

Unbefriedigend gelöst ist bisher auch die Frage der Authentifizierung von Gewerbetreibenden bei Nutzung des GSP. In einem ersten Schritt muss der*die Gewerbetreibende sich im Servicekonto.NRW anmelden und dort seine Personaldaten hinterlegen. Dies geschieht mittels der sog. Häkchen-Authentifizierung, das heißt, der*die Nutzende erklärt per Häkchen, dass die Daten (Name, Geburtsdatum, Staatsangehörigkeit, Anschrift) korrekt eingegeben wurden. Sofern im Rahmen der anschließenden Gewerbemeldung Personaldokumente hochgeladen werden, ist für die sachbearbeitende Stelle eine Prüfung der Daten möglich. Leider gehen zahlreiche Vorgänge ohne Personaldokumente ein. Ohne hinreichende Authentifizierung ist eine Übernahme der Daten in das Gewereregister abzulehnen. In jedem Einzelfall ist eine Nachbearbeitung erforderlich, um überhaupt die Daten zu verifizieren aber auch, um z. B. bei ausländischen Staatsangehörigen sicherzustellen, dass die notwendige Berechtigung zur Aufnahme einer selbständigen Erwerbstätigkeit besteht.

Sobald die vom Land NRW und dem Hersteller der von der Gewerbemeldestelle verwendeten Software angekündigte Schnittstelle zum GSP zur Verfügung steht, *könnten* eingehende Meldungen direkt in das Gewereregister der Stadt Dortmund eingespielt werden. Die händische Nacherfassung entfielen. Diese Schnittstelle sollte wegen der derzeit noch nicht ausreichenden Datenqualität allerdings erst dann eingerichtet werden, wenn das GSP auch fachlich allen Ansprüchen genügt, da sonst - ebenfalls automatisiert - fehlerhafte Gewerbemeldungen an den o. g. Kreis der empfangsberechtigten Stellen weitergeleitet werden und im Falle notwendiger Korrekturen erhebliche zusätzliche Aufwände verursachen würden.

Zur Kostendeckung sieht die Allgemeine Verwaltungsgebührenordnung NRW z. B. für Gewerbemeldungen natürlicher Personen eine Verwaltungsgebühr in Höhe von 26,00 Euro vor. Die Gebühr wird für die Prüfung der Anzeige und die Bescheinigung des Empfangs erhoben. Als Richtwert für die Berücksichtigung des Verwaltungsaufwandes hat das Innenministerium einen Stundensatz von 61,00 Euro für Beschäftigte im mittleren Dienst veröffentlicht. Mit den

oben geschilderten Zusatzaufwänden kann eine Kostendeckung mit einem Gebührensatz von 26,00 Euro nicht mehr erreicht werden. Es ist beabsichtigt, nach Auswertung der beschriebenen Datenerfassung mit dieser Problematik auf das MWIDE zuzugehen.

Zukunftsorientierte Veränderungen von Arbeitsprozessen der GewMSt

Sobald mittelfristig eine vollständig medienbruchfreie und rechtssichere Gewerbemeldung möglich ist, wird es in der Gewerbemeldestelle zu einer Verlagerung von Frontoffice- zu Backoffice-Tätigkeiten kommen. Ob die ganzheitliche persönliche Beratung zukünftig in gleicher Qualität durch Chatbots möglich ist, kann dahingestellt bleiben. Aufgabe der Gewerbemeldestelle wird es mit zunehmender Digitalisierung des Arbeitsprozesses jedenfalls sein, problematische Gewerbemeldungen nicht mehr präventiv, sondern auf der Grundlage eines Stichprobenverfahrens incl. örtlicher Überprüfung und ggfs. anschließender juristischer Auseinandersetzung zu begleiten. Perspektivisch werden zum einen bisher nicht vorhandene Außendienstanteile entstehen, zum anderen werden sich wegen der notwendigen verwaltungsjuristischen Abwicklung veränderte Stellenbewertungen ergeben.