



Brüssel, den 12.9.2023  
COM(2023) 534 final

**BERICHT DER KOMMISSION AN DAS EUROPÄISCHE PARLAMENT UND DEN  
RAT**

**Erster Bericht über die Umsetzung des einheitlichen digitalen Zugangstors**

## Inhaltsverzeichnis

<b>I. JETZT ONLINE – Informations- und Hilfsdienste und Instrument für Rückmeldungen zu Hindernissen auf dem Binnenmarkt.....</b>	<b>4</b>
<b>A. Online-Zugang zu Informationen auf <i>Your Europe</i> .....</b>	<b>4</b>
<b>B. Hochwertige Unterstützung für Unternehmen und Bürgerinnen und Bürger .....</b>	<b>9</b>
<b>C. Berichterstattung über Hindernisse zur Verbesserung der Funktionsweise des Binnenmarktes.....</b>	<b>13</b>
<b>II. AUSBLICK – Online-Verfahren und das technische System zur einmaligen Erfassung.....</b>	<b>16</b>
<b>SCHLUSSFOLGERUNG .....</b>	<b>21</b>

**Das einheitliche digitale Zugangstor<sup>1</sup> (Single Digital Gateway – SDG) ist eine der ehrgeizigsten eGovernment-Initiativen der EU zur Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung.** Es trägt massiv zur **Verringerung des Verwaltungsaufwands** für Unternehmen, Bürgerinnen und Bürger sowie Behörden bei. Über das Webportal „**Your Europe**“<sup>2</sup> stellt das SDG eine einzige Anlaufstelle dar, die Unternehmen sowie Bürgerinnen und Bürgern:

- zuverlässige und aktuelle **Informationen** über Vorschriften und Verfahren im Binnenmarkt auf allen staatlichen Ebenen zur Verfügung stellt,
- direkten, zentralisierten und geführten Zugang zu **Hilfs- und Problemlösungsdiensten** bietet,
- direkten Zugang zu einem breiten Spektrum **vollständig digitalisierter Verwaltungsverfahren** bietet, für die das technische System zur einmaligen Erfassung (Once-Only Technical System – OOTS) auf Ersuchen der Nutzer einen **automatisierten Austausch von Nachweisen** zwischen Behörden in der gesamten EU ermöglicht,
- **Instrumente für Rückmeldungen** bereitstellt, damit die Nutzer die Qualität der Dienste beurteilen und die auf dem Binnenmarkt bestehenden Hindernisse melden können.

Das SDG<sup>3</sup> **verbessert die Rahmenbedingungen für europäische Unternehmen**, indem Unternehmen, insbesondere KMU, die häufig über weniger Ressourcen und Fachwissen verfügen als größere Unternehmen, dabei unterstützt werden, die Rechte und die Chancen, die der Binnenmarkt bietet, besser zu verstehen und zu nutzen. KMU profitieren in hohem Maße von den Möglichkeiten der Verwaltungsvereinfachung und der Digitalisierung, die das SDG bietet. Durch die Nutzung des einheitlichen digitalen Zugangstors **sparen** Unternehmen, insbesondere solche, die grenzüberschreitend tätig sind, **Zeit und Geld**, insbesondere bei der Beschaffung von Informationen oder dem Abschließen von Verwaltungsverfahren.<sup>4</sup>

Außerdem vereinfacht das SDG das **tägliche Leben der Bürgerinnen und Bürger** in vielen Bereichen wie zum Beispiel Reisen, Arbeit und Ruhestand, Bildung, Familienrechte und Gesundheitsversorgung, Bereiche, die für die optimale Nutzung der Freizügigkeitsrechte von Bürgerinnen und Bürgern, insbesondere im grenzüberschreitenden Kontext, von entscheidender Bedeutung sind. Das SDG trägt somit dazu bei, das Potenzial des **Binnenmarkts**<sup>5</sup> voll auszuschöpfen und die Ziele der digitalen Dekade der EU<sup>6</sup> zu erreichen – und gleichzeitig kleine Unternehmen konkret zu unterstützen.

Das SDG profitiert von den Anstrengungen, die im Zusammenhang mit einigen sektorspezifischen einzigen Anlaufstellen wie beispielsweise den nationalen Zentren für qualifizierte Berufe oder den durch die Dienstleistungsrichtlinie eingerichteten einheitlichen

---

<sup>1</sup> Eingerichtet durch die Verordnung (EU) 2018/1724 des Europäischen Parlaments und des Rates.

<sup>2</sup> [Your Europe \(europa.eu\)](https://your-europe.eu).

<sup>3</sup> Zusammen mit anderen einschlägigen EU-Initiativen wie dem [Europäischen Justizportal](#), der Digitalisierung des EU-Gesellschaftsrechts (Richtlinie (EU) 2019/1151 und COM(2023) 177 final) oder dem [System zur Verknüpfung von Unternehmensregistern \(BRIS\)](#).

<sup>4</sup> In einer Studie wird geschätzt, dass die Kosten für Unternehmen mit grenzübergreifender Tätigkeit um 50 % höher sind als für inländische Unternehmen, und dass die zusätzlichen Kosten für Unternehmen mit grenzübergreifender Tätigkeit vor allem auf die Beschaffung von Informationen (hauptsächlich Beratung, 30 Mio. EUR), die Vorlage von Dokumenten (22 Mio. EUR, hauptsächlich Reisekosten wenn persönliche Einreichung erforderlich), die Zertifizierung (11 Mio. EUR) und die Erhebung von Daten und Zusammenstellung von Unterlagen (7 Mio. EUR) zurückzuführen sind; diese Kosten können durch eine weitergehende Digitalisierung gesenkt werden; siehe [Register der Kommissionsdokumente - SWD\(2017\) 213 \(europa.eu\)](#).

<sup>5</sup> Im Einklang mit der Entschließung des Europäischen Parlaments vom 18. April 2023 (2022/2036(INI)).

<sup>6</sup> Beschluss (EU) 2022/2481.

Ansprechpartnern<sup>7</sup> unternommen wurden. Das SDG ist jedoch eine umfassende und integrierte Lösung, die allen Bedürfnissen von Unternehmen sowie Bürgerinnen und Bürgern während ihres gesamten Lebenszyklus gerecht wird.

Die Umsetzung des SDG erfolgt schrittweise als gemeinsame Initiative sowohl der Mitgliedstaaten als auch der Kommission. Das SDG wurde 2020 ins Leben gerufen und stellte vor allem Informationen über Rechte und Verfahren auf EU- und nationaler Ebene auf „Your Europe“ zur Verfügung. **Bis Ende 2023 müssen die Mitgliedstaaten sicherstellen, dass Verwaltungsverfahren in 21 Schlüsselbereichen in vollem Umfang online zugänglich sind**, auch für grenzüberschreitende Nutzer, und dass das OOTS eingerichtet ist, damit die einschlägigen Dokumente künftig ausgetauscht werden können.



Gemäß der SDG-Verordnung ist die Kommission aufgefordert, die Anwendung der SDG-Verordnung auf der Grundlage der über das Zugangstor erhobenen Statistiken und gesammelten Rückmeldungen regelmäßig zu bewerten und zu überprüfen. Der vorliegende erste Bericht<sup>8</sup> wird als Teil des von der Kommission geplanten KMU-Entlastungspakets vorgelegt, da das SDG zu den Zielen des Pakets – Vereinfachung der Rechtsvorschriften und Verringerung des Verwaltungsaufwands – beiträgt. Der Bericht enthält eine Bewertung der Umsetzung und der derzeitigen Funktionsweise des SDG, die unter anderem auf Nutzungsdaten und den Rückmeldungen der Nutzer beruht. Es werden die Fortschritte beschrieben, die in Bezug auf die nächste Phase, insbesondere die Digitalisierung von Verfahren und das OOTS, erzielt wurden. Ferner werden Möglichkeiten aufgezeigt, wie das SDG weiter verbessert und ausgeweitet werden kann, um elektronische Behördendienste zugunsten eines wettbewerbsfähigen Binnenmarkts und eines für die Bürgerinnen und Bürger zugänglichen Raums der Freizügigkeit zu fördern.

In Teil I stehen die SDG-Säulen im Mittelpunkt, die bereits online auf „Your Europe“ verfügbar sind: Informationsdienste, Hilfsdienste und das Instrument für Rückmeldungen zu Hindernissen auf dem Binnenmarkt. In Teil II wird auf die künftigen SDG-Säulen im Zusammenhang mit Online-Verfahren und dem technischen System zur einmaligen Erfassung (OOTS) eingegangen.

<sup>7</sup> Die mit der Richtlinie 2006/123/EG eingerichteten einheitlichen Ansprechpartner bieten im Rahmen des Anwendungsbereichs des SDG online Informationen, Hilfsdienste und Zugang zu Verfahren, die für die Erbringung von Dienstleistungen relevant sind. Die Maßnahmen der Mitgliedstaaten und der Kommission haben die Verfügbarkeit und Qualität der Informationen erheblich verbessert.

<sup>8</sup> Artikel 36 der SDG-Verordnung sieht die Veröffentlichung eines Bewertungsberichts alle zwei Jahre vor.

## **I. JETZT ONLINE – Informations- und Hilfsdienste und Instrument für Rückmeldungen zu Hindernissen auf dem Binnenmarkt**

### **A. Online-Zugang zu Informationen auf *Your Europe***

Das Portal „Your Europe“ ist eine einzige Anlaufstelle, die Portale und Dienste der EU und der einzelnen Staaten miteinander verknüpft. Es bietet Online-Zugang zu hochwertigen **Informationen über Vorschriften und Verfahren, die für Unternehmen und Bürgerinnen und Bürger auf allen staatlichen Ebenen** (EU, national, regional und lokal) gelten.

Auf „Your Europe“ können Unternehmen, insbesondere KMU, alle Informationen finden, die sie benötigen, um ein Unternehmen in der EU zu gründen,<sup>9</sup> zu führen oder zu schließen, zum Beispiel Informationen über Beschäftigung, Steuern, das Angebot von Waren und Dienstleistungen oder den Zugang zu Finanzmitteln. Beispielsweise kann ein Unternehmen, das nach Möglichkeiten zur Finanzierung seines grünen oder digitalen Wandels sucht, hier erfahren, wie es Zugang zu Finanzmitteln erhält. Ein Speditionsunternehmen, das Fahrer ins Ausland entsenden möchte, kann die geltenden Verfahren oder Vorschriften erfahren, zum Beispiel in Bezug auf die Entlohnung in den betreffenden Ländern. Ein kleines Unternehmen, das seine Tourismustätigkeit in der EU ausweiten möchte, kann Informationen über länderspezifische Vorschriften, seine Verantwortung gegenüber Reisenden mit Behinderungen sowie Möglichkeiten für EU-Finanzierungen erhalten. Die Bürgerinnen und Bürger wiederum können herausfinden, wie sie innerhalb der EU reisen, in ein anderes EU-Land umziehen oder in einem anderen EU-Land leben, studieren oder eine Arbeitsstelle suchen können. Es stehen beispielsweise Informationen zu Themen wie Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz, Reisedokumente, Aufenthaltsformalitäten, Gesundheitsversorgung im Ausland, soziale Sicherheit, Verbraucherrechte usw. zur Verfügung.

Die Nutzer können den Informationen auf „Your Europe“ vertrauen. Diese stammen direkt aus offiziellen Quellen und werden auf EU-Ebene aktualisiert, sobald EU-Rechtsvorschriften in Kraft treten. Die Informationen werden in einem nutzerfreundlichen und leicht verständlichen Format, in der/den Landessprache(n) sowie in einer allgemein verständlichen Fremdsprache zur Verfügung gestellt.<sup>10</sup>

#### **Erzielte Erfolge**

**Dem Portal „Your Europe“ wird zunehmend vertraut und es wird immer häufiger besucht.** 2022 verzeichnete „Your Europe“ rund 43 Millionen Besuche und war damit die am dritthäufigsten besuchte Website der Kommission, hinter der kommissionseigenen Website und EUR-Lex. 2022 folgte dem Rekordjahr 2021, in dem die Lockerung der COVID-19-bedingten Reisebeschränkungen zu extrem hohen Besucherzahlen führte. Die entsprechenden nationalen Seiten, die der Kommission von den Mitgliedstaaten gemeldet werden und die über Links auf „Your Europe“ aufgerufen werden können, konnten im Vorjahr weitere 63 Millionen Besuche

---

<sup>9</sup> Gemäß Artikel 13f der Richtlinie (EU) 2019/1151 müssen auf den Eintragungsportalen oder Internetseiten, die über das zentrale digitale Zugangstor zugänglich sind, Informationen über die Gründung von Gesellschaften und Zweigniederlassungen sowie deren Eintragung in Handelsregistern zugänglich gemacht werden.

<sup>10</sup> Die Kommission unterstützt die Mitgliedstaaten bei der Übersetzung nationaler Vorschriften, in der Regel in die englische Sprache, indem sie Mittel aus ihrem Haushalt bereitstellt.

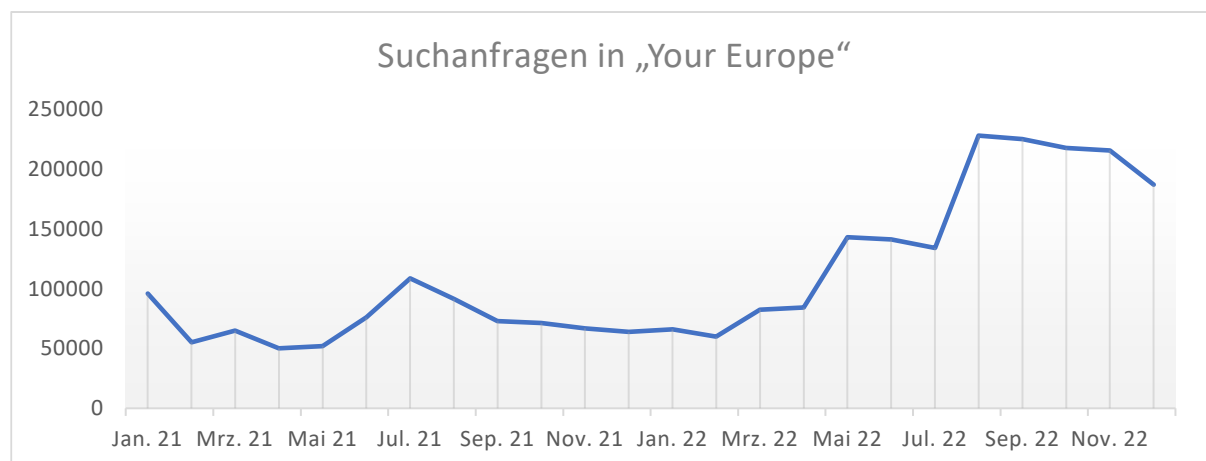
verzeichnen.<sup>11</sup> Die kombinierten SDG-Inhalte<sup>12</sup> wurden 2021 und 2022 mehr als 100 Millionen Male jährlich aufgerufen.<sup>13</sup>



Abbildung 1. Anzahl der Besuche auf „Your Europe“ und auf nationalen Webseiten vor und nach der Einführung des SDG

Aus den Statistiken für 2022 geht hervor, dass die Nutzer mehr als 120 000 Stunden allein auf den Webseiten von „Your Europe“ für Unternehmen verbracht haben. Selbst bei einer konservativen Schätzung der Rechtsberatungskosten erspart das SDG **diesen Nutzern, insbesondere KMU, etwa 2,5 Mio. EUR jährlich** und viel Zeit.<sup>14</sup> Eine durchschnittliche Seite in „Your Europe“ kann leicht in weniger als 4 Minuten gelesen werden, wobei auf ihr komplizierte EU-Rechtstexte, für deren Lesen mehr als zweieinhalb Stunden benötigt würde, absolut zuverlässig zusammengefasst werden.

Die Einführung der neuen Suchfunktion im August 2022 (die die vorherige Freitextsuche ersetzt) hat zu **einer erheblichen Zunahme erfolgreich abgeschlossener Suchvorgänge** geführt.<sup>15</sup> 2021 wurde die Suchfunktion von „Your Europe“ 871 104 Male genutzt. Diese Zahl hat sich mit 1 784 566 Anfragen im Jahr 2022 verdoppelt.



<sup>11</sup> Die Mitgliedstaaten melden der Kommission ihre Websites, die in der SDG-Verordnung festgelegte Inhalte enthalten.

<sup>12</sup> Einschließlich EU- und nationale Webseiten.

<sup>13</sup> [Europa Analytics – was das ist und wozu es dient | Europäische Union.](#)

<sup>14</sup> Für KMU sind die Informationen kostenlos. Aus den Besucherstatistiken der Kommission geht hervor, wie viel Zeit die Besucher auf den einzelnen Seiten verbracht haben. Im Jahr 2022 wurden mehr als 120 000 Stunden allein auf den Webseiten von „Your Europe“ für KMU verbracht. Eurostat zufolge kostet die Rechtsberatung in der EU durchschnittlich 23,90 EUR pro Stunde (Stand drittes Quartal 2022).

<sup>15</sup> Die Suchergebnisse können nach Ebene (EU oder national), Sprache, Ort und Art der Inhalte gefiltert werden.

Abbildung 2. Entwicklung der Suchanfragen, die seit der Einführung an „Your Europe“ übermittelt wurden

**Die Abdeckung von „Your Europe“ wird immer größer.** Bis Januar 2023 hatten die Mitgliedstaaten 40 776 Webseiten im Rahmen des SDG gemeldet. Die Meldungen der Mitgliedstaaten betrafen 80 % der in Anhang I der SDG-Verordnung aufgeführten Bereiche.<sup>16</sup> Abbildung 3 zeigt die Abdeckung nach Mitgliedstaaten.<sup>17</sup> In einer ähnlichen Kartierung wird derzeit die Abdeckung lokaler Informationen bewertet, die die Mitgliedstaaten ebenfalls seit Dezember 2022 melden müssen.<sup>18</sup>

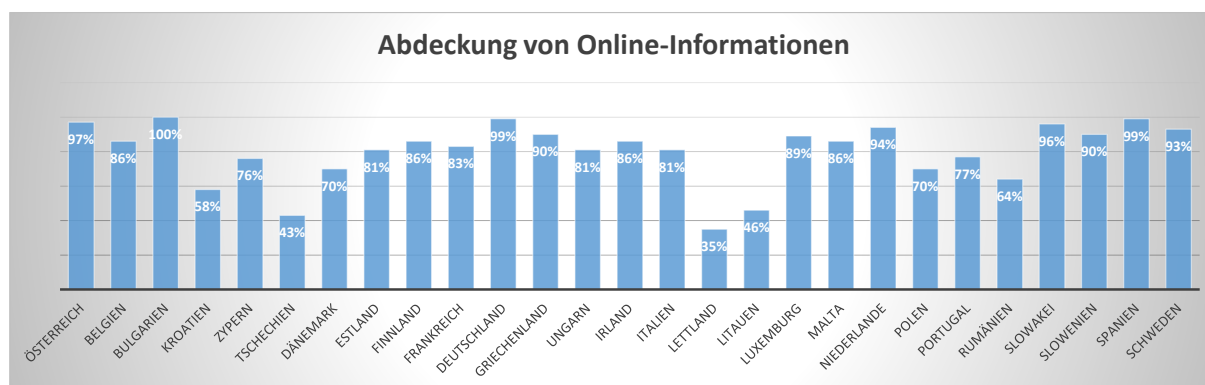


Abbildung 3. Prozentualer Anteil der im SDG abgedeckten Informationen nach Ländern

Eine Umfrage zu „Your Europe“<sup>19</sup> von 2023 ergab, dass 92,5 % der befragten Bürgerinnen und Bürger und 90,3 % der befragten Unternehmen das Portal als zufriedenstellend oder besser einstufen. 77 % der Unternehmen und 76 % der Bürgerinnen und Bürger bestätigten, dass sie die gesuchten Informationen finden konnten. 88,4 % der Unternehmen und 90,6 % der Bürgerinnen und Bürger würden „Your Europe“ Freunden, Familienangehörigen oder Kollegen empfehlen.

**Das Zugangstor ist immer besser zugänglich und sichtbarer geworden.** Für die Bürgerinnen und Bürger sind „Reisen“ und „Arbeit und Ruhestand“ die beliebtesten Themen auf „Your Europe“. „Führung eines Unternehmens“ und „Steuern“ sind die von Unternehmen am häufigsten gesuchten Themen. Erste Erkenntnisse zeigen vergleichbare Ergebnisse für nationale Webseiten,<sup>20</sup> obwohl die Besuche der nationalen Inhalte von „Your Europe“ nach Themen erst seit Einführung der geführten Suche im August 2022 erfasst werden.

<sup>16</sup> In Anhang I werden folgende Informationsbereiche genannt: Reisen, Arbeit und Ruhestand, Fahrzeuge, Wohnsitz, Bildung oder Praktikum in einem anderen Mitgliedstaat, medizinische Versorgung, Bürger- und Familienrechte, Verbraucherrechte, Datenschutz, Gründung, Führung und Schließung eines Unternehmens, Beschäftigungsvorschriften, Steuern, Anforderungen an Waren und Erzeugnisse, Finanzierung eines Unternehmens, öffentliche Aufträge sowie Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz.

<sup>17</sup> Trotz eines hohen Abdeckungsgrads haben die verbleibenden Lücken die Kommission veranlasst, einen vollständigeren Datensatz von Informationen zu erstellen. Die Mitgliedstaaten legen die Anforderungen der Verordnung nicht immer in der gleichen Weise aus, und es sind erhebliche personelle und finanzielle Ressourcen erforderlich. Dies kann sich auf die Abdeckungsquoten auswirken.

<sup>18</sup> Um Doppelinformationen zu vermeiden, müssen die nationalen SDG-Koordinatoren die entsprechenden Webseiten nur dann melden, wenn nationale Vorschriften durch lokale Vorschriften geändert werden.

<sup>19</sup> Jährlich wird eine Umfrage zur Zufriedenheit mit „Your Europe“ durchgeführt.

<sup>20</sup> Themenbereiche A, B, L und M.

Um die Sichtbarkeit zu erhöhen, hat die Kommission digitale Roadshows in 21 Mitgliedstaaten durchgeführt, und eine Kampagne mit 79 Influencern hat mehr als 9,5 Millionen Menschen erreicht.<sup>21</sup>

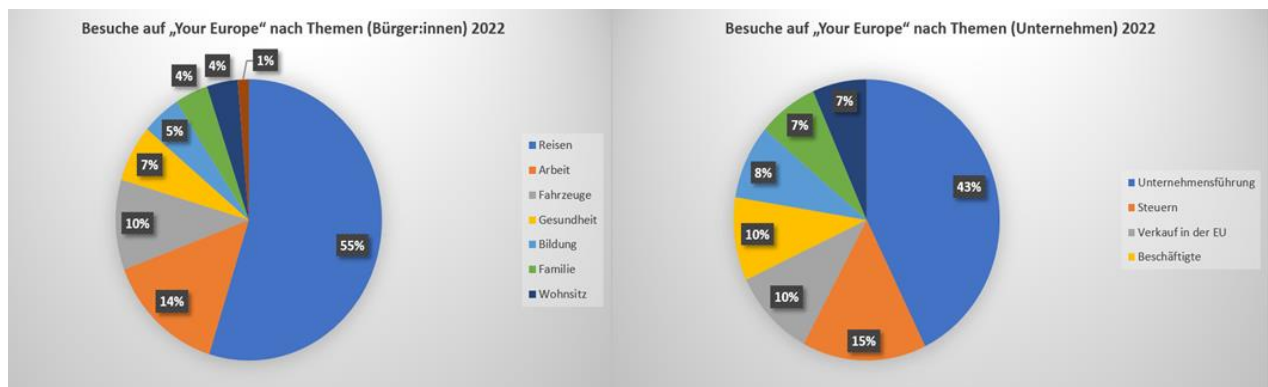


Abbildung 4. Besuche nach Themen bezüglich bürgerbezogener Themen (linke Seite) und unternehmensbezogener Themen (rechte Seite)

Im Falle unvorhergesehener Ereignisse oder Krisen nutzt die Kommission die Sichtbarkeit von „Your Europe“ als Multiplikator, um Unternehmen und Bürgerinnen und Bürgern Informationen bereitzustellen, indem entweder neue Inhalte (z. B. Brexit) aufgenommen werden oder das Portal mit anderen Websites der Kommission (z. B. Ukraine mit Informationen für Flüchtlinge, Spender, Unternehmen) verlinkt wird.

### Bereiche mit Verbesserungsbedarf und nächste Schritte

Die Kommission und die Mitgliedstaaten sollten „Your Europe“ und das zugehörige Netz nationaler Portale **als wichtigste Quelle** für praktische, verständliche, zuverlässige und zugängliche Informationen über Vorschriften, Verfahren und Geschäftsmöglichkeiten auf allen Verwaltungsebenen weiter verbessern.

Die Kommission wird **die Abdeckung, die Auffindbarkeit und den Zugang zu Informationen** für Unternehmen, insbesondere KMU, und für Bürgerinnen und Bürger in Bereichen, die von entscheidender Bedeutung für die bestmögliche Nutzung des Binnenmarkts sind, weiter **verbessern**:

- Sie wird die **Auffindbarkeit von Informationen über Produktanforderungen für Hersteller und Einzelhändler** verbessern. Dieses Thema ist bereits eines der beliebtesten Suchthemen für Unternehmen. Angesichts der zahlreichen Vorschriften, die sowohl produktspezifisch als auch übergreifend für ein bestimmtes Produkt auf EU- und nationaler Ebene gelten, wird „Your Europe“ zu einem zentralen Zugangspunkt für diese Anforderungen werden. Parallel dazu müssen die Mitgliedstaaten, wie in der SDG-Verordnung gefordert, die Meldung entsprechender nationaler Vorschriften verstärken.
- Die Kommission wird außerdem **Informationen über Steuern** auf nutzerfreundliche Weise präsentieren. Die Mitgliedstaaten müssen sicherstellen, dass die Informationen in der

<sup>21</sup> 90 % der Befragten, die sich das Video der Kampagne ansahen, waren in der Lage, das Logo von „Your Europe“ korrekt zu identifizieren. Weitere Kampagnen auf Twitter, Facebook, LinkedIn und Google Ad generierten mehr als drei Millionen Impressions, über eine Million Engagements, 14 000 Link-Klicks und mehr als 244 000 Videoaufrufe pro Monat. Die hohe Sichtbarkeit hat sich in einer wachsenden Anzahl von Besuchern niederschlagen.



Datenbank „Steuern in Europa“<sup>22</sup> und die technische Infrastruktur dieser Datenbank auf dem neuesten Stand sind, damit KMU die korrekten Informationen erhalten.

- Sobald die Mitgliedstaaten weitere Informationen, auch auf kommunaler Ebene, hinzufügen, wird die Kommission diese weiterhin in einer immer besser strukturierten und nutzerfreundlicheren Weise präsentieren. Dazu zählen beispielsweise Informationen über **städtische Bereiche mit eingeschränkten Zufahrtsrechten** (Urban Vehicle Access Regulations – UVAR) wie Niedrigemissionszonen oder Mautaufkleber.
- Die Kommission und die Mitgliedstaaten sollten die **Auffindbarkeit von Informationen über soziale Sicherheit**, die für mobile Bürger, Arbeitnehmer und Arbeitgeber von entscheidender Bedeutung und eine wesentliche Voraussetzung für die Freizügigkeit von Arbeitnehmern sind, weiter verbessern.
- Die Kommission wird die **neue Suchmaschine für die geführte Suche** weiterhin verbessern und aktualisieren. Ihr Erfolg hängt auch von den von den Mitgliedstaaten gemeldeten Informationen ab.

Des Weiteren **hat die Kommission weiterhin zum Ziel, „Your Europe“ zu einem wichtigen Instrument für den Zugang zu grundlegenden Informationen zu machen.** In diesem Zusammenhang werden bestehende Funktionen bereits weithin genutzt. Beispielsweise können Bürgerinnen und Bürger oder KMU über „Your Europe“ bereits MwSt-Nummern prüfen, um festzustellen, ob ein Unternehmen für den grenzüberschreitenden Handel innerhalb der EU registriert ist, was für viele Verfahren erforderlich ist. Dies gilt auch für den Europäischen Berufsausweis. Ebenso werden nationale Verkehrsvorschriften, die derzeit auf einer gesonderten EU-Website verfügbar sind, bis Ende 2023 auf „Your Europe“ veröffentlicht werden. Die Kommission wird zudem neue Methoden zur **Überwachung der Inhalte** untersuchen, zum Beispiel **automatisierte Qualitätserkennungssysteme**.<sup>23</sup>

Schließlich wird die Kommission die **Verwendung von auf fortschrittlicher KI gestützten großen Sprachmodellen (Large Language Models)**, einschließlich Technologien zur Erkennung natürlicher Sprache, **bewerten**. Mithilfe solcher Modelle können dynamischere, kontextsensitivere und stärker personalisierte Systeme zur Bereitstellung von Informationen geschaffen werden, die den Zugang der Nutzer zu regulatorischen Inhalten und ihre Interaktion mit diesen Inhalten revolutionieren können. Letztendlich können solche Instrumente in der Lage sein, riesige Mengen von Informationen aus verschiedenen Quellen, einschließlich Vorschriften und Verfahren der EU und der Mitgliedstaaten, zu analysieren und in einem auf die spezifischen Bedürfnisse der Nutzer zugeschnittenen Format darzustellen.

In Reaktion auf größere Krisen wird die Rolle von „Your Europe“ **als Multiplikator für offizielle Informationen** bekräftigt werden, wie es beispielsweise bei der Pandemie oder dem Krieg in der Ukraine auch der Fall gewesen ist. Allgemein werden die Kommissionsdienststellen sicherstellen, dass systematischer auf die **Website „Your Europe“** verwiesen wird, wenn **in neuen EU-Rechtsvorschriften** neue Informationsanforderungen festgelegt werden.

---

<sup>22</sup> Die Datenbank „Steuern in Europa“ ist ein Online-Informationsinstrument der Kommission. Sie enthält von den EU-Mitgliedstaaten bereitgestellte Informationen zu rund 650 Steuern. [Taxes in Europe Database v3 \(europa.eu\)](https://europa.eu/your-europe/your-europe-database-v3).

<sup>23</sup> Dies könnte einen Crawler (Software zur Indexierung des Inhalts von Websites, damit diese Websites in Suchergebnissen erscheinen) umfassen, um das Vorhandensein der erforderlichen Informationen, von Übersetzungen, des Logos von „Your Europe“ usw. zu ermitteln.

- Die **Mitgliedstaaten** sind aufgefordert, den **Umfang und die Qualität** der im Portal zur Verfügung gestellten **Informationen** weiterhin zu **verbessern** und die gemäß der SDG-Verordnung erforderlichen Informationen zu melden.
- Die **Kommission** wird die **Auffindbarkeit von Informationen verbessern** und dabei besonderes Augenmerk auf Bereiche richten, die für KMU von entscheidender Bedeutung sind, einschließlich **Produktanforderungen und Steuerfragen**. Sie wird die Rolle der Website als zeitnahen **Multiplikator für offizielle Informationen** stärken und ausweiten, insbesondere im Falle von größeren Ereignissen und Krisen. Schließlich wird die Kommission die **Verwendung von auf fortschrittlicher KI gestützten großen Sprachmodellen bewerten**, um die Art und Weise, wie regulatorische Informationen den Nutzern, insbesondere KMU, zur Verfügung gestellt werden, weiter zu verbessern.

## **B. Hochwertige Unterstützung für Unternehmen und Bürgerinnen und Bürger**

Das einheitliche digitale Zugangstor bietet zusätzliche Unterstützung durch individualisierte Hilfs- und Problemlösungsdienste, wenn sich die Informationsseiten dieses Zugangstors als unzureichend erweisen und/oder Bürgerinnen und Bürger oder Unternehmen bei der Wahrnehmung ihrer Rechte im Binnenmarkt auf Probleme stoßen.<sup>24</sup>

### Erzielte Erfolge

Das Dienstangebot erweitert sich stets. Im Dezember 2020 wurden auf „Your Europe“ sieben wichtige Hilfsdienste<sup>25</sup> sowie eine Suchmaschine für Hilfsdienste<sup>26</sup> verfügbar, die einen leichteren Zugang zu diesen Diensten bietet. Diese Hilfsdienste umfassen: 1) einheitliche Ansprechpartner, 2) Produktinfostellen, 3) Produktinformationsstellen für das Bauwesen, 4) nationale Beratungszentren für Berufsqualifikationen, 5) nationale Kontaktstellen für die grenzüberschreitende Gesundheitsversorgung, 6) Europäisches Netz der Arbeitsvermittlungen (EURES), 7) Online-Streitbeilegung.

Nach der SDG-Verordnung können zusätzliche Hilfsdienste einbezogen werden, wenn die angebotenen Dienste die bestehenden Dienste ergänzen, sie die Qualitätskriterien erfüllen und keine oder nur geringe Gebühren erhoben werden.<sup>27</sup> Auf dieser Grundlage wurde das Dienstangebot des SDG durch drei Dienste erweitert: „Ihr Europa – Beratung“, das Problemlösungsnetz für den Binnenmarkt (SOLVIT) und das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren.<sup>28</sup> Fast alle diese Dienste stehen nun über die Suchmaschine für Hilfsdienste zur Verfügung.

**Der Dienst wird weithin genutzt. In den Jahren 2021 und 2022 zusammengenommen haben die Hilfsdienste in 6,5 Millionen Fällen<sup>29</sup> Unterstützung geleistet, davon waren**

<sup>24</sup> Dies kann der Fall sein, wenn grenzüberschreitende Tätigkeiten zu speziell für die auf Webseiten verfügbaren standardmäßigen Erläuterungen sind oder wenn verschiedene Schwierigkeiten beim Umgang mit Behörden auftreten.

<sup>25</sup> Gemäß Anhang III der SDG-Verordnung.

<sup>26</sup> [Suchmaschine für Hilfsdienste \(europa.eu\)](https://europa.eu).

<sup>27</sup> Artikel 7 Absatz 3 der SDG-Verordnung. Dienste sowohl auf nationaler als auch auf EU-Ebene können in das SDG einbezogen werden.

<sup>28</sup> Auf nationaler Ebene ist auch die deutsche Gleichbehandlungsstelle EU-Arbeitnehmer (EU-GS) beigetreten. Dieser Prozess wurde von der deutschen Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. in die Wege geleitet.

<sup>29</sup> Im Jahr 2022 wurden von „Ihr Europa – Beratung“ mehr als 28 000 Fälle (von denen 20 000 berechtigt waren) und vom Problemlösungsnetz für den Binnenmarkt (SOLVIT) 2200 Fälle bearbeitet. SOLVIT konnte 86 % der Fälle lösen.

**5,3 Millionen Bürgerinnen und Bürger und 1,2 Millionen Unternehmen.** Die am häufigsten unterstützten Nutzergruppen sind Arbeitgeber und Arbeitsuchende (6 Millionen), Dienstleistungsunternehmen (157 000 Fälle), Verbraucher, die Fragen zu ihren Rechten (120 000) oder Streitigkeiten mit Online-Händlern (80 000 Fälle<sup>30</sup>) haben, sowie Personen, die Informationen über die medizinische Versorgung in einem anderen Land suchen (63 000 Fälle).<sup>31</sup>

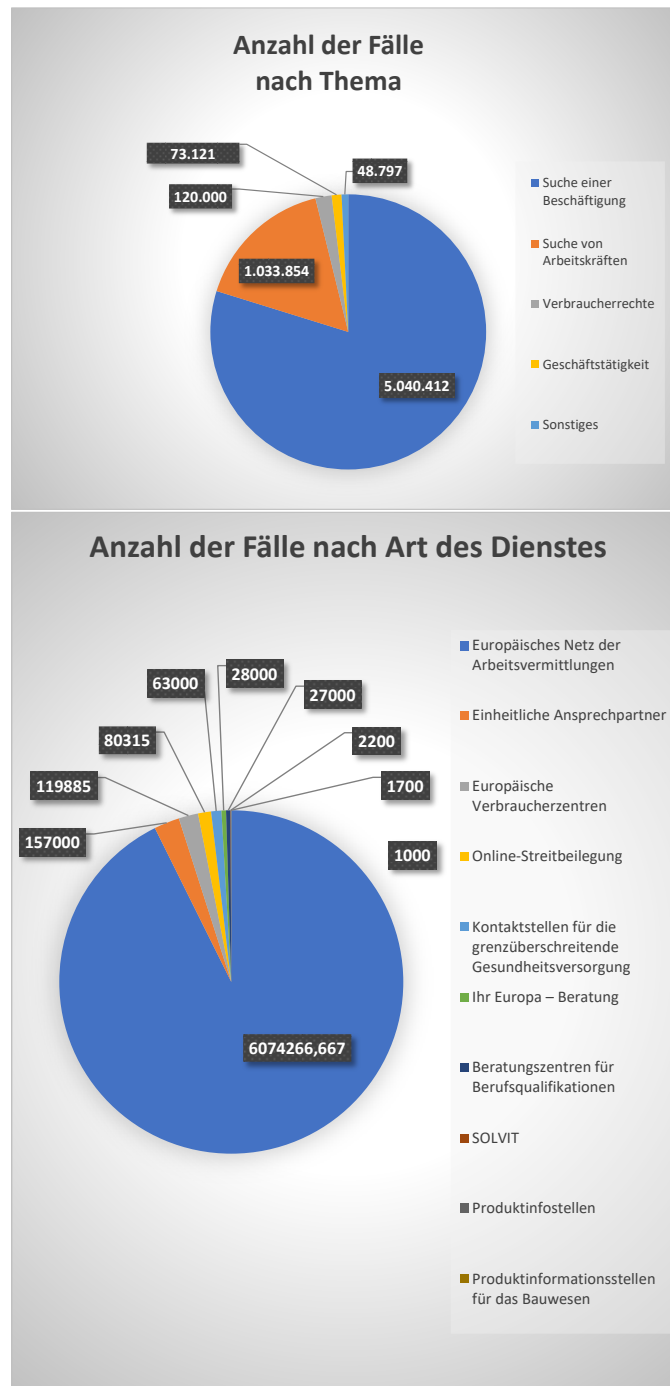


Abbildung 5. Anzahl der Fälle nach Art des Dienstes (oben) und nach Thema (unten)

Unternehmen und Bürgerinnen und Bürger können innerhalb von zwei bis drei Kalendertagen mit einer Antwort rechnen. Die Antwortzeit der beiden Arten von Produktinformationsstellen

<sup>30</sup> Diese Zahl umfasst 50 000 Vorabbeschwerden, bei denen es sich um direkte Gespräche zwischen Verbrauchern und Händlern über die Plattform handelt ohne Beteiligung einer Stelle für alternative Streitbeilegung.

<sup>31</sup> Diese Zahlen basieren auf den Hilfsdiensten in 21 Mitgliedstaaten.

beträgt jedoch durchschnittlich acht bis neun Tage. Dies kann auf die Komplexität der Produktanforderungen zurückzuführen sein, die sich häufig aus einer Kombination von EU- und nationalen Rechtsvorschriften ergeben. Ressourcenknappheit und die Arbeitsabläufe der Netze können ebenfalls eine Rolle spielen. Bisher betreffen diese Stellen jedoch nur etwa 1 % aller Fälle.

**Die Rückmeldungen der Nutzer sind positiv.** Bislang wurden über eine spezielle Rückmeldeschleife<sup>32</sup> mehr als 3200 Rückmeldungen mit einer durchschnittlichen Bewertung von 4,3 von 5 Sternen gesammelt. Dies ist eine positive Würdigung, wenn man bedenkt, dass in dieser Art von Systemen unzufriedene Nutzer überrepräsentiert sind.<sup>33</sup>

### **Bereiche mit Verbesserungsbedarf und nächste Schritte**

**Bislang werden Rückmeldungen der Nutzer und Fallstatistiken noch nicht systematisch als Instrument zur Verbesserung des gesamten Dienstangebots genutzt.** Die Kommission wird mit den Mitgliedstaaten und den betreffenden Hilfsdiensten zusammenarbeiten, um dies zu ändern. Konkret bedeutet dies, dass die Zu- und Abnahme der verschiedenen Arten von Anfragen und Nutzerrückmeldungen angemessen überwacht wird, um sicherzustellen, dass Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen in optimaler Weise bedient werden können. Wenn beispielsweise ein einheitlicher Ansprechpartner vermehrt Anfragen von Bauunternehmen aus einem anderen Mitgliedstaat erhält und aus Rückmeldungen hervorgeht, dass diese Unternehmen die gesuchten Informationen nicht finden, dann sollten die zuständigen Behörden tätig werden. Die betreffenden Behörden könnten die Informationen auf den nationalen SDG-Seiten verbessern und/oder die Kommission ersuchen, die Seiten auf „Your Europe“ zu verbessern; zusätzlich oder alternativ könnten sie andere Schritte unternehmen, um die Ausübung einer Geschäftstätigkeit in ihrem Mitgliedstaat zu erleichtern.

Die Kommission wird damit beginnen, die Verwendung der **Suchmaschine für Hilfsdienste** zu verfolgen, um die am häufigsten genutzten Dienste gezielt zu verbessern und KMU und Bürgerinnen und Bürgern bessere Dienste anzubieten, die für grenzüberschreitende Nutzer leichter zugänglich sind.

Zur Verbesserung des Dienstangebots des SDG werden die Europe-Direct-Zentren, die nationalen Durchsetzungsstellen im Bereich Verkehr und der Helpdesk für Rechte des geistigen Eigentums ermutigt, sich zu beteiligen. Das SDG würde somit zu **einer echten einzigen Anlaufstelle für Hilfsdienste auf EU-Ebene bei allen auf den Binnenmarkt bezogenen Themen** werden.

Schließlich wird die Kommission **die Weiterleitung von Nutzern** der SDG-Webseiten zu den am besten geeigneten Hilfsdiensten **verbessern**, indem sie eine **einheitliche Suchfunktion** für Online-Informationen und Online-Unterstützung **entwickelt**. Zur besseren Verwirklichung dieses Ziels könnten auch KI-gestützte Lösungen geprüft werden.

- Die Mitgliedstaaten werden bestärkt, die bislang **unvollständige Erhebung von Nutzerrückmeldungen und Fallstatistiken** zu verbessern, damit diese Rückmeldungen

<sup>32</sup> Siehe Artikel 25 der SDG-Verordnung sowie die Durchführungsverordnung (EU) 2020/1121. Die Diensteanbieter müssen Nutzer bitten, Rückmeldungen zur Verfügbarkeit und Qualität des Dienstes nach dessen Nutzung zu geben.

<sup>33</sup> Diese Voreingenommenheit, dass weniger zufriedene Nutzer eher dazu neigen, Rückmeldefunktionen zu nutzen, ist eine gleichbleibende Feststellung auf Grundlage der über viele Jahre im Portal „Your Europe“ gesammelten Rückmeldungen.

genutzt werden können, um den Dienst insgesamt für Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen zu verbessern.

- Die Kommission wird die weitere **Ausweitung des Spektrums von Problemlösungsdiensten** fördern. Sie wird außerdem die **Weiterleitung zu SDG-Hilfsdiensten verbessern**.

### **C. Berichterstattung über Hindernisse zur Verbesserung der Funktionsweise des Binnenmarktes**

**Unternehmen sowie Bürgerinnen und Bürger, die mit Hindernissen auf dem Binnenmarkt konfrontiert sind, können diese direkt über „Your Europe“ melden**, indem sie in der oberen Menüleiste auf „Ein Hindernis melden“ klicken. Daraufhin wird ein Online-Formular geöffnet, in dem ein auf dem Binnenmarkt aufgetretenes Hindernis gemeldet<sup>34</sup> werden kann, auf das die Mitgliedstaaten reagieren sollten. Das **Instrument für die Meldung von Hindernissen auf dem Binnenmarkt (SMOT)** erfasst und analysiert diese Daten. Das Hauptziel besteht darin, Erkenntnisse über die drängendsten Herausforderungen des Binnenmarkts aus Sicht der Unternehmen und Bürgerinnen und Bürgern zu erlangen<sup>35</sup> und zu einer stärker datengesteuerten Politik beizutragen.

#### **Erzielte Erfolge**

Seit Dezember 2020 wurden über das SMOT bereits 1511 Hindernisse gemeldet. Die gemeldeten Hindernisse und ein Übersichts-Dashboard stehen den Mitgliedstaaten und der Kommission in Echtzeit zur Verfügung, und anonymisierte Datensätze werden einmal jährlich im offenen Datenportal der EU veröffentlicht.

80 % der gemeldeten Hindernisse betreffen Bürgerinnen und Bürger. Die hier am häufigsten vertretenen Themen (gemessen an der Anzahl der Fälle) sind in erster Linie Verbraucherrechte (23 % der Fälle), Arbeit und Ruhestand (16 %) sowie Bürger- und Familienrechte (15 %).

---

<sup>34</sup> Jeder Fall wird anonym im SDG-Verwaltungsinstrument gespeichert. Nationale Koordinatoren und die Administratoren der Kommission können über ein Dashboard auf visualisierte Statistiken zugreifen.

<sup>35</sup> Artikel 1 Absatz 1 Buchstabe c und Artikel 26 der SDG-Verordnung.

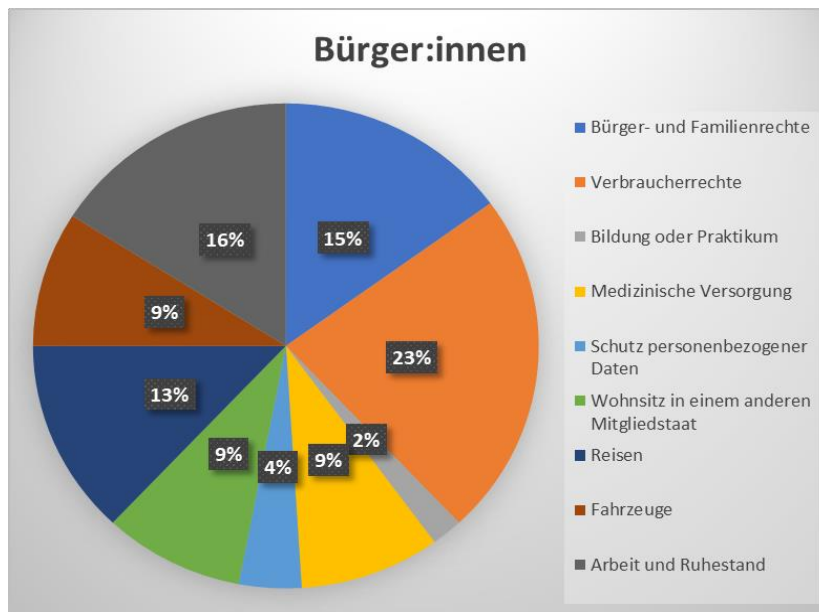


Abbildung 6. Von Bürgerinnen und Bürgern auf Your Europe gemeldete Hindernisse nach Themen

20 % der gemeldeten Hindernisse betreffen Unternehmen. Bei Unternehmen beziehen sich die meisten gemeldeten Hindernisse auf Steuern (25 %), gefolgt von der Erbringung von Dienstleistungen (24 %), der Gründung, Führung und Schließung eines Unternehmens (15 %), der Finanzierung (10 %) und der Beschäftigung von Arbeitnehmern (10 %).

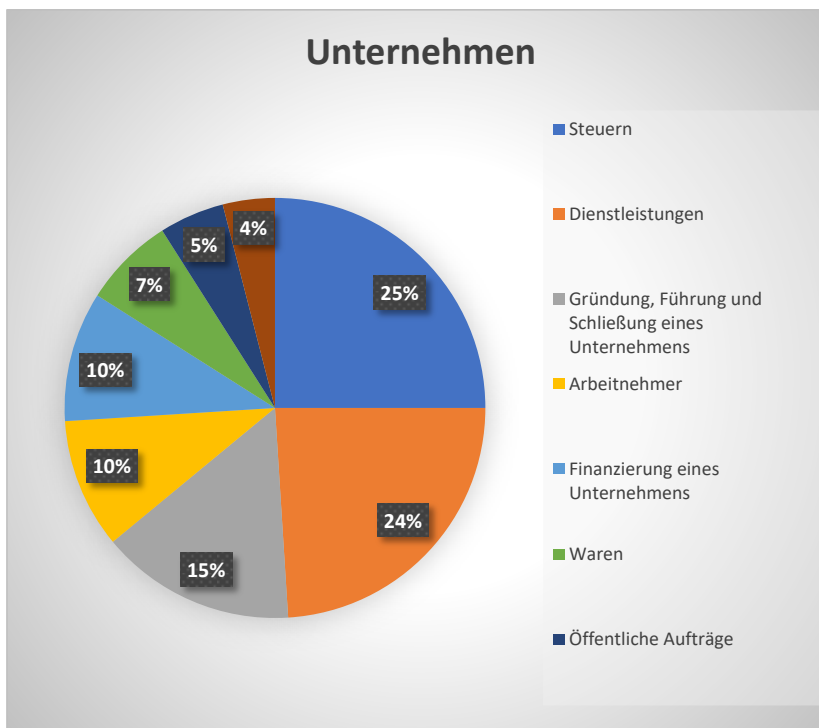


Abbildung 7. Von Unternehmen auf Your Europe gemeldete Hindernisse nach Themen

**Bereiche mit Verbesserungsbedarf und nächste Schritte**

Für die Nutzer von „Your Europe“ ist es nicht immer klar, dass das Instrument für die Meldung von Hindernissen auf dem Binnenmarkt (SMOT) nicht dazu bestimmt ist, einzelne Fälle zu lösen. Dazu werden Nutzer zu nationalen Hilfsdiensten oder zu von der EU verwalteten

Diensten wie das Problemlösungsnetz für den Binnenmarkt (SOLVIT)<sup>36</sup> und „Ihr Europa – Beratung“ weitergeleitet. Daher ist es notwendig, **die diesbezügliche Nutzerführung und Nutzerreise zu verdeutlichen**.

In naher Zukunft soll das Instrument **die im Rahmen von „Your Europe“ erhobenen Daten mit der Fülle vorhandener Daten über Hindernisse aus verschiedenen Quellen**<sup>37</sup>, darunter „Ihr Europa – Beratung“, SOLVIT, Enterprise Europe Network (EEN)<sup>38</sup> und Europäische Verbraucherzentren (ECC), **zusammenführen**. Des Weiteren ist geplant, Daten, die von freiwilligen Unternehmensverbänden, zum Beispiel der Vereinigung europäischer Industrie- und Handelskammern (Eurochambres), und dem Feedback-Mechanismus für KMU – eine vom EEN durchgeführte EU-Erhebung<sup>39</sup> – zur Verfügung gestellt werden, einzubeziehen. Wie nachstehend gezeigt, erfordert dies eine intelligente Integration, Standardisierung und Visualisierung der Daten.<sup>40</sup>

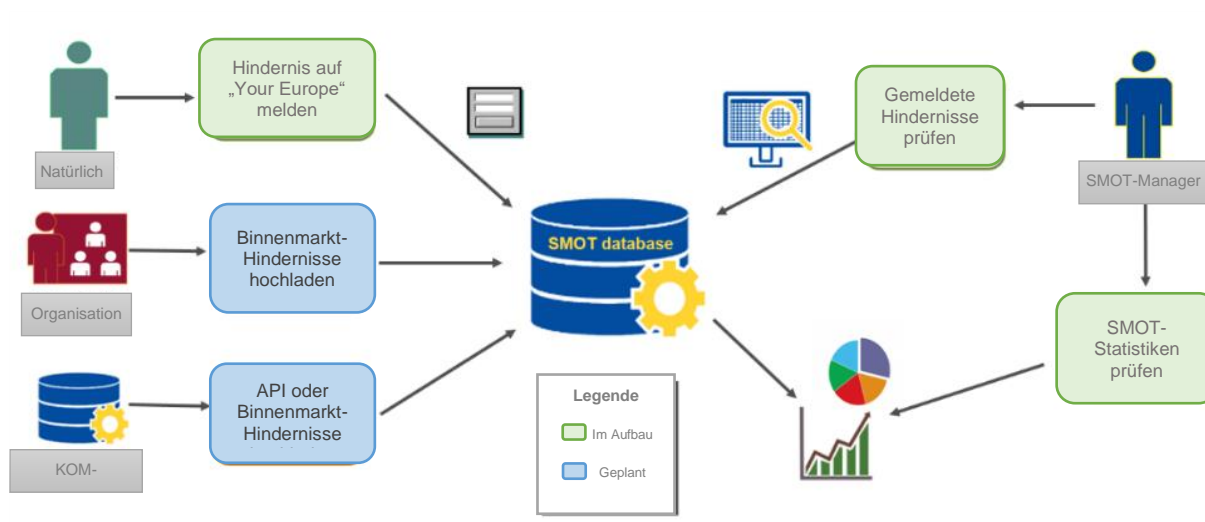


Abbildung 8. Komponenten des Instruments für die Meldung von Hindernissen auf dem Binnenmarkt (SMOT)

Die Nutzung des Potenzials von Rohdaten, das sich aus der Integration verschiedener Quellen ergibt, erfordert eine hochentwickelte Analyse. Zu diesem Zweck wird die Kommission die **Möglichkeit prüfen, Technologien wie künstliche Intelligenz (KI)**, maschinelles Lernen und Verarbeitung natürlicher Sprache einzusetzen, um die Ursache gemeldeter Hindernisse (zum Beispiel Mangel an Informationen, rechtliche, durchsetzungsbezogene oder verfahrensbezogene Fragen usw.), relevante Muster und die zu ergreifenden Maßnahmen zu ermitteln.

<sup>36</sup> SOLVIT ist ein kostenloser Online-Dienst, der Bürgerinnen und Bürgern und Unternehmen, deren Rechte von Behörden verletzt wurden, Lösungen bietet.

<sup>37</sup> [Feedback zu Hindernissen \(europa.eu\)](https://europa.eu/feedback-to-barriers).

<sup>38</sup> Konsultationen mit dem EEN führten zur Entwicklung zweier unterschiedlicher Eingabeformulare und Dashboards für Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen sowie eines neuen Moduls für die Aufnahme von Daten von externen Unternehmensverbänden. Diese Änderungen werden Ende 2023 in den Daten sichtbar sein. Die Kommission wird außerdem in die Weiterentwicklung des Dashboards und der Berichterstattungsanforderungen investieren, z. B. im jährlichen Binnenmarktbericht.

<sup>39</sup> KMU-Unterstützungsstellen erfassen Fälle, die ihnen von KMU bei deren täglichem Betrieb gemeldet werden, im System. Der Feedback-Mechanismus für KMU und das SMOT verfolgen das gemeinsame Ziel, die erhaltenen Rückmeldungen besser zu nutzen.

<sup>40</sup> Die technologischen Komponenten des SMOT bestehen aus einem Dateneingabeformular auf „Your Europe“ und nationalen SDG-Seiten, einem Fallbearbeitungssystem und einem statistischen Dashboard.

**Die Kommission wird gemeinsam mit den Mitgliedstaaten zudem Leitlinien dahin gehend herausgeben, wie alle bestehenden Instrumente genutzt werden können, um die gemeldeten Hindernisse zu bewältigen, einschließlich der Zuständigkeiten der Kommission und der Mitgliedstaaten** beim Umgang mit den Hindernissen und der Rolle des SMOT. Verfügbare Instrumente sind beispielsweise Maßnahmen auf regionaler oder nationaler Ebene, die Zusammenarbeit zwischen den Mitgliedstaaten und der Kommission, Vertragsverletzungsverfahren, neue Kommissionsvorschläge usw. Die Daten könnten auch dazu beitragen, die dringendsten Hindernisse zu ermitteln, die in der Taskforce für die Durchsetzung der Binnenmarktvorschriften (SMET) – einem hochrangigen Gremium, in dem die Kommission und die Mitgliedstaaten zusammenarbeiten, um das reibungslose Funktionieren des Binnenmarkts zu gewährleisten – zu erörtern und zu lösen sind.

- Die Kommission wird 2023 die **Integration der auf „Your Europe“ erhobenen Daten über Hindernisse mit verschiedenen Quellen, insbesondere „Ihr Europa – Beratung“**, dem Problemlösungsnetz für den Binnenmarkt, dem Enterprise Europe Network und den Europäischen Verbraucherzentren, abschließen sowie **Daten von freiwilligen Unternehmensverbänden** (Eurochambres und KMU-Feedback-Mechanismus) aufnehmen. Des Weiteren wird die Kommission **die Möglichkeit prüfen, Technologien wie künstliche Intelligenz (KI) zu nutzen**.
- Die nationalen Vertreter der Mitgliedstaaten und die Kommission werden **Leitlinien für den Umgang mit den gemeldeten Hindernissen herausgeben**. Qualitativ bessere Daten könnten auch dazu beitragen, **die dringendsten Hindernisse zu ermitteln, die im Rahmen der Taskforce für die Durchsetzung der Binnenmarktvorschriften angegangen werden müssen**.

## **II. AUSBLICK – Online-Verfahren und das technische System zur einmaligen Erfassung**

Die Verwaltung für Unternehmen und Bürgerinnen und Bürger im Binnenmarkt einfacher zu gestalten, ist ein wesentliches Ziel des einheitlichen digitalen Zugangstors. Die Absicht ist, die Nutzerreise erheblich zu vereinfachen sowie **unnötige Bürokratie** und **unnötigen Verwaltungsaufwand** für Unternehmen und Bürgerinnen und Bürger zu verringern. Der Grundsatz der einmaligen Erfassung dürfte auch positive wirtschaftliche Auswirkungen auf die Haushalte der Mitgliedstaaten haben.<sup>41</sup>

Bis Dezember 2023 **müssen die Mitgliedstaaten**

- a. sicherstellen, dass, **wenn nationale Nutzer Online-Zugang zu nationalen Verfahren haben und diese online abwickeln können, dies auch für grenzüberschreitende Nutzer** in nichtdiskriminierender Weise **möglich ist**,
- b. **für nationale und grenzüberschreitende Nutzer den Online-Zugang zu 21 Arten von Verfahren**<sup>42</sup> für Unternehmen und für Bürgerinnen und Bürger bereitstellen (Tabelle 1).

<sup>41</sup> Siehe die [Study on eGovernment and the Reduction of Administrative Burden](#) (Studie über elektronische Behördendienste und die Verringerung des Verwaltungsaufwands) in der geschätzt wird, dass ein Mitgliedstaat (in diesem Fall: Dänemark) jährlich bis zu 100 Mio. EUR einsparen könnte, wenn er den Grundsatz der einmaligen Erfassung im Rahmen eines spezifischen Programms umsetzen würde.

<sup>42</sup> In Anhang II der SDG-Verordnung sind die Arten von Verfahren aufgeführt, die vom SDG abgedeckt werden.



Alle in Anhang II der SDG-Verordnung aufgeführten Arten von Verfahren werden vollständig online bereitgestellt<sup>43</sup>; das bedeutet, dass die Nutzer in der Lage sind, sich online auszuweisen und zu authentifizieren sowie Anträge online auszufüllen und zu unterzeichnen, dass sie elektronisch über den Abschluss des Verfahrens informiert werden und das entsprechende Ergebnis in digitaler Form erhalten.

FÜR UNTERNEHMEN	FÜR BÜRGER:INNEN
Meldung einer Geschäftstätigkeit sowie eine spätere Änderung oder Einstellung einer Geschäftstätigkeit <sup>44</sup>	Meldung einer Adressänderung
Beantragung der Genehmigung der Geschäftstätigkeit	Beantragung eines Wohnsitznachweises
Registrierung als Arbeitgeber bei Versorgungs- und Sozialversicherungssystemen	Beantragung einer Geburtsurkunde
Registrierung von Beschäftigten bei Versorgungs- und Sozialversicherungssystemen	Antrag auf Bestimmung des anwendbaren Rechts über soziale Sicherheit
Meldung an die Sozialversicherungssysteme bei Beendigung des Vertrags mit einem Beschäftigten	Mitteilung einer Änderung der persönlichen Situation für Sozialversicherungszwecke
Zahlung von Sozialbeiträgen für Beschäftigte	Antrag auf Ausstellung einer Europäischen Krankenversicherungskarte
Einreichung einer Körperschaftsteuererklärung	Beantragung einer Rente
	Ersuchen um Informationen über erworbene Rentenansprüche
	Einreichung einer Einkommensteuererklärung
	Zulassung von Kraftfahrzeugen
	Beantragung eines Mautaufklebers oder von Emissionsplaketten
	Einschreibung an einer Universität
	Beantragung einer Studienfinanzierung
	Beantragung der Anerkennung von akademischen Diplomen

*Tabelle 1. Die 21 Arten von Verfahren, die für Unternehmen und Bürger:innen online zugänglich sein sollen*

Darüber hinaus wird die **Kommission bis Dezember 2023** die **gemeinsamen Dienste des OOTS** (d. h. das Verzeichnis der Datendienste, den Nachweisdienst und den semantischen Datenspeicher) einrichten. Die Mitgliedstaaten stellen die **technische Verbindung zwischen ihren Verfahrensportalen und den gemeinsamen Diensten** sicher, um den automatisierten

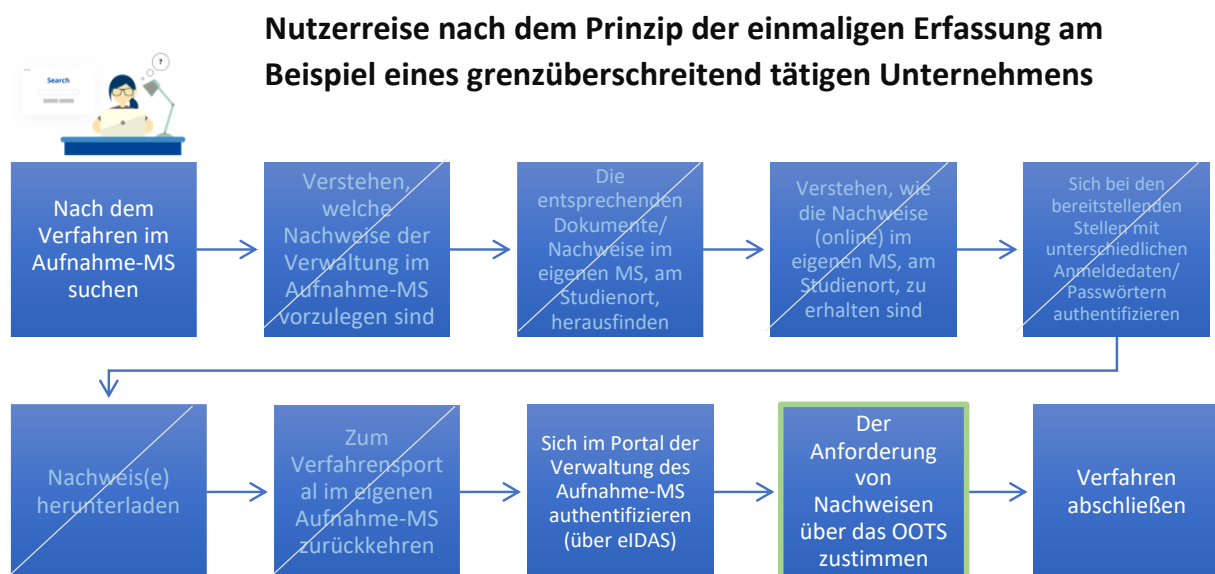
<sup>43</sup> Gemäß Artikel 6 Absatz 4 der SDG-Verordnung stellen die Kommission und die Mitgliedstaaten bis Dezember 2023 sicher, dass das Binnenmarkt-Informationssystem (IMI) von den Mitgliedstaaten genutzt werden kann, um Verfahren, die eine physische Anwesenheit erfordern können, in einer gemeinsamen Ablage zu übermitteln.

<sup>44</sup> Gemäß Anhang II der SDG-Verordnung sind die folgenden Verfahren ausgeschlossen: Insolvenz- oder Liquidationsverfahren, erstmalige Eintragung einer Geschäftstätigkeit in das Unternehmens-Register sowie Eintragungen im Rahmen des Verfahren zur Gründung von — oder späteren Anmeldungen oder Einreichungen von Meldungen von — Gesellschaften oder Unternehmen im Sinne von Artikel 54 Absatz 2 AEUV.

und sicheren grenzüberschreitenden Austausch der für diese Verfahren erforderlichen Nachweise in Form von Dokumenten oder strukturierten Daten zu ermöglichen.

Der Nutzer wird für ein bestimmtes Verfahren im Rahmen des SDG nicht mehr mit den in den Mitgliedstaaten geltenden unterschiedlichen Verfahren konfrontiert sein und wird für den Abschluss eines Verfahrens keine Probleme mehr im Zusammenhang mit Dokumenten haben, die in verschiedenen Mitgliedstaaten ausgestellt werden oder auf verschiedenen Websites verfügbar sind. Ausgehend von „Your Europe“ kann der Nutzer sich in jedem Online-Verfahrensportal authentifizieren, die erforderlichen Dokumente schneller ermitteln und den Austausch von Dokumenten und Daten zwischen den zuständigen Behörden auslösen. Der Nutzer muss keine Dokumente mehr suchen, abrufen und herunterladen bzw. hochladen. Dank des OOTS **wird das SDG die Kosten der Mobilität im Binnenmarkt, administrative Hürden und Hindernisse reduzieren** und gleichzeitig Bürgerinnen und Bürgern und Unternehmen keine zusätzlichen Verpflichtungen auferlegen.

Die Vereinfachung lässt sich wie folgt veranschaulichen und erklären:



Beispiel: **Ein italienisches KMU möchte** eine Genehmigung für seine Geschäftstätigkeit in Deutschland beantragen. Das OOTS ermöglicht die Abwicklung von Verfahren durch den direkten Zugang zum entsprechenden deutschen Verfahrensportal über „Your Europe“. Um das Verfahren online abzuwickeln, fordert das deutsche Portal den (gesetzlichen) Vertreter des italienischen KMU auf, die erforderlichen Nachweise (z. B. Bescheinigungen über die in Italien und Österreich erworbene Berufsqualifikation) zu übermitteln, die über das OOTS abgerufen werden können. Über das OOTS können die erforderlichen Nachweise automatisch angefordert und ermittelt werden, wodurch der automatisierte Austausch amtlicher Dokumente zwischen den Behörden möglich ist (dem geht ein ausdrückliches Ersuchen und eine Vorschau der Nachweise seitens des Nutzers voraus).

### Erzielte Erfolge

Im Zusammenhang mit dem Bericht zu eGovernment-Benchmarks<sup>45</sup> gesammelte vorläufige Informationen deuten darauf hin, dass **bei der Digitalisierung der unter die SDG-Verordnung fallenden Verfahren erhebliche Fortschritte erzielt wurden**: Während 81 % der Verfahren in der EU-27+ von inländischen Nutzern und 46 % von grenzüberschreitenden Nutzern online abgewickelt werden können, ist dies bei durchschnittlich 84 % bzw. 47 % der Verfahren im Rahmen des SDG möglich. Die Kommission arbeitet mit den Mitgliedstaaten zusammen, um Herausforderungen zu bewältigen, die bei der Digitalisierung der entsprechenden Verfahren aufgetreten sind.

Was den automatisierten Austausch von Nachweisen betrifft, so hat die **Kommission die technischen und operativen Spezifikationen des technischen Systems zur einmaligen Erfassung (OOTS)<sup>46</sup> angenommen** und sechs Gruppen eingesetzt, die sich mit den folgenden Kernbereichen befassen: Zuordnung der Nachweise, technischer Entwurf, Standardisierung, Erprobung und operative Governance. Die Kommission entwickelt die gemeinsamen Dienste des OOTS und unterstützt die Mitgliedstaaten bei der Sicherstellung der technischen Verbindung zwischen den nationalen Verfahrensportalen und den gemeinsamen Diensten. Die von der Kommission organisierten großen Testveranstaltungen (**Projectathons**)<sup>47</sup> haben die hohe Funktionsbereitschaft der von der Kommission entwickelten gemeinsamen Dienste des OOTS gezeigt.

Zur **Sicherstellung der Interoperabilität** zwischen dem OOTS und der Briefftasche für die europäische digitale Identität (EUid-Briefftasche) hat die Kommission außerdem eine Gruppe von Experten aus den Mitgliedstaaten eingesetzt, um drei Arten von Synergien zu bewerten: in Bezug auf Nutzererlebnis, Investitionen und Semantik. Sobald die EUid-Briefftasche funktionsfähig ist, werden die Nutzer von zusätzlichen Verfahrensoptionen profitieren. Beispielsweise können die Nutzer ihre Identität und ihre elektronischen Dokumente aus ihrer EUid-Briefftasche gegenüber Verfahrensportalen offenlegen oder das OOTS nutzen, um elektronische Dokumente direkt aus der authentischen Informationsquelle abzurufen.<sup>48</sup> Die über das OOTS abgerufenen Nachweise können auch heruntergeladen werden.

Letztendlich werden mehr Nutzer in der Lage sein, vom SDG (einschließlich des OOTS) und den damit verbundenen Vereinfachungen zu profitieren, da die Kommission vorgeschlagen hat, den Anwendungsbereich des SDG im Rahmen neuer Gesetzgebungsinitiativen auf neue Anwendungsfälle auszuweiten. Einige davon werden viele Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen betreffen, zum Beispiel im Zusammenhang mit Kurzzeitvermietungsdiensten und Führerscheinen.<sup>49</sup> Andere werden sich auf die Genehmigung strategischer Projekte beziehen, die für den Industrieplan zum Grünen Deal von wesentlicher Bedeutung sind, beispielsweise im Rahmen der Netto-Null-Industrie-Verordnung und der Verordnung zu kritischen Rohstoffen.

### Nächste Schritte

- *Erreichen des für Dezember 2023 festgesetzten Etappenziels*

---

<sup>45</sup>Europäische Kommission, eGovernment Benchmark 2022 – Insight Report, S. 32.

<sup>46</sup>Durchführungsverordnung (EU) 2022/1463 der Kommission vom 5. August 2022.

<sup>47</sup>Bestehend aus Interoperabilitäts- und Konformitätstests in einer strukturierten Umgebung zur Unterstützung der Entwicklung und Einführung des OOTS.

<sup>48</sup>Weitere Synergien könnten in Betracht gezogen werden, z. B. die Wiederverwendung von OOTS-Diensten durch EUid.

<sup>49</sup>Vorschlag für eine Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates zur Änderung der Richtlinie 2015/413/EU zur Erleichterung des grenzüberschreitenden Austauschs von Informationen über die Straßenverkehrssicherheit gefährdende Verkehrsdelikte (COM(2023) 126 final).

Die Kommission wird die **gemeinsamen Dienste des OOTS verfügbar machen**, einschließlich der Schnittstellen, über die die nationalen Koordinatoren, die zuständigen Behörden, intermediäre Plattformen und die Kommission die in diesen Diensten enthaltenen Informationen verwalten können. Die Kommission wird den gemeinsamen Datenspeicher des Binnenmarkt-Informationssystems (IMI) für von Online-Verfahren ausgenommene Fälle und den IMI-Arbeitsablauf zur Überprüfung der Echtheit von Nachweisen fertigstellen. Sie wird die Mitgliedstaaten dabei unterstützen, die Registrierung von Behörden im IMI abzuschließen.<sup>50</sup>

Die Mitgliedstaaten müssen für einen reibungslosen Aufnahmeprozess sorgen, um die **Verbindung zwischen den Verfahrensportalen** und den **gemeinsamen Diensten** zu ermöglichen. Da sich das OOTS auf die in der eIDAS-Verordnung geregelte eIDAS-Authentifizierung stützt, müssen die Mitgliedstaaten elektronische Identifizierungs- und Authentifizierungssysteme für natürliche sowie juristische Personen rechtzeitig mitteilen.

- *Maximierung des Nutzens von Online-Verfahren zur „einmaligen Erfassung“*

Die Kommission wird Möglichkeiten prüfen, um **den Anwendungsbereich des SDG auf zusätzliche Verfahren auszuweiten**, beispielsweise in den Bereichen Sozialwirtschaft und Koordinierung der sozialen Sicherheit. Diese Bemühungen können von einer systematischeren Gestaltung von Verfahren profitieren, insbesondere jener Verfahren, die Unternehmen und Bürgerinnen und Bürgern dabei helfen, eine Geschäftstätigkeit auszuüben, in ein anderes EU-Land umzuziehen oder in einem anderen EU-Land zu arbeiten.

Des Weiteren sollten die Mitgliedstaaten und die Kommission die schrittweise **Angleichung und Vereinfachung der Verwaltungsverfahren** im Rahmen des SDG in der gesamten EU fördern, zum Beispiel durch gegenseitiges Lernen, und so zum Ziel beitragen, die Berichtspflichten um 25 % zu reduzieren.<sup>51</sup> Behörden mit komplexeren Verwaltungsverfahren könnten von Behörden lernen, die einfachere Verfahren anwenden, wodurch die Vereinfachung und Harmonisierung von Verwaltungsverfahren weiter vorangebracht werden könnten.

- *Maximierung des Nutzens des technischen Systems zur einmaligen Erfassung (OOTS)*

Als erster EU-weiter grenzüberschreitender und sektorübergreifender Datenraum zur Kooperation zwischen staatlichen Stellen (Government-to-Government – G2G), der Behörden vernetzt, die als authentische Informationsquellen fungieren, ist das OOTS ein wichtiges Element des entstehenden gemeinsamen Datenraums der EU. **Die Kommission wird sicherstellen, dass der OOTS-Datenraum in die gemeinsamen europäischen Datenräume für öffentliche Verwaltungen integriert wird**<sup>52</sup> und mit anderen sektorspezifischen Datenräumen wie dem europäischen Raum für Gesundheitsdaten<sup>53</sup> interoperabel ist. Dadurch wird der grenzüberschreitende Zugang zu Daten über einen bestimmten Sektor hinaus gewährleistet.

Die Kommission wird weiterhin alle nützlichen Verbindungen zwischen dem OOTS und anderen EU-Systemen (z. B. dem **elektronischen Austausch von Sozialversicherungsdaten (Electronic Exchange of Social Security Information – EESSI)**) oder anderen Initiativen untersuchen. Außerdem wird geprüft, wie das OOTS Nutzer, insbesondere KMU, bei der

---

<sup>50</sup> Gemäß Artikel 6 Absatz 4 und Artikel 15 der SDG-Verordnung.

<sup>51</sup> Wie von Präsidentin von der Leyen am 15. März 2023 in ihrer Rede im Europäischen Parlament angekündigt.

<sup>52</sup> Andere Datenräume sind z. B. der europäische Raum für Rechtsdaten der öffentlichen Verwaltungen, der europäische Datenraum für das öffentliche Auftragswesen (siehe 2023/C 98 I/01) und der europäische Raum für Sicherheitsdaten für Innovationen (SWD(2022) 45 final).

<sup>53</sup> COM(2022) 197 final.

