

Behördenportal im Dienste der Pandemiebekämpfung

Das Onlinebehördenportal EasyGov soll Firmen administrativ entlasten. Die Corona-Krise hat die Zahl der Anmeldungen stark beschleunigt. Der Grund: Die Covid-19-Überbrückungskredite sowie die Start-up-Bürgschaften konnten ausschliesslich über das Behördenportal des Bundes beantragt werden. *Diobe Wyss, Martin Godel*

Abstract Im Zentrum der KMU-Politik des Bundes steht seit Ende 2017 das Transaktionsportal für die Wirtschaft EasyGov. Auf EasyGov sollen die Unternehmen längerfristig alle angebotenen Behördenleistungen effizient und sicher über alle föderalen Ebenen hinweg online abwickeln können. Doch der Enthusiasmus zur Mitwirkung ist bei potenziellen Partnerbehörden oft bescheiden. Zudem erschweren die mangelnde Interoperabilität zwischen den verschiedenen Portalen und IT-Systemen sowie die Heterogenität der Behördenleistungen eine effiziente Zusammenarbeit. Fehlende übergreifende elektronische Identitäten und die ausstehende Verbreitung von Signaturservices sind weitere Stolpersteine. Ein neues Entlastungsgesetz für die Unternehmen soll Abhilfe schaffen. Dieses soll unter anderem vorsehen, dass beim Vollzug von Bundesrecht die Behörden verpflichtet werden, ihre elektronischen Behördenleistungen über das Zugangportal EasyGov anzubieten.

Stellen Sie sich vor: Sie sind Unternehmer und können die für Sie notwendigen Behördenkontakte bei der Gemeinde, beim Kanton oder beim Bund effizient und sicher online abwickeln. Physische Behördengänge können Sie sich so weitgehend sparen. Stattdessen sind die Dienstleistungen ohne besondere Kenntnisse über behördliche Zuständigkeiten und ohne technisches Spezialwissen auf einer einzigen Onlineplattform machbar. Interessiert? Genau das ist das hochgesteckte Ziel der Behördenplattform EasyGov, die seit 2017 existiert und seither ständig erweitert wird.

EasyGov wurde als «One-Stop-Shop» konzipiert. Das heisst: Unternehmerinnen und Unternehmer können alle darauf angebotenen Behördendienstleistungen über einen einzigen Account abwickeln. Auch private Dienstleister wie Treuhänder oder Notare können hier im Namen eines Unternehmens Aufträge erledigen. In der Strategie «Digitale Schweiz» des Bundes, die EasyGov zugrunde liegt, heisst es: «Die Geschäftsprozesse der Verwaltung werden konsequent auf die Nutzerbedürfnisse ausgerichtet, vereinfacht, standardisiert und in ihrer Effizienz optimiert.» Und das wird auf der Plattform umgesetzt: Regelmässig benötigte Firmendaten wie Adressen, die Unternehmens-Identifikationsnummer (UID) oder Bankverbindungen muss man nur einmal erfassen, oder sie wer-

den direkt aus Behördenregistern importiert (Once-Only-Prinzip).

Föderale Überzeugungsarbeit

EasyGov ist Teil der «E-Government-Strategie Schweiz» von Bund, Kantonen und Gemeinden. Diese setzen sich gemeinsam mit Vertretern der Wirtschaft dafür ein, dass mit digitalen Lösungen der administrative Aufwand für KMU reduziert wird. Um die Bedürfnisse der Unternehmen im Bereich E-Government zu ermitteln, wurden diese im Frühjahr 2019 in der Nationalen E-Gov-Studie befragt. E-Government Schweiz, die Organisation von Bund, Kantonen und Gemeinden für die Ausbreitung elektronischer Behördenleistungen, führte die Studie in Zusammenarbeit mit dem Seco durch.

Gemäss der Befragung haben viele Unternehmen Mühe, die bereits existierenden Onlineangebote der Bundes-, Kantons- und Gemeindebehörden zu finden. Für 60 Prozent der Unternehmen ist dies der Hauptgrund, weshalb sie solche Angebote nicht nutzen. Deshalb hat sich EasyGov zum Ziel gesetzt, sämtliche Behördengeschäfte auf einer Plattform zu bündeln und das Angebot so übersichtlicher zu gestalten.

Das ist aufwendig, gerade in einem föderalen Staat. Denn bei jeder neu aufgeschalteten Dienstleistung sind andere Behörden

involviert. Und die wollen vom Nutzen eines solchen One-Stop-Shops überzeugt werden. Die Argumente liegen auf der Hand: Viele öffentliche Verwaltungen betreiben heute Portale mit hohen Kosten für Entwicklung, Betrieb, Pflege, Support und Personal. Diese Kosten könnten eingespart werden, indem die Behörden EasyGov als Portal verwenden und sich auf ihr Kerngeschäft fokussieren: die Bearbeitung dieser Anträge. Die Überzeugungsarbeit erfordert eine gute Einbindung aller Stakeholder und einen langen Atem. Dass es dennoch möglich ist, beweist EasyGov – und zwar auf hohem Niveau.

Aktuell gibt es keine Vorgaben, wie Behördenportale gebaut werden müssen. Gäbe es sie, würde das die Integrationsmöglichkeiten erheblich verbessern. Der aktuelle Umsetzungsplan von E-Government Schweiz adressiert deshalb dieses Thema (siehe *Kasten*).

Bundesrat will Entlastung

Für den Bundesrat ist die kontinuierliche Suche nach Entlastungsmöglichkeiten für die Unternehmen eine politische Daueraufgabe, die für den Wirtschaftsstandort Schweiz zentral ist. Gerade angesichts der gegenwärtig schwierigen Wirtschaftslage wegen Covid-19 will der Bundesrat den Unternehmen beistehen. Und zwar nicht nur

Verbesserungspotenzial ermitteln

Eine Studie soll prüfen, ob kantonale und kommunale Leistungen in EasyGov sowie umgekehrt Leistungen aus EasyGov in kantonale Portale direkt integriert werden können. Zudem soll eine grobe Sollarchitektur für Behördenportale im Allgemeinen erstellt werden. Die Bedürfnisse der Akteure werden abgeklärt zur einfacheren Integration neuer Behördenleistungen. Eine nachfolgende Gap-Analyse soll dann den momentanen Ist- mit dem Sollzustand von EasyGov vergleichen. Der Initialisierungsauftrag wurde im Februar 2020 vom Planungsausschuss E-Government freigegeben und beim Kick-off im Mai 2020 bestätigt.

mit Sofortmassnahmen, er will auch langfristige Instrumente schaffen, um unnötige Bürokratie abzubauen. Das soll die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen in der Schweiz stärken. Zurzeit fordern zudem zwei parlamentarische Vorstösse eine Entlastung von Unternehmen durch staatliche Regulierungen: So verlangt etwa die Motion der basellandschaftlichen SVP-Nationalrätin Sandra Sollberger ein «Entlastungsgesetz», in dem Instrumente zur administrativen Entlastung der Unternehmen verankert werden sollen.¹ Ausserdem fordert die FDP-Liberale-Fraktion mit ihrer Motion eine sogenannte Regulierungsbremse.² Diese verlangt ein qualifiziertes Mehr bei parlamentarischen Gesamtabstimmungen, wenn es um Regulierungen geht, die die Unternehmen besonders belasten.

Mit dem Entlastungsgesetz will der Bundesrat unter anderem auch die Verbreitung von EasyGov rasch und flächendeckend vorantreiben. Die gesetzliche Verankerung eines zentralen Zugangsportals würde insbesondere über zwei Kanäle wirken: Erstens soll der Bund beauftragt werden, ein elektronisches Zugangsportale mit bedarfsgerechter

Nutzungsmöglichkeit – auch für Kantone und Gemeinden – zu betreiben und auszubauen. Zweitens sollen elektronische Behördenleistungen, die sich insbesondere an Unternehmen richten und in den Geltungsbereich einer Bundeskompetenz fallen, über EasyGov zugänglich gemacht werden. Diese Verpflichtung soll für Bundesstellen, Kantone und Gemeinden gelten, wenn sie Bundesrecht vollziehen, sowie für externe mit dem Vollzug von Bundesrecht betraute Verwaltungsträger. Ein Beispiel ist das Bundesgesetz über die Arbeit in Industrie, Gewerbe und Handel SR 822.11 (Bewilligungen von Nacht- und Sonntagsarbeit), das mit dem Release 1.7 im Frühjahr 2021 auf EasyGov sogar als einzigem Zugangspunkt umgesetzt wird.

Beides dürfte zur Folge haben, dass der Stellenwert des Behördenportals in der Verwaltung gestärkt wird und dass der Ausbau einfacher und rascher vorangetrieben werden kann. Für die Unternehmen wird der Behördenkontakt zu Bundes- und Kantonsstellen so noch einfacher, und sie sparen Zeit und Kosten. Auch die Behörden profitieren vom rascheren Ausbau: Die Prozesse werden systematisiert und dadurch effizienter. Bei der Plattform selbst ist von deutlichen Skalen- oder Hebeleffekten auszugehen. Das heisst: Je mehr Behördenleistungen

über EasyGov angeboten werden, desto attraktiver wird die Nutzung der Plattform für die Nutzer. Die Betriebskosten bleiben dabei praktisch gleich.

Kundenwünsche berücksichtigen

Seit EasyGov im November 2017 lanciert wurde, haben mehrere grosse Updates stattgefunden. Das Angebot richtet sich heute an bestehende Unternehmen, Start-ups sowie Gründerinnen und Gründer. Als Nachfolgerin des Gründerportals Startbiz wurde die Plattform zu Beginn insbesondere von Unternehmensgründern genutzt. Ob sie sich beim Handelsregister, für die Mehrwertsteuer oder bei den Sozial- und Unfallversicherungen anmelden – alles, was es für die Firmengründung braucht, lässt sich online erledigen.

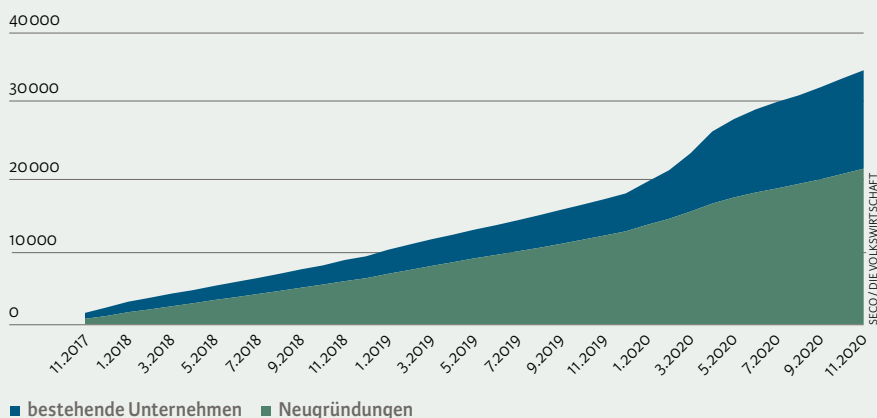
Bei jedem Update der Plattform berücksichtigt das Projektteam nach Möglichkeit die Wünsche der Unternehmen. So wurden 2018 etwa die zehn gängigsten Handelsregisterprozesse integriert, und 2019 hat man sämtliche Betriebsämter angeschlossen. Mit dem aktuellen Update vom August 2020

Die Covid-19-Überbrückungskredite für notleidende Unternehmen konnten auf EasyGov beantragt werden. Angestellter eines Churer Cafés räumt im März 2020 die Tische weg.

1 Siehe Motion 16.3388.
2 Siehe Motion 16.3360.



Auf EasyGov registrierte Unternehmen (November 2017 bis November 2020)



Die Grafik zeigt nur die aktuell rund 35 000 registrierten Unternehmen. Die rund 136 500 Unternehmen, die Covid-19-Kreditgesuche oder Start-up-Bürgschaften beantragten, sind in der Grafik nicht sichtbar.

lassen sich auf der Plattform neu gewisse Meldungen des «Schweizerischen Handelsamtsblatts» (Shab) erfassen und publizieren. Ausserdem kann man beim Institut für Geistiges Eigentum (IGE) via «E-Trademark» elektronisch seine Marke anmelden.

Jedes Mal wenn ein neues Angebot aufgeschaltet wird, durchläuft es den gleichen Prozess. Dieses effiziente Projektmanagement erlaubt es, dass den Unternehmen ungefähr alle sechs Monate neue Behördenleistungen angeboten werden können. Mit einem Angebotsausbau verbessern sich meist auch der Ausbaustandard und die Kundenfreundlichkeit, da EasyGov vieles bietet, was die meisten Plattformen nicht haben. Zum Beispiel gehört ein Kundenservice-Desk zum EasyGov-Paket. Dort können Unternehmerinnen und Unternehmer von morgens 8 Uhr bis abends 22 Uhr anrufen und sich in vier verschiedenen Sprachen beraten lassen. Das kommt bei der Zielgruppe gut an, wie die zahlreichen positiven Feedbacks belegen. EasyGov-Nutzer haben die Möglichkeit, einen abgeschlossenen Behördenprozess jeweils mit maximal 5 Sternen zu bewerten – der Durchschnittswert liegt aktuell bei 4,5 Sternen.

Covid-19 beschleunigt Wachstum

Seit der Aufschaltung von EasyGov im Jahr 2017 hat die Zahl der angemeldeten Firmen kontinuierlich zugenommen. Die Covid-19-Krise hat die Digitalisierung vieler KMU beschleunigt und diese Zunahme noch akzentuiert. Seit Februar 2020 verzeichnete die Unternehmerplattform einen Zuwachs von über 10 000 neuen Firmen. Ende November 2020

wurde das Angebot bereits von rund 35 000 Unternehmen genutzt (siehe *Abbildung*).

Während der Covid-Krise hat das Projektteam von EasyGov bewiesen, wie flexibel es ist. Dank der Zusammenarbeit von internen und externen Akteuren aus der Privatwirtschaft war es möglich, rasch auf die Situation zu reagieren. So wurden innerhalb von rund 14 Tagen zwei neue Behördenprozesse live geschaltet: einerseits die Covid-19-Überbrückungskredite. Diese hat der Bundesrat am 20. März vorgestellt, und bereits sechs Tage später konnten die Kredite auf EasyGov beantragt werden. Bis Ende Juli wurden so über 136 000 Anträge mit einem totalen Kreditvolumen von knapp 17 Milliarden Franken über das Behördenportal eingereicht.

Andererseits hat der Bundesrat am 22. April 2020 ein besonderes Bürgschaftsverfahren zur Sicherung von Bankkrediten an qualifizierte Start-up-Unternehmen geschaffen. Solche Bürgschaftsanträge konnten vom 7. Mai bis Ende August 2020 eingereicht werden. Insgesamt nahmen 21 Kantone an diesem Programm teil. Bis Ende November wurden über 350 Bürgschaften für Start-ups mit einem Kreditvolumen von rund 98 Millionen Franken gesprochen.

Ausbau steht bevor

Aktuell stehen über 30 Dienstleistungen auf EasyGov zur Verfügung. Bis 2023 soll das Angebot ausserdem stark ausgebaut und die Plattform laufend optimiert werden. Deshalb dürften die Nutzerzahlen in den kommenden Jahren nochmals deutlich zulegen. Ein weiterer Schub wird insbesondere 2021 er-

wartet. Dann wird auch die Abwicklung von Arbeitszeitbewilligungen auf EasyGov möglich sein. Der Nutzen der Plattform wird also auch künftig steigen. Und mit ihrer gesetzlichen Verankerung wird der Ausbau noch schneller voranschreiten können.

«Schnelle, einfache und unkomplizierte Handhabung» – die Bevölkerung und die Wirtschaft stehen der Digitalisierung der Verwaltung positiv gegenüber, wie dieser Nutzerkommentar zeigt. Aber auch für die Behörden birgt die Digitalisierung Potenzial. Diese Chance gilt es zu nutzen. So werden Basistechnologien wie die elektronische Identität (E-ID) nicht nur für die Interaktion zwischen der Verwaltung und den Unternehmen, sondern auch für innerbehördliche Transaktionen von grossem Nutzen sein. Eine staatlich regulierte elektronische Identität schafft Vertrauen und Sicherheit im digitalen Verkehr. Weiter wird die zunehmende Verbreitung von rechtsgültigen elektronischen Signierlösungen gemäss Schweizer Signaturengesetz (ZertES) die Prozesse stark beschleunigen.

Früher waren es physische Infrastrukturen wie Autobahnen und Gleise, die für die Standortattraktivität eines Landes entscheidend waren. Doch in Zukunft werden digitale Infrastrukturen wie E-Government an Bedeutung gewinnen. Denn sie tragen erheblich zur Attraktivität des Lebens- und Wirtschaftsraums der Schweiz bei.



Diobe Wyss

Leiter Marketing-Kommunikation, eGovernment für KMU, Ressort KMU-Politik, Staatssekretariat für Wirtschaft (Seco), Bern



Martin Godel

Stv. Leiter Direktion für Standortförderung, Leiter Ressort KMU-Politik, Staatssekretariat für Wirtschaft (Seco), Bern