

Projekt PURE COSMOS

Regionaler Aktionsplan

für Sachsen-Anhalt

(Deutsche Version)

einfach. transparent. automatisiert.

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	2
1. Allgemeine Daten zum Projekt	3
2. Einführung	4
3. Die Aktionen: Einfach. Transparent. Automatisiert.....	6
AKTION 1: Verbesserung des Zugangs zu ausgewählten Programmen	8
Hintergrund	8
Aktionen.....	10
Beteiligte	13
Umsetzungszeitraum	13
Geschätzter Gesamtaufwand	13
Finanzierungsmittel	14
AKTION 2: Entwicklung einer Online-Antragstellung.....	15
Hintergrund	15
Aktionen.....	16
Beteiligte	17
Umsetzungszeitraum	17
Geschätzter Gesamtaufwand	17
Finanzierungsmittel	17
AKTION 3: Ausbau der Funktionalitäten der IB-Webseite	18
Hintergrund	18
Aktionen.....	19
Beteiligte	20
Umsetzungszeitraum	20
Geschätzter Gesamtaufwand	20
Finanzierungsmittel	21
4. Indikatoren zur Bewertung der Wirksamkeit der Aktionen	22
5. Mitzeichnung des Aktionsplanes.....	23
AKTION 1: Verbesserung des Zugangs zu ausgewählten Programmen	23
AKTION 2: Entwicklung einer Online-Antragstellung	24
AKTION 3: Ausbau der Funktionalitäten der IB-Webseite	24

Abkürzungsverzeichnis

ESF	Europäischer Sozialfonds
ESIF	Europäische Struktur- und Investitionsfonds
EFRE	Europäischer Fonds für regionale Entwicklung
EU	Europäische Union
IB	Investitionsbank Sachsen-Anhalt
IHK	Industrie- und Handelskammer
HWK	Handwerkskammer
IKT	Information- und Kommunikationstechnologien
LSA	Land Sachsen-Anhalt
OP	Operationelles Programm
KMU	Kleine und mittlere Unternehmen
VB	Verwaltungsbehörde

1. Allgemeine Daten zum Projekt

Projekt	PURE COSMOS
Zeitraum	01. April 2016 – 31. März 2021
Projektpartner	Investitionsbank Sachsen-Anhalt (IB)
Land	Deutschland
Bundesland	Sachsen-Anhalt
Kontaktperson	Claudia Zott Email: Claudia.zott@ib-lsa.de Tel: 0391 589-8380

2. Einführung

Der Aktionsplan hat folgende Zielstellung:

- Programm „Investition in Wachstum und Arbeitsplätze“
- Programm „Europäische Territoriale Zusammenarbeit“
- Andere wirtschaftspolitische Instrumente zur regionalen Entwicklung

Wirtschaftspolitisches Instrument:

Mittelstandsoffensive Sachsen-Anhalt – Wachstum durch Innovationen, Investitionen und Internationalisierung

Das wirtschaftspolitische Instrument, welches dem Projekt PURE COSMOS zugrunde liegt, ist die Mittelstandsoffensive Sachsen-Anhalt. Durch Innovationen, Investitionen und Internationalisierung soll das Wirtschaftswachstum in Sachsen-Anhalt gefördert und die Rahmenbedingungen für mittelständische Betriebe verbessert werden. Die Mittelstandsoffensive beschreibt die strategischen Schwerpunkte der Wirtschaftspolitik in Sachsen-Anhalt. Die Ausrichtung auf mittelständische Unternehmen wird der wirtschaftlichen Bedeutung von Mittelstand und Handwerk in Sachsen-Anhalt sowie als Träger von Investitionen und Innovationen gerecht. Sie soll es kleinen und mittleren Betrieben ermöglichen, den Herausforderungen in Bezug auf Produktivität, Innovation und Exportorientierung sowie Lohnniveau erfolgreich zu begegnen.

Im Rahmen des wirtschaftspolitischen Instruments (siehe Mittelstandsoffensive Sachsen-Anhalt, Abschnitt III.1g) wollen wir die Umsetzung der Strukturfonds in Sachsen-Anhalt verbessern, indem wir die für die Umsetzung der Förderprogramme notwendigen Verwaltungsverfahren optimieren (OP EFRE: thematisches Ziel → „Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit kleiner und mittlerer Unternehmen“ / OP ESF: thematisches Ziel → „Beschäftigung und Arbeitsmobilität“). Dabei sollen bürokratische Verfahren für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) geschäftsfreundlicher gestaltet werden. Neben Erleichterungen bei der Antragstellung sowie bei der Durchführung von geförderten Projekten sollen außerdem Unternehmen ermutigt werden, eine Förderung in Anspruch zu nehmen und so die Möglichkeiten der Landesregierung nutzen. Konkret soll in PURE COSMOS folgendes erreicht werden:

- Identifizierung von Hürden für KMU bei der Beantragung von Fördermitteln anhand von drei ESIF-Förderprogrammen: „Beratungshilfeprogramm für Unternehmen“, „Messförderung“ und „Sachsen-Anhalt Weiterbildung Betrieb“
- Entwicklung von (IT-)Lösungen für Verwaltungsverfahren
- Etablierung einer besseren (transparenten) elektronischen Kommunikation zwischen der IB und den KMU
- Entwicklung von (IT-)Lösungen zur Reduzierung des Verwaltungsaufwands
- Überprüfung der regionalen Rechtsvorschriften, die bei der Finanzierung anzuwenden sind
- Bewertung der neuen (IT-)Lösungen

Einer der strategischen Schwerpunkte der Mittelstandsoffensive ist der Bürokratieabbau in der Förderperiode 2014-2020. Insbesondere kleine und mittlere Unternehmen leiden unter den Verwaltungslasten. Immer wieder verzichten Unternehmen auf Förderungen aus den Europäischen Struktur- und Investitionsfonds (ESIF), da der Aufwand für die Antragstellung und den Verwendungsnachweis höher ist als der Nutzen der Förderung. Im Rahmen von PURE COSMOS werden die ESIF-Förderprogramme „Beratungshilfeprogramm für Unternehmen“, „Messeförderung“ und „Sachsen-Anhalt Weiterbildung Betrieb“ unter dem Gesichtspunkt des Bürokratieabbaus genauer analysiert (Aktion 1). Ziel ist es, bürokratische Hürden zu identifizieren und diese unter verstärkter Nutzung von IT-Lösungen abzubauen, um so einen Beitrag zu leisten, die Wettbewerbsfähigkeit von mittelständischen Unternehmen zu verbessern, neue Arbeitsplätze zu schaffen und die Mobilität am Arbeitsmarkt zu steigern (Aktion 2 und 3).

Unterstützende Rahmenbedingungen:

Zur Orientierung auf dem Weg in die digitale Zukunft wurde im Dezember 2017 die Digitale Agenda des Landes Sachsen-Anhalt beschlossen. Sie enthält Maßnahmen, die sowohl für die Bürger des Landes als auch für die Wirtschaft und Wissenschaft die richtigen Rahmenbedingungen im digitalen Zeitalter schafft. So sollen beispielsweise schnelle Internetverbindungen ausgebaut und die öffentliche Verwaltung zu einem digitalen Dienstleister weiterentwickelt werden. Auch das Projekt PURE COSMOS ist Teil der Agenda und trägt dazu bei, die bürokratischen Hürden für KMU im Förderprozess durch Digitalisierung abzubauen. Die Digitale Agenda bildet damit einen günstigen Rahmen für die Umsetzung des Aktionsplanes.

3. Die Aktionen: Einfach. Transparent. Automatisiert.

Der regionale Aktionsplan basiert auf den Kernaussagen und Empfehlungen, die im Rahmen des Peer Reviews in Magdeburg von den Projektpartnern bezüglich des Zugangs zu Fördermitteln gemacht wurden, und wird gestützt von den Erkenntnissen aus den Study Visits und den Peer Reviews der Partner. Im Rahmen des Peer Reviews in Sachsen-Anhalt erklärten die europäischen Experten aus Italien, Ungarn und Großbritannien (Wales), dass sowohl die Prozesse rund um die Antragstellung als auch die Richtlinien der Programme einfach, transparent und automatisiert sein müssen. Denn nur so könnten KMU besser auf Fördermittel zugreifen, wodurch ihre Wettbewerbsfähigkeit gesteigert werden kann.

Die nachfolgende Tabelle gibt eine Übersicht der Kernaussagen und Empfehlungen aus dem Peer Review.

	Kernaussagen	Empfehlungen
Einfachheit	<ul style="list-style-type: none"> • Leicht verständliche Richtlinien und Regularien • Leicht verständliche Antragsformulare • „One face to the customer“ (ein einheitlicher Ansprechpartner/ „alles aus einer Hand“) 	<ul style="list-style-type: none"> • IKT unterstützte Checklisten für wesentliche Informationen • Vermeidung von juristischen Fachbegriffen • Online-Versand/Hochladen von Dokumenten • Nutzung von gängigen Authentifizierungs- und Identifizierungssystemen • Eigene Systeme ähnlich wie gängige Systeme bauen • Errichtung eines User-Help-Desks für die Unterstützung bei der Antragstellung • Nutzung von Tools zur Vereinfachung von Prozessen
Transparenz	<ul style="list-style-type: none"> • Klare und verständliche Verwaltungsprozesse • Kontinuierlicher Austausch mit dem Antragsteller 	<ul style="list-style-type: none"> • Projektstatusinformationen • Bereitstellung von Echtzeit-Daten zur statistischen Auswertung (eingegangenen Anträge, bewilligte Anträge) • Den Antragsteller zeitnah über die nächsten Schritte informieren • Kosten, Fristen und Bearbeitungszeiten dem Kunden von Anfang an mitteilen
Automatisierte Prozesse	<ul style="list-style-type: none"> • Schnellere Prozesse durch einen höheren Automatisierungsgrad • Notwendigkeit, den Kunden bei automatisierten Prozessen zu unterstützen, bleibt weiterhin bestehen • „Digital bedeutet nicht, einfacher an Förderung zu gelangen oder weniger Regeln und Gesetze zu haben, sondern die Hürden für den Antragsteller abzubauen.“ 	<ul style="list-style-type: none"> • Automatisierte Prozesse sind vom Kunden erwünscht • Prozesse können nicht alle ausschließlich digital sein • Systeme müssen dem Antragsteller helfen, nicht ihm die Beantragung erschweren

Die Projektpartner aus Europa empfehlen, bei der Gestaltung der Richtlinien so weit wie möglich auf juristische Sprache zu verzichten, damit diese für den Antragsteller einfacher zu verstehen sind. Außerdem schlagen sie vor, die hinter der Fördermittelbeantragung stehenden Prozesse zu vereinfachen. So sollte es beispielsweise dem Kunden möglich sein, Förderanträge online zu versenden. Weiterhin raten sie, eigene Systeme ähnlich aufzubauen wie bereits bestehende Systeme, so dass Schwierigkeiten bei Schnittstellen vermieden werden können.

Hinsichtlich einer höheren Transparenz empfehlen die Experten den Versand von digitalen Projektstatusinformationen an den Kunden. Darüber hinaus sollte der Kunde frühzeitig über Kosten, Bearbeitungszeiten und Fristen sowie über notwendige Schritte bei der Beantragung informiert werden.

Laut Aussage der Projektpartner wünschen sich Kunden zunehmend automatisierte Prozesse, da so u.a. die Antragsbearbeitungszeit reduziert wird. Dabei müssen die genutzten Systeme jedoch den Kunden unterstützen, und dürfen den Antragsprozess nicht komplexer machen. Zum Abschluss des Peer Reviews betonten die europäischen Partner, dass ein vollständig digitalisierter Prozess (noch) nicht möglich ist. Es braucht nach wie vor ein „Gehirn hinter der Maschine“.

AKTION 1: Verbesserung des Zugangs zu ausgewählten Programmen

Hintergrund

Die Struktur des Projektes PURE COSMOS sieht eine Zusammenarbeit von regionalen Stakeholdern wie Behörden, Hochschulen, Nichtregierungsorganisationen oder Unternehmen vor, die gemeinsam neue Strategien, Dienstleistungen und Konzepte für ihre Region erarbeiten. Dabei profitieren die Stakeholder von dem grenzübergreifenden Erfahrungsaustausch mit den Partnern aus anderen EU-Ländern. Diese Struktur war für die Investitionsbank Sachsen-Anhalt notwendig, um die regionale Zusammenarbeit zu stärken und den Austausch zwischen einzelnen Institutionen zu fördern.

Im Rahmen des internationalen Erfahrungsaustauschs spielte für die Entwicklung der Aktion 1 das Peer Review in Magdeburg eine wichtige Rolle. Die Projektpartner identifizierten gemeinsam mit den regionalen Stakeholdern bürokratische Hürden, denen kleine und mittlere Unternehmen bei der Beantragung von Fördermitteln in Sachsen-Anhalt begegnen. Folgende Hindernisse wurden formuliert:

- Unverständliche Richtlinien und Regularien
- Unklarer Verwaltungsprozess
- Lange Bearbeitungszeiten
- Lange Aufbewahrungsfristen

Sowohl die Experten aus Europa als auch die regionalen Stakeholder waren sich einig, dass der Verwaltungsaufwand für KMU verringert werden muss, um die Wettbewerbsfähigkeit der regionalen Unternehmen zu stärken. Dazu muss der Verwaltungsprozess einfacher, transparenter und automatisierter gestaltet werden. Das kann u.a. erreicht werden, indem man die Anzahl der Antragsunterlagen reduziert, die Richtlinien und Formulare für den Kunden verständlicher schreibt oder automatische Projektstatusinformationen an den Kunden versendet.

Im Rahmen von PURE COSMOS werden die Förderprogramme

- Beratungshilfeprogramm für Unternehmen,
- Messförderung und
- Sachsen-Anhalt Weiterbildung Betrieb

hinsichtlich einer Verbesserung der Richtlinie und der Beantragung unter dem Gesichtspunkt „einfach. transparent. automatisiert.“ genauer analysiert.

Ferner wurde bei dem Peer Review in Birmingham, an denen ein Stakeholder aus dem Land Sachsen-Anhalt als Experte sowie Vertreter der IB teilnahmen, das Thema einer verstärkten Kundenorientierung bei der Gestaltung von öffentlichen Dienstleistungen aufgegriffen. Vor allem der Ansatz der Birminghamer Stadtverwaltung war interessant. Dort fokussiert und gestaltet der Stadtrat seine Beziehung zu den Bürgern, Unternehmen und Partnern insofern neu, dass er vom „Zusteller“ zum „Befähiger“ wird. Die Präsentationen und Diskussionen in Birmingham führten uns

zur Methodik der Customer Journey - eine Methode, die wir bisher nicht kannten und die wir zur kundenorientierten Betrachtung der Richtlinien und des Antragsprozesses nutzten.

Die nachfolgende Übersicht zeigt, wie die Erkenntnisse und Ergebnisse aus PURE COSMOS die Entwicklung der Aktion 1 beeinflussten.

PURE COSMOS	Sachsen-Anhalt
Projektstruktur	
<ul style="list-style-type: none"> • Fördert die Zusammenarbeit zwischen regionalen Stakeholdern, die gemeinsam neue Strategien, Dienstleistungen und Konzepte für ihre Region erarbeiten • die Struktur war notwendig, um die regionale Zusammenarbeit zwischen öffentlichen Institutionen zu stärken und gemeinsam Verbesserungen für KMUs zu erzielen 	<ul style="list-style-type: none"> • Verbesserung der Zusammenarbeit zwischen den regionalen Stakeholdern (EU-VB EFRE/ESF, Ministerien und IHK) durch Stakeholder meetings (Aktion 1)
Peer Review in Sachsen-Anhalt	
<ul style="list-style-type: none"> • Einfache und leicht verständliche Antragsformulare • Richtlinien einfach und transparent gestalten • Kontinuierlicher Austausch mit dem Antragsteller 	<ul style="list-style-type: none"> • Entwicklung von Standardbausteinen für Emails und Kundenanschriften (Aktionen 1.1 und 1.3) • Behebung von Formatfehlern in Teilnehmendenbogen ESF (Aktion 1.1) • Reduzierung der Anzahl der Formulare und Anlagen bei Antragstellung (Aktion 1.1) • Anpassung einzelner Formularbausteine im Antrag (Aktion 1.1) • Verbesserung des Zugangs zum „Beratungshilfeprogramm für Unternehmen“, zum Programm „Sachsen-Anhalt Weiterbildung Betrieb“ und zum Messerförderungsprogramm. (Aktionen 1.2, 1.3 und 1.4) • Teilweise Nutzung von Pauschalen (Aktion 1.4) • Digitale Bereitstellung von Statusinformationen der Förderprojekte (Aktion 1.1) • Verbesserung der Kundenkommunikation in Bezug auf den vorzeitigen Maßnahmenbeginn (Aktion 1.1)
Peer Review in Birmingham	
<ul style="list-style-type: none"> • Ansatz der Birminghamer Stadtverwaltung bezüglich einer verstärkten Kundenorientierung bei der Gestaltung von öffentlichen Dienstleistungen 	<ul style="list-style-type: none"> • Nutzung der kundenorientierten methode „Customer Journey“ (Aktion 1.1)

Ziele

- eine bessere Wahrnehmung und eine regelmäßige Nutzung der von der IB angebotenen Förderprodukte
- Erhöhte Inanspruchnahme des Programms durch KMU
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- Erhöhung der Wettbewerbsfähigkeit von KMU durch Beratung, Weiterbildung und der Teilnahme an Messen
- Vereinfachung der Antragstellung

Aktionen

Aktion 1.1: Customer Journey Workshops

Der Begriff „Customer Journey“ stammt aus dem Marketing und bedeutet übersetzt „Kundenreise“. Es ist eine Methode, bei der der Kauf eines Produktes aus Sicht des Kunden betrachtet wird, um so seine Erfahrungen nachempfinden zu können. Dabei werden unterschiedliche Berührungspunkte („Touchpoints“) des Kunden mit einem Produkt, einer Marke oder einer Dienstleistung aufgezeigt und bewertet. Hierzu zählen sowohl direkte Interaktionspunkte wie eine Anzeige, ein Werbespot oder eine Webseite als auch indirekte Kontaktpunkte wie Bewertungsportale, Userforen oder Blogs. Außerdem werden bei einer Customer Journey die vom Kunden empfundenen Schmerzpunkte („Pain Points“) identifiziert. Ziel einer Customer Journey ist es, die Kundenzufriedenheit zu erhöhen und den Umsatz zu steigern. Speziell für die IB bedeutet das, dass die Förderprodukte von den Zielgruppen im Land besser wahrgenommen und regelmäßig genutzt werden.

Die IB veranstaltete zwei Customer Journey – Workshops, in denen sie gemeinsam mit einigen Stakeholdern und Kunden der IB einmal die Kundenbrille aufsetzte, um zu sehen, was für den Kunden „einfach“, „transparent“ und „automatisiert“ bedeutet. Der erste Workshop wurde für das Förderprodukt „Beratungshilfeprogramm für Unternehmen“ durchgeführt und der Zweite auf Grundlage des Programms „Sachsen-Anhalt Weiterbildung Betrieb“. Die Teilnehmer identifizierten eine Vielzahl von Schmerzpunkten des Kunden und erarbeiteten Verbesserungspotentiale. Die Betrachtung der internen Prozesse in ihrer Gesamtheit hat weitere Optimierungsmöglichkeiten aufgezeigt.

Die folgenden Verbesserungsvorschläge aus den Workshops sollen im Rahmen dieser Aktion umgesetzt werden:

- Digitale Bereitstellung von Statusinformationen der Förderprojekte
- Anpassung einzelner Formularbausteine im Antrag
(Beratungshilfeprogramm für Unternehmen)
- Verbesserung der Kundenkommunikation in Bezug auf den vorzeitigen Maßnahmenbeginn
(Sachsen-Anhalt Weiterbildung Betrieb)

- Behebung von Formatfehlern in Teilnehmendenbogen ESF
(Sachsen-Anhalt Weiterbildung Betrieb)
- Reduzierung der Anzahl der Formulare und Anlagen bei Antragstellung
(Sachsen-Anhalt Weiterbildung Betrieb)
- Allgemeine Informationen zu Förderprogrammen in englischer Sprache

Aktion 1.2: Verbesserung des Zugangs zum „Beratungshilfeprogramm für Unternehmen“

Das „Beratungshilfeprogramm für Unternehmen“ fördert externe Beratungsdienstleistungen zu finanziellen, betriebswirtschaftlichen, personellen, technischen und organisatorischen Anliegen von kleinen und mittleren Unternehmen.

Auf Grundlage von Kunden- und Beraterbefragungen und unter Berücksichtigung des Peer Review-Mottos „Einfach. Transparent. Automatisiert.“ wurden Verbesserungen zur Optimierung der Richtlinie von Vertretern der IB ausgearbeitet und anschließend mit den Richtlinienverantwortlichen aus dem Ministerium für Wirtschaft, Wissenschaft und Digitalisierung abgestimmt. Daraufhin wurde ein Entwurf erstellt, welcher im August 2018 bestätigt und einen Monat später veröffentlicht wurde.

Durch die geänderte Richtlinie können sich KMU Beratungsdienstleistungen u.a. zu Themen wie Digitalisierung, digitale Transformation oder Personalmanagement leichter und zu verbesserten Konditionen fördern lassen. Außerdem wurde:

- der Umfang der förderfähigen Leistungen um die Daseinsvorsorge erweitert,
- die zugelassenen Berater und Beratungsunternehmen sowie die Beratungsinhalte flexibler gestaltet und
- der maximale Zuschuss erhöht.

Zudem heißt das Programm künftig „Beratungshilfeprogramm für Unternehmen“ (vorher: „Beratungsprogramm für Unternehmen“).

Die geänderte Richtlinie ermöglicht, kleine und mittlere Unternehmen besser problem- und ergebnisorientiert beraten zu können. Von der Erweiterung des Leistungsspektrums um die Daseinsvorsorge profitieren besonders in Sachsen-Anhalt ansässige gewerbliche Pflegeeinrichtungen, Physiotherapien und Ärzte.

Der Erfolg der geänderten Richtlinie wird etwa ein Jahr nach Veröffentlichung überprüft und die Richtlinie gegebenenfalls erneut angepasst.

Aktion 1.3: Verbesserung des Zugangs zum Programm „Messeförderung“

Das Programm „Messeförderung“ fördert die Teilnahme an Messen und Ausstellungen im In- und Ausland. Beantragen können die Förderung kleine und mittlere Unternehmen des produzierenden Gewerbes, des Handwerks oder Unternehmen, die überwiegend produktive Dienstleistungen anbieten.

Das Programm wird von den Unternehmen gut angenommen, das heißt, der Abruf der Mittel ist hoch. In Umsetzung des Auftrages aus der Koalitionsvereinbarung des Landes Sachsen-Anhalt ist eine regelmäßige Evaluierung und Erörterung von Möglichkeiten zur Weiterentwicklung der Messförderung notwendig. Vor diesem Hintergrund wurden in Zusammenarbeit mit der IB verschiedene Möglichkeiten erarbeitet, wie man die Richtlinie kundenfreundlicher gestalten kann. Unter anderem fanden Vorortbesuche in ausgewählten Unternehmen statt, bei denen Erfahrungen sowie etwaige Änderungsbedarfe ermittelt wurden.

Im Rahmen dieser Aktion sollen folgende Maßnahmen umgesetzt werden:

- Ausarbeitung und Abstimmung eines Entwurfs für eine geänderte Richtlinie
- Im Falle einer geänderten Richtlinie: Veröffentlichung der Richtlinie
- Im Falle einer geänderten Richtlinie: Überprüfung der Wirkung der neuen Richtlinie und Erarbeitung und Evaluation von Optimierungsmöglichkeiten
- Entsprechend der Möglichkeiten - Reduzierung der Anzahl der Formulare und Anlagen bei Antragstellung
- Überprüfung und Anpassung der Kundenanschriften hinsichtlich Verständlichkeit für den Kunden

Aktion 1.4: Verbesserung des Zugangs zum Programm „Sachsen-Anhalt Weiterbildung Betrieb“

Bei dem Programm „Sachsen-Anhalt Weiterbildung Betrieb“ können Unternehmen und Einrichtungen eine Förderung für betriebliche Weiterbildungen sowie für die Personal- und Organisationsentwicklung beantragen. Das Programm fördert die Weiterbildung von Beschäftigten, Selbstständigen, freiberuflich Tätigen und Unternehmern und unterstützt Beratungs- sowie Begleitleistungen zur Entwicklung und Umsetzung einer zukunftsgerechten und mitarbeiterorientierten Personalpolitik.

Das Ministerium für Arbeit, Soziales und Integration hat in Zusammenarbeit mit der IB einen Entwurf für eine geänderte Richtlinie ausgearbeitet, mit dem Ziel, diese für den Kunden einfacher und transparenter zu gestalten. Auch hier spielten die im Peer Review betrachteten Aspekte der Einfachheit und Transparenz eine wichtige Rolle. Für den Kunden muss die Förderrichtlinie möglichst einfach strukturiert sein und die Beantragung sowie der Verwendungsnachweis sollte transparent gestaltet werden.

Die geänderte Richtlinie wurde im Dezember 2018 veröffentlicht und beinhaltet u.a. folgende Verbesserungen für KMU:

- Vor dem Hintergrund der wachsenden Bedeutung der Digitalisierung: Unternehmen mit Projekten in Bezug auf den digitalen Transformationsprozess und der digitalen Arbeitswelt werden begünstigt
- Teilweise Nutzung von Pauschalen

Der Erfolg der geänderten Richtlinie wird etwa ein Jahr nach Veröffentlichung überprüft und die Richtlinie gegebenenfalls erneut angepasst.

Neben der Anpassung der Richtlinie sind eine Reduzierung der Anzahl der Antragsformulare und eine Verbesserung der Kundenberatung vorgesehen. So sollen Veranstaltungen für Bildungsträger als Multiplikatoren durchgeführt und die IB-Webseite auf den Internetseiten der Bildungseinrichtungen verlinkt werden.

Beteiligte

- Investitionsbank Sachsen-Anhalt
- Ministerium für Wirtschaft, Wissenschaft und Digitalisierung des LSA
Referat 32 Industrieansiedlung, Unternehmensbetreuung, Beihilferecht
- Ministerium für Arbeit, Soziales und Integration des LSA
Referat 54 Grundsatz EU-Strukturfonds
- Ministerium für Wirtschaft, Wissenschaft und Digitalisierung des LSA
Referat 34 Außenwirtschaft, Europäische Angelegenheiten, Entwicklungszusammenarbeit
- EU-VB EFRE/ESF

Zusätzliche Mitwirkende

- Ministerium der Justiz des LSA
- Ministerium der Finanzen des LSA
- IHK Magdeburg und IHK Halle/Dessau
- HWK Magdeburg und HWK Halle (Saale)
- Landesverband Großhandel - Außenhandel - Dienstleistungen Sachsen-Anhalt e.V.

Umsetzungszeitraum

Aktion 1.1: 03/2017 – 12/2019

Aktion 1.2: 09/2017 – 03/2021

Aktion 1.3: 01/2017 – 03/2021

Aktion 1.4: 01/2018 – 03/2021

Geschätzter Gesamtaufwand

Aktion 1.1:	60 Personentage	Sachkosten: 11 000 Euro
Aktion 1.2:	50 Personentage	-----
Aktion 1.3:	70 Personentage	-----
Aktion 1.4:	50 Personentage	-----

Finanzierungsmittel

Die Mittel werden von der Landesregierung Sachsen-Anhalt über die verantwortlichen Ministerien und der IB bereitgestellt.

AKTION 2: Entwicklung einer Online-Antragstellung

Hintergrund

Im Rahmen des digitalen Wandels wird auch die Kommunikation zwischen Behörden und Kunden zunehmend digitaler und das Bedürfnis des Kunden, Anträge zeit- und ortsunabhängig zu stellen, immer größer. Um diesem Bedürfnis gerecht zu werden, muss dem Kunden eine einfache, transparente und automatisierte Beantragung von Fördermitteln ermöglicht werden - wie auch von den externen Experten in unserem Peer Review empfohlen.

Eine Online-Antragstellung erfüllt diese Anforderungen an

- **Einfachheit**, weil der Kunde zu jeder Zeit und an jedem Ort Anträge stellen und bearbeiten kann;
- **Transparenz**, weil statistische Daten wie eingegangene Anträge oder Bearbeitungszeiten in Echtzeit zur Verfügung stehen;
- und **Automatisierung**, weil sowohl interne als auch für den Kunden sichtbare Prozesse automatisiert, und damit schneller werden.

Für die Entwicklung der Aktion 2 war das Peer Review in Magdeburg ein wichtiger Wegweiser. Die teilnehmenden Projektpartner arbeiteten alle bereits seit längerer Zeit mit einer Online-Antragstellung, und wurden aus diesem von uns für das Peer Review ausgewählt. Die Experten stellten jeweils ihre Vorgehensweise und laufenden Systeme vor, erläuterten Vor- und Nachteile und zeigten Kundennutzen sowie Hindernisse bei der Einführung auf. Das vorgestellte System aus Wales schien für unsere Bedürfnisse am besten geeignet zu sein, so dass wir entschieden, uns weitere Details vor Ort im Rahmen eines Study Visit in Wales anzuschauen. Bei dem Study Visit stellten wir fest, dass die von den Walisern genutzte technische Lösung nicht unseren Anforderungen gerecht wird. Das verwendete Authentifizierungsverfahren jedoch gibt uns viele Anregungen bei der Ausgestaltung der technischen Konzeption des Prototyps für die Online-Antragstellung. Neben den technischen Anforderungen bewerteten wir den Ansatz der Waliser, alle Verwaltungsleistungen bei nur einer Behörde zu bündeln („One face to the customer“), sehr positiv. Daher prüfen wir eine mögliche Zusammenarbeit mit der EU-VB EFRE/ESF bei der Entwicklung einer Online-Antragstellung.

Die nachfolgende Tabelle zeigt, wie die Erkenntnisse aus PURE COSMOS zur Entwicklung der Aktion 2 beigetragen haben.

PURE COSMOS	Sachsen-Anhalt
Peer Review in Sachsen-Anhalt	
<ul style="list-style-type: none"> • Schnellere Prozesse durch einen höheren Automatisierungsgrad • „Digital bedeutet nicht, einfacher an Förderung zu gelangen oder weniger Regeln und Gesetze zu haben, sondern die Hürden für den Antragsteller abzubauen.“ • Automatisierte Prozesse sind üblich bei der Beantragung von Fördermitteln • Teilnehmende Experten stellen beim Peer Review ihre Online-Antragstellung vor 	<ul style="list-style-type: none"> • Entwicklung einer Online-Antragstellung zur Beschleunigung von Prozessen und zum Abbau von Hürden bei der Antragstellung (Aktion 2) • Entwicklung eines Prototyps für die Online-Antragstellung für das Programm „Sachsen-Anhalt Weiterbildung Betrieb“ (Aktion 2.2) • Vorstellung verschiedener Ansätze hilft uns bei der Entwicklung unserer eigenen Online-Antragstellung (Aktion 2)
Study Visit in Wales	
<ul style="list-style-type: none"> • Authentifizierungsverfahren, welches die walisische Regierung nutzt • Verwaltungsleistungen bei nur einer Behörde bündeln 	<ul style="list-style-type: none"> • Walisische Authentifizierungsverfahren hilft und bei der Auswahl unseres eigenen Verfahrens (Aktion 2.2) • Prüfung einer möglichen Zusammenarbeit mit der EU-VB EFRE/ESF bei der Online-Antragstellung (Aktion 2.1)

Ziele

- Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- Neukundengewinnung
- Beschleunigung interner und kundenbezogener Prozesse

Aktionen

Aktion 2.1: Klärung von Grundsatzfragen mit der EU-VB EFRE/ESF

Angesichts der Tatsache, dass die meisten der von der IB angebotenen Förderprogramme aus EU-Mitteln finanziert sind, prüfen die IB und die EU-VB EFRE/ESF gemeinsam eine mögliche Zusammenarbeit bei einer Online-Antragstellung. Die Art und Intensität einer möglichen Kooperation richtet sich dabei nach den inhaltlichen und technischen Anforderungen an eine Online-Antragstellung.

Aktion 2.2: Entwicklung eines Prototyps (Dummy-Klickstrecke) für die Online-Beantragung des Programms „Sachsen-Anhalt Weiterbildung Betrieb“

Mit Unterstützung eines externen Dienstleisters wird ein Prototyp für die Beantragung eines Förderprogramms entwickelt, um den Umfang der Einführung eines solchen Systems besser einschätzen und sich ein Bild über das technische und fachliche Anforderungsmanagement machen

zu können. Die Anforderungen an den Prototypen sollen dabei dem Bedarf des Kunden, Fördermittel möglichst einfach und transparent beantragen zu können, gerecht werden.

Der Prototyp bildet, in Form einer Dummy-Klickstrecke, folgende Inhalte ab:

- Wireframe,
- Design und
- Technisches Anforderungsmanagement (Schnittstellen, Authentifizierungsverfahren, IT-Sicherheit)

Das für den Prototypen ausgewählte Programm ist „Sachsen-Anhalt Weiterbildung Betrieb“, da es bei der Antragstellung häufig zu Rückfragen seitens des Kunden kommt. Außerdem ist die Nachfrage des Programms bei kleinen und mittleren Unternehmen sehr hoch, so dass eine Verbesserung der Antragstellung viele Unternehmen erreicht.

Beteiligte

- Investitionsbank Sachsen-Anhalt
- EU-VB EFRE/ESF

Umsetzungszeitraum

08/2017 – 03/2019

Geschätzter Gesamtaufwand

Aktion 2.1:	5 Personentage	-----
Aktion 2.2:	30 Personentage	Sachkosten: 20 000 Euro

Finanzierungsmittel

Die Mittel werden von der Landesregierung Sachsen-Anhalt über die verantwortlichen Ministerien und der IB bereitgestellt.

AKTION 3: Ausbau der Funktionalitäten der IB-Webseite

Hintergrund

Das Internet ist inzwischen die erste Anlaufstelle für Recherchen nach Produktinformationen geworden. Auch der Kauf von Produkten und Dienstleistungen findet zunehmend online statt. Daher sind neben einer gut gestalteten Website eine einfache Benutzbarkeit (Usability) und Funktionalität unabdingbar. Diesen veränderten Rahmenbedingungen stellt sich die IB, indem sie die Funktionalitäten ihrer Website ausbaut und dem Internetauftritt ein neues Design gibt.

Im Rahmen des Study Visits in Barcelona präsentierten die Katalanen ihr Guided Search Tool (deutsch: geführte Suchfunktion), welches die katalanische Regierung im Rahmen ihrer Verwaltungsprozesse nutzt. Durch gezielte Fragestellungen unterstützt das Tool u.a. Unternehmen bei der Geschäftseröffnung oder bei Genehmigungsverfahren. Ziel des Tools ist es, die Beziehung zwischen der öffentlichen Verwaltung und den Unternehmen sowie die Rahmenbedingungen für KMU zu verbessern. Das Guided Search Tool ist auf der Website canaempresa.gencat.cat integriert.

Ausgangspunkt für die Entwicklung des Tools war, dass Unternehmen keine Verwaltungsfachexperten sind. Zwar können sie auf den Webseiten der öffentlichen Institutionen Informationen und Formulare finden, jedoch wissen sie oft nicht, welche Formulare sie für ihr Vorhaben benötigen. Deshalb fragen sie bei den Behörden vor Ort nach. Um dem entgegen zu wirken, entwickelte die katalanische Regierung ein Guided Search Tool.

Um den katalanischen Ansatz besser zu verstehen, haben wir ein weiteres Study Visit in Magdeburg organisiert, bei dem die Katalanen u.a. ihr Guides Search Tool detailliert vorstellten und erläuterten, wie sie bei der Einführung vorgehen. Wir kamen zu dem Schluss, dass ein ähnliches, auf unsere Bedürfnisse angepasstes Tool sinnvoll ist, um die grundsätzliche Förderfähigkeit für unsere Programme zu bestimmen. Mittels weniger Fragestellungen kann der Unternehmer zu dem für sein Projekt passendes Produkt geführt werden und erfahren, ob sein Projekt (grundsätzlich) förderfähig ist.

Die folgende Abbildung zeigt, wie die einzelnen Schritte zur Entwicklung des katalanischen Tools auf die IB-spezifischen Anforderungen übertragen werden.

Guided Search der Katalanen		IB Guided Search
<ul style="list-style-type: none"> • Unternehmer sind keine Verwaltungsfachexperten • Unternehmer fragen häufig, was sie für die Gründung, Erweiterung oder Umstrukturierung ihres Unternehmens benötigen • Webseiten öffentlicher Verwaltungen stellen alle Informationen und Formulare bereit, jedoch zeigen sie häufig nicht auf, welche Dokumente benötigt werden 	Ausgangssituation	<ul style="list-style-type: none"> • Unternehmer sind keine Fördermittelexperten • Unternehmer fragen häufig, welche Förderprogramme es gibt und was sie für die Beantragung benötigen • IB-Webseite stellt Informationen und Dokumente zu den Förderprogrammen bereit, jedoch sind die Formulare oft schwierig auszufüllen
	Rahmenbedingungen	<ul style="list-style-type: none"> • Beauftragung eines externen Dienstleisters für den Internet Relaunch (Aktion 3.1)
<p>Ablaufschritte:</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) Eingabe der Basisdaten (Vorhaben, Branche, Ort, ...) (2) Weiterführende Fragen zum Vorhaben; dabei baut jede Frage auf die vorhergehende Frage (3) Ergebnis: Das Tool erstellt eine Liste der Formulare bereit, die für das Vorhaben notwendig sind und online ausgefüllt und abgeschickt werden können. 	Umsetzung	<p>Ablaufschritte (Aktion 3.2):</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) Eingabe der Basisdaten (Branche, Förderberechtigte, Förderbereich, Förderart) (2) Anhand von 3-5 Fragen wird geprüft, ob ein Vorhaben für ein Programm grundsätzlich förderfähig ist oder nicht, z.B. „Befindet sich die Betriebsstätte in Sachsen-Anhalt?“ (3) Ergebnis. Der Kunde erfährt schnell, ob sein Vorhaben grundsätzlich förderfähig. Prozessual betrachtet ist hier der Abprungpunkt für weitere Prozesse im Rahmen der Antragstellung.

Ziele

- Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- Neukundengewinnung

Aktionen

Aktion 3.1: Internet Relaunch der IB-Webseite

Im April 2018 wurde ein externer Dienstleister für den Relaunch der Webseite beauftragt. Der IB-Internetauftritt wird optisch neugestaltet und es werden neue Funktionalitäten integriert.

Der Internet Relaunch bildet die Grundlage für die Umsetzung der Aktion 3.2.

Aktion 3.2: Entwicklung eines Guided Search Tools

Mit Hilfe des Förderfinders kann der Kunde geeignete Programme für sein Vorhaben finden. Der Förderfinder soll durch standardisierte Fragen erweitert und optimiert werden, damit der Kunde

einfach und schnell ein für sein Projekt geeignetes Programm findet. Mögliche Standardfragen sind beispielsweise:

- Möchten Sie ihr Personal qualifizieren?
- Brauchen Sie in einem Ihrer Geschäftsfelder Beratung?
- ...

Die Standardfragen haben den Zweck, den Kunden schnell zu dem für sein Vorhaben geeignetes Förderprogramm zu führen.

Sowie der Kunde eine passende Förderung gefunden hat, soll ihm mit Hilfe des Guided Search Tools schnell gesagt werden, ob sein Vorhaben grundsätzlich förderfähig ist oder nicht. Dazu ist die Beantwortung programmspezifischer Fragen wie z.B. „Befindet sich Ihre Betriebsstätte in Sachsen-Anhalt?“ vorgesehen.

Es ist im Rahmen von PURE COSMOS geplant, die Guided Search für das Beratungshilfeprogramm, das Programm „Sachsen-Anhalt Weiterbildung Betrieb“ sowie für die Messgeförderung einzuführen.

Beteiligte

- Investitionsbank Sachsen-Anhalt

Für die Umsetzung der Aktion 3 ist die IB zuständig. Bei der Entwicklung flossen jedoch Anregungen der folgenden Stakeholder mit ein.

- EU-VB EFRE/ESF
- Ministerium für Arbeit, Soziales und Integration des LSA
Referat 54 Grundsatz EU-Strukturfonds
- Ministerium für Wirtschaft, Wissenschaft und Digitalisierung des LSA
Referat 32 Industrieansiedlung, Unternehmensbetreuung, Beihilferecht
- Ministerium für Wirtschaft, Wissenschaft und Digitalisierung des LSA
Referat 34 Außenwirtschaft, Europäische Angelegenheiten, Entwicklungszusammenarbeit
- IHK Magdeburg und IHK Halle/Dessau

Umsetzungszeitraum

04/2018 – 03/2021

Geschätzter Gesamtaufwand

Aktion 3.1:	5 Personentage	Sachkosten für den externen Dienstleister
Aktion 3.2:	30 Personentage	-----

Finanzierungsmittel

Die Mittel werden von der Landesregierung Sachsen-Anhalt über die verantwortlichen Ministerien und der IB bereitgestellt.

4. Indikatoren zur Bewertung der Wirksamkeit der Aktionen

Die folgende Übersicht zeigt die qualitativen und quantitativen Indikatoren, anhand derer die Wirksamkeit der Aktionen gemessen werden soll.

	Quantitative Indikatoren	Qualitative Indikatoren
Aktion 1	<ul style="list-style-type: none"> Anzahl der eingehenden Anträge Anzahl der bewilligten Anträge Anzahl der Antragsformulare Anzahl der Bildungseinrichtungen, die mit der IB-Webseite verlinkt sind Antragsbearbeitungszeit (in Tagen) Erhöhung der Kundenzufriedenheit <i>(Kundenumfrage: Fragen 5-9)</i> Anzahl der Kunden, die Online-Angebote nutzen <i>(Kundenumfrage: Fragen 12-13)</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Erfolgreiche Weitergabe der Customer Journey-Methode an andere öffentliche Einrichtungen Kontinuierliche Zusammenarbeit mit den Stakeholdern, mit dem Ziel die Kundenzufriedenheit zu erhöhen Angebot von Leistungen und Informationen in englischer Sprache Bereitstellung von Projektstatusinformationen
Aktion 2		<ul style="list-style-type: none"> Entwicklung eines Prototyps für die Online-Antragstellung
Aktion 3	<ul style="list-style-type: none"> Anzahl von Websitebesuche Anzahl der Nutzer des Förderfinders Anzahl der Kunden, die Online-Angebote nutzen <i>(Kundenumfrage: Fragen 12-13)</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Optimierung der Suchfunktion des Förderfinders

5. Mitzeichnung des Aktionsplanes

AKTION 1: Verbesserung des Zugangs zu ausgewählten Programmen

Hiermit verpflichte ich mich / verpflichten wir uns, an der Umsetzung der in Aktion 1 genannten Maßnahmen, bei denen die jeweils genannte Institution beteiligt ist, nach Maßgabe der jeweils geltenden Zuständigkeitsregelungen mitzuwirken.

Investitionsbank Sachsen-Anhalt


12. SEP. 2019
Mandy Schmidt,
Geschäftsleitung IB


12. SEP. 2019
Marc Melzer,
Geschäftsleitung IB

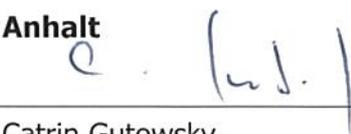
Ministerium für Wirtschaft, Wissenschaft und Digitalisierung des Landes Sachsen-Anhalt


17. SEP. 2019
Friedemann Lambert,
Referat 32 Industrieansiedlung, Unternehmensbetreuung, Beihilferecht

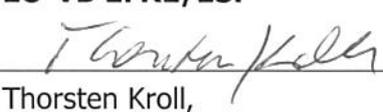
Ministerium für Arbeit, Soziales und Integration des Landes Sachsen-Anhalt


18. SEP. 2019
Jörg Pelloth,
Referat 54 Grundsatz EU-Strukturfonds

Ministerium für Wirtschaft, Wissenschaft und Digitalisierung des Landes Sachsen-Anhalt


17. SEP. 2019
Catrin Gutowsky,
Referat 24 Außenwirtschaft, Europäische Angelegenheiten, Entwicklungszusammenarbeit

EU-VB EFRE/ESF


18. SEP. 2019
Thorsten Kroll,
EU-VB EFRE/ESF

AKTION 2: Entwicklung einer Online-Antragstellung

Hiermit verpflichte ich mich / verpflichten wir uns, an der Umsetzung der in Aktion 2 genannten Maßnahmen, bei denen die jeweils genannte Institution beteiligt ist, nach Maßgabe der jeweils geltenden Zuständigkeitsregelungen mitzuwirken.

Investitionsbank Sachsen-Anhalt

12. SEP. 2019

Mandy Schmidt,
Geschäftsleitung IB

Marc Melzer,
Geschäftsleitung IB

12. SEP. 2019

EU-VB EFRE/ESF

18. SEP. 2019

Thorsten Kroll,
EU-VB EFRE/ESF

AKTION 3: Ausbau der Funktionalitäten der IB-Webseite

Hiermit verpflichten wir uns, an der Umsetzung der in Aktion 3 genannten Maßnahmen, bei denen unsere Institution beteiligt ist, mitzuwirken.

Investitionsbank Sachsen-Anhalt

12. SEP. 2019

Mandy Schmidt,
Geschäftsleitung IB

Marc Melzer,
Geschäftsleitung IB

12. SEP. 2019

