



Binnenmarktanzeiger

Leistungsbewertung nach Governance-Instrument

SOLVIT

(Berichtszeitraum: 03/2012 - 02/2013)

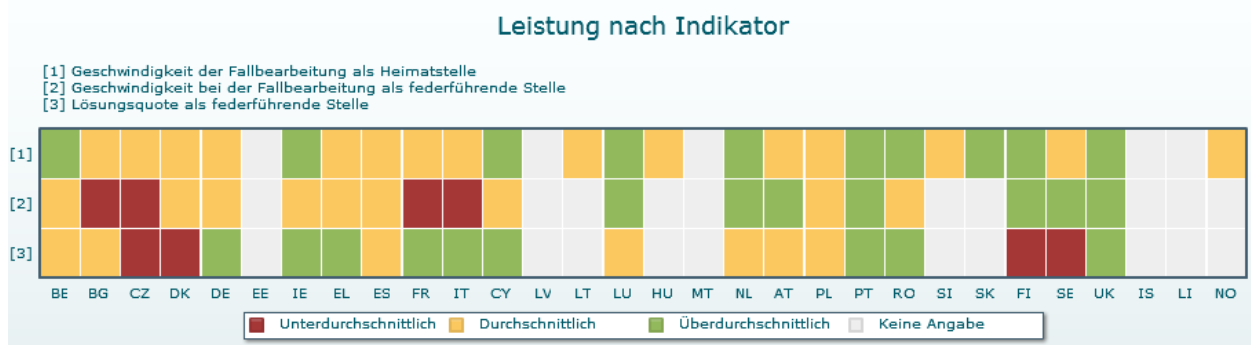


Hintergrundinformationen

SOLVIT wurde 2002 von der Europäischen Kommission und den EU-Mitgliedstaaten (sowie Island, Liechtenstein und Norwegen) für Bürgerinnen und Bürger gegründet, die ins Ausland gehen, sowie für Unternehmen, die grenzüberschreitend tätig sind. Es bietet **schnelle und pragmatische Lösungen für Probleme**, die aus der **nicht ordnungsgemäßen Anwendung des EU-Rechts durch Behörden entstehen**. SOLVIT ist eine **informelle Alternative zu anderen Problemlösungsmechanismen**, wie z. B. einzelstaatlichen gerichtlichen Verfahren, formellen Beschwerden bei der Europäischen Kommission und Petitionen.

Alle Mitgliedstaaten unterhalten eine SOLVIT-Stelle als Teil ihrer nationalen Verwaltung. Zur Lösung der Probleme arbeiten die SOLVIT-Stellen über eine Online-Datenbank direkt zusammen.

Leistung



Indikator [1] - Antwortgeschwindigkeit der Heimatstellen

Heimatstellen sollten Antragstellern innerhalb von sieben Tagen eine erste Antwort übermitteln und den Fall nach eingehender Prüfung innerhalb von 30 Tagen an die federführende Stelle weiterleiten.

Heimatstellen, die beide Anforderungen erfüllten, sind grün gekennzeichnet; Heimatstellen, die nur eine Anforderung erfüllten, gelb und Heimatstellen, die keine der beiden Anforderungen erfüllten, rot.

Indikator [2] – Fallbearbeitungszeit der federführenden Stellen

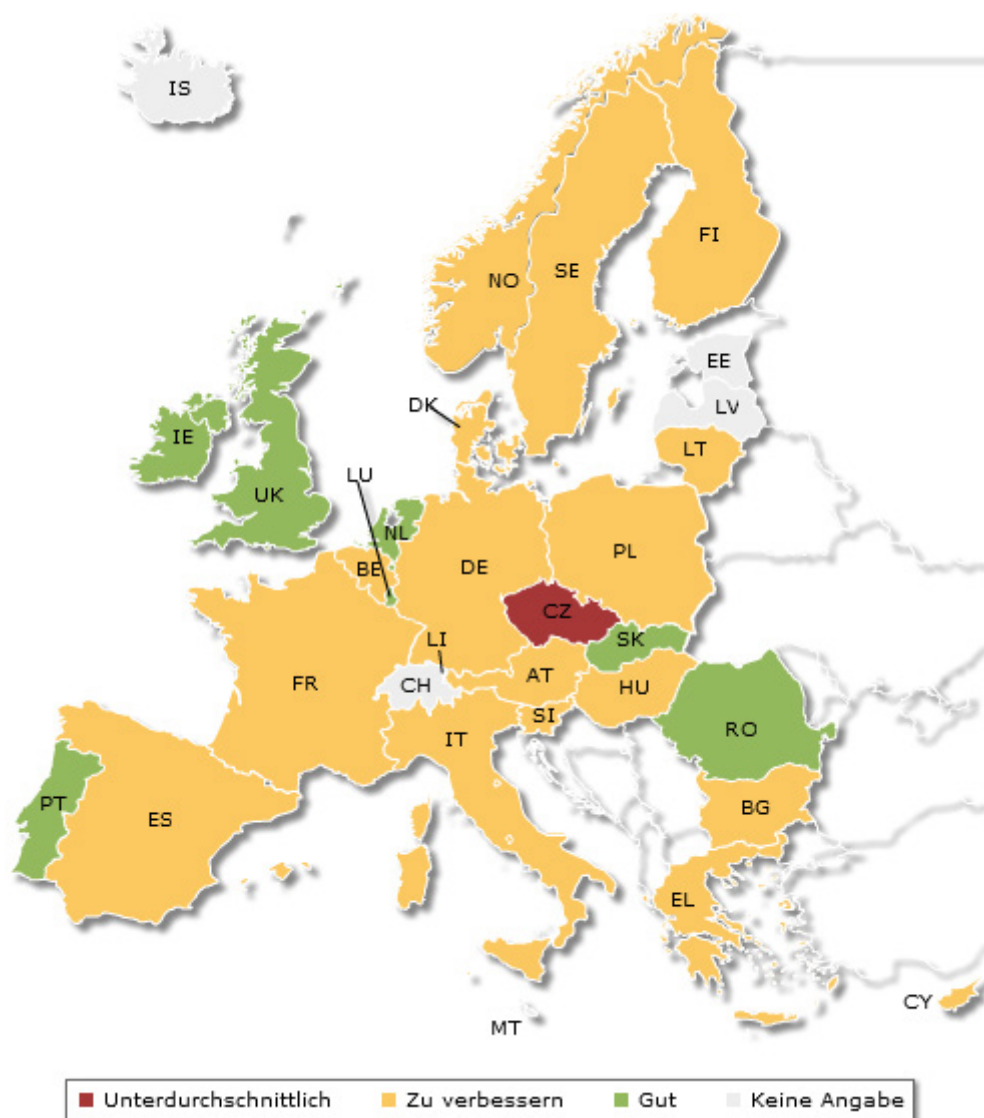
Die federführenden Stellen sollten die Fälle innerhalb von 70 Tagen lösen. SOLVIT-Stellen, die Fälle innerhalb von 55 Tagen lösten, sind grün gekennzeichnet, Stellen, die für die Falllösung 56 bis 74 Tage benötigten, gelb und SOLVIT-Stellen, die mehr als 75 Tage benötigten, rot.

Indikator [3] – Problemlösungsquote der federführenden Stellen

Eine Problemlösungsquote von über 90 % ist grün gekennzeichnet, eine Quote zwischen 70 % und 90 % gelb und eine Quote unter 70 % rot.

Bei Bearbeitung von weniger als 10 Fällen zu einem der Indikatoren (als Heimat- oder federführende Stelle) findet keine Leistungsbewertung statt. (Dies wurde durch „Keine Angabe“ bzw. ein graues Feld kenntlich gemacht) Informationen über die Arbeitsweise der SOLVIT-Stellen in diesen Ländern sind in den jeweiligen Länderberichten enthalten.

Gesamtleistung

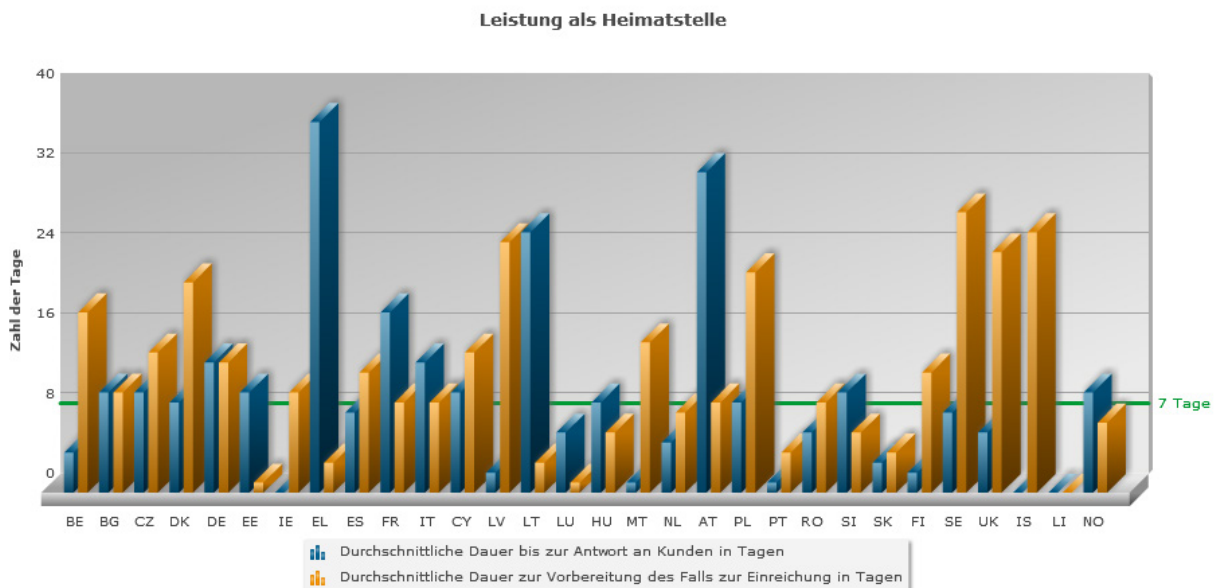


Die **Gesamtleistung** eines Landes wird berechnet, indem die folgenden Werte den drei Indikatoren zugeordnet werden: rot = 0, gelb = 1 und grün = 2. Nach Berechnung des Durchschnittswerts wird dieser in die entsprechende Farbe umgewandelt.

Im Falle von Litauen, Ungarn, Slowenien, der Slowakei und Norwegen wird die „Gesamtleistung“ auf Grundlage der Fallbearbeitung durch Heimatstellen berechnet, da für eine Bewertung dieser Länder als federführende Stelle nicht genügend Beschwerden eingereicht wurden.

Arbeitsweise von SOLVIT

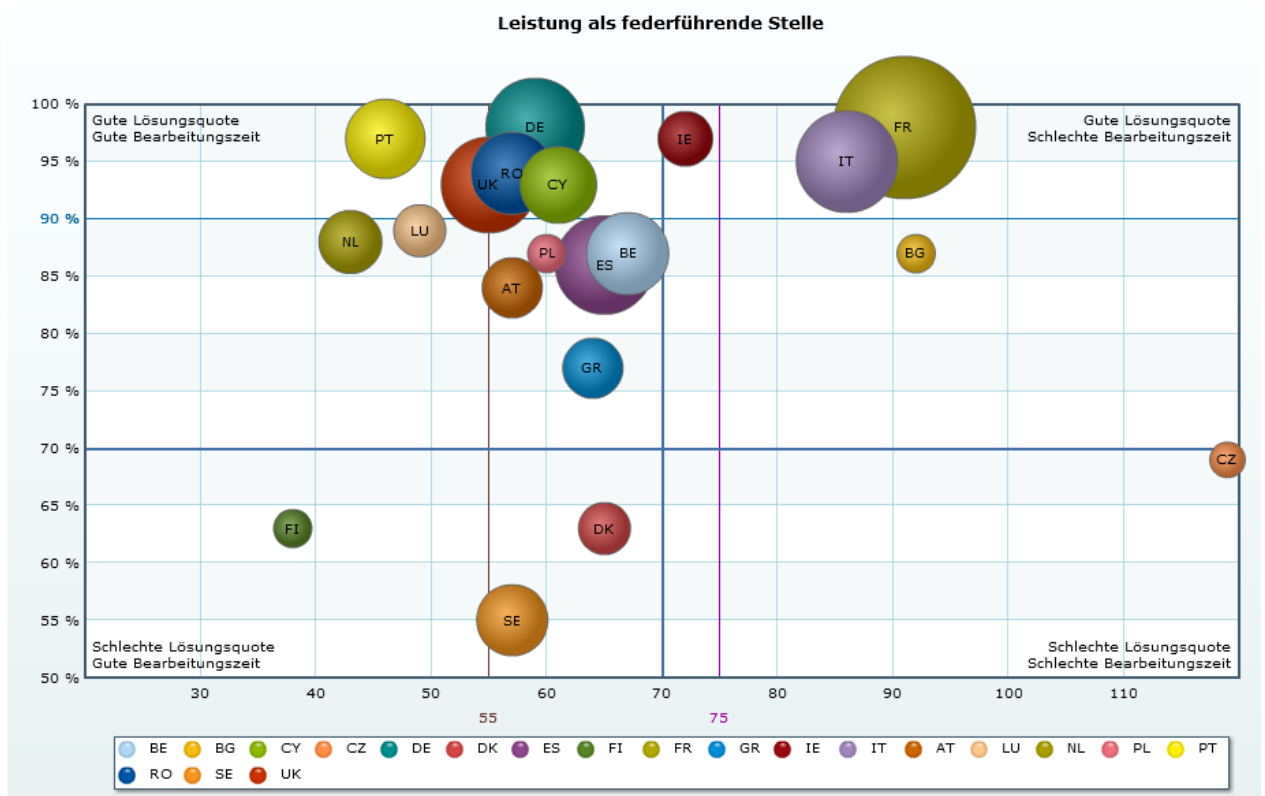
SOLVIT-Fälle werden von zwei Stellen bearbeitet: Die **Heimatstelle** bereitet den Fall zusammen mit dem Antragsteller vor; die **federführende Stelle** verhandelt mit der Behörde, die die zur Diskussion stehende Entscheidung getroffen hat.



Die **Heimatstelle** ist die SOLVIT-Stelle, an die sich Antragsteller bei Problemen wenden. Heimatstellen sollten Antragstellern innerhalb von **sieben Tagen** eine erste Antwort übermitteln.

Bei 15 von 25 SOLVIT-Stellen dauert die Übermittlung einer ersten Antwort an den Antragsteller zu lange (die durchschnittliche Antwortzeit innerhalb des Netzwerks beträgt zehn statt der geforderten sieben Tage). Auf diesen Missstand sollte in Zukunft geachtet werden.

Dahingegen benötigen SOLVIT-Stellen für die Vorbereitung eines Falls, der an eine federführende Stelle weitergeleitet werden soll, im Durchschnitt nur 13 Tage. Das liegt weit unter der festgelegten Frist von 30 Tagen. Bei allen SOLVIT-Stellen lag die durchschnittliche Vorbereitungszeit unterhalb der 30-Tage-Frist.



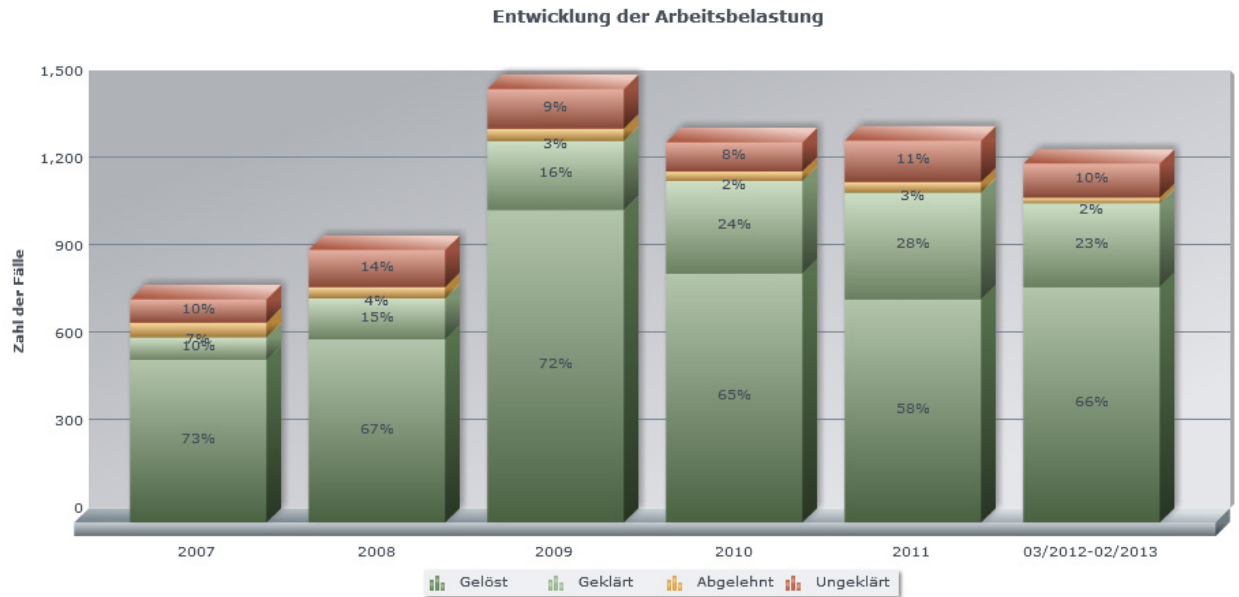
In diesem Diagramm wird die **Fallbearbeitungszeit** und **Problemlösungsquote** bei einer Funktion als **federführende Stelle** dargestellt. Die Größe der Blase entspricht der **Anzahl von Fällen**, die in der federführenden Stelle bearbeitet wurden.

Federführende Stellen sollten die ihnen übermittelten Fälle innerhalb von **70 Tagen** bearbeiten. Im Berichtszeitraum lag die **Fallbearbeitungszeit** innerhalb des Netzwerks bei 68 Tagen (im Vergleich zum vorherigen Zwölfmonatszeitraum mit 75 Tagen). In AT, FI, LU, NL, PT und UK beträgt die Fallbearbeitungszeit im Durchschnitt weniger als 56 Tage. BG, CZ, FR und IT müssen Schritte zur Verkürzung der Fallbearbeitungszeit einleiten.

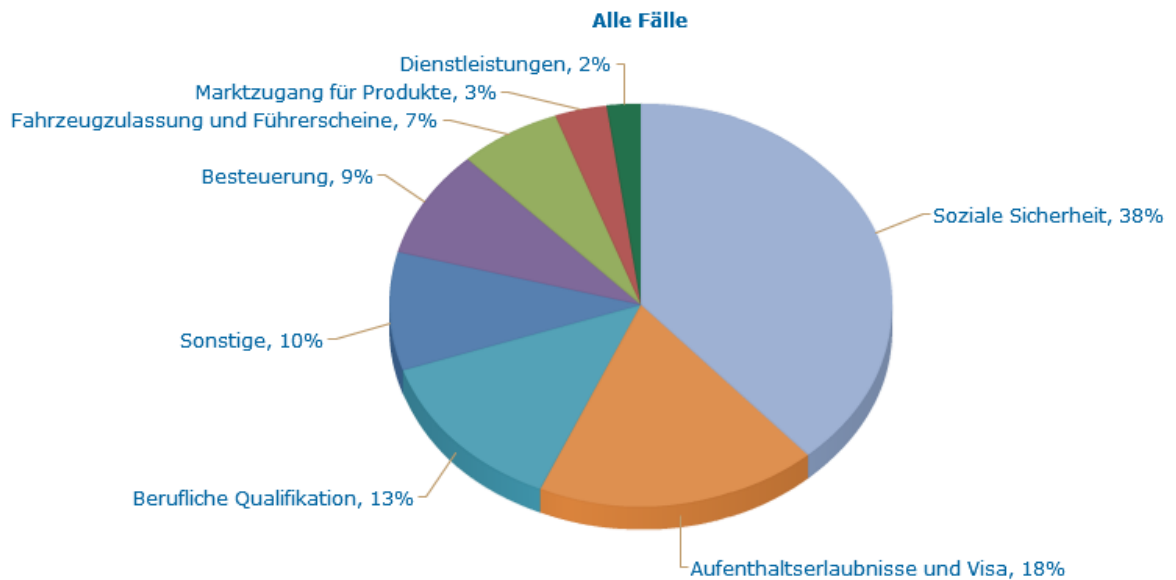
Von **Problemlösung** kann gesprochen werden, wenn Einzelpersonen oder Unternehmen, die sich an SOLVIT gewendet haben, eine Lösung für ihr Problem gefunden haben (sofern es auf die nicht ordnungsgemäße Anwendung des EU-Rechts zurückging) bzw. über ihre Rechte in Kenntnis gesetzt wurden (sofern kein Verstoß gegen das EU-Recht vorlag). Die Problemlösungsquote lag im Berichtszeitraum bei 89 % – eine leichte Verbesserung zum Vergleichszeitraum. Dies kann als Nachweis für die **hohe Qualität** und **Effizienz** des Netzwerkes angesehen werden. CZ, FI, DK und SE weisen eine besonders niedrige Problemlösungsquote auf (im Fall von SE ist dies auf die Bearbeitung strukturell bedingter Probleme im Zusammenhang mit persönlichen Identitätsnummern zurückzuführen).

Zwei Länder (Portugal und das Vereinigte Königreich) sind schnell und haben eine gute Problemlösungsquote als federführende Stelle erzielt. Die tschechische SOLVIT-Stelle hingegen weist eine hohe Fallbearbeitungszeit und niedrige Problemlösungsquote auf.

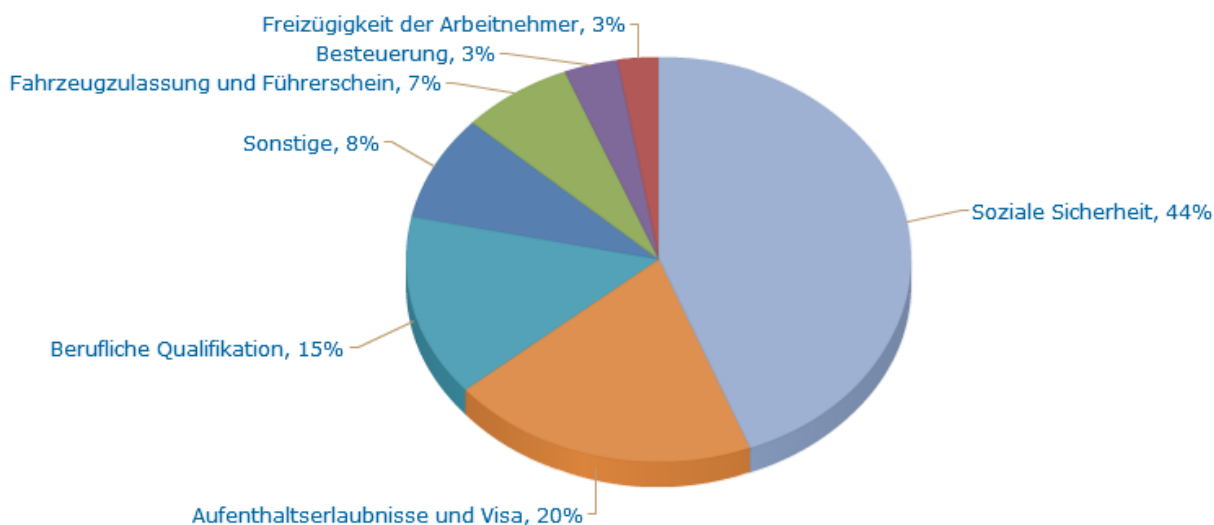
Zahlen und Fakten



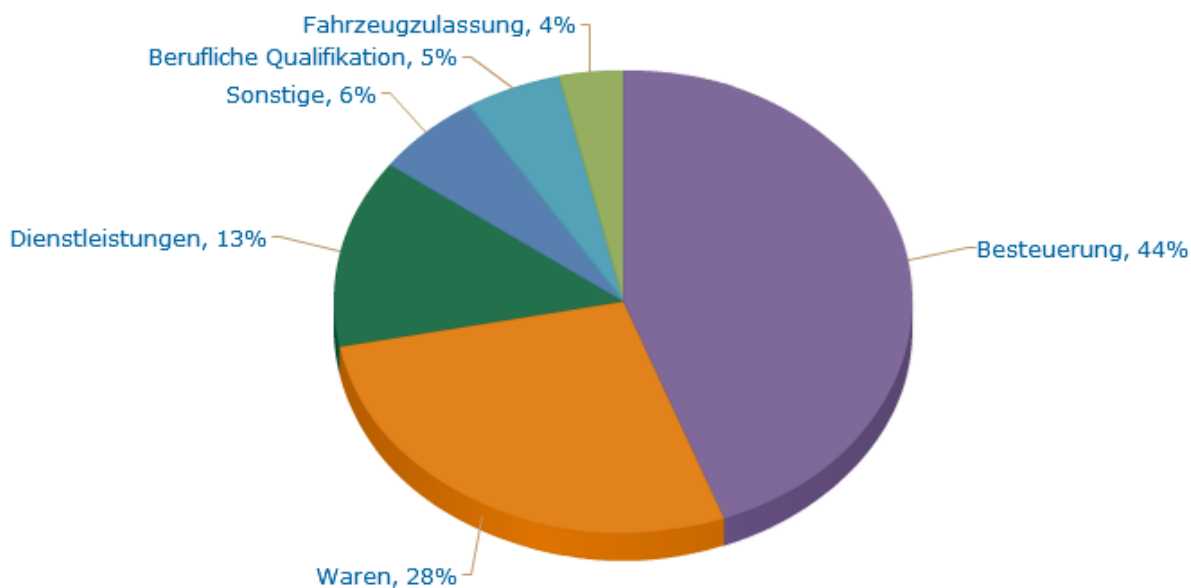
Im Berichtszeitraum bearbeiteten die SOLVIT-Stellen insgesamt 3 023 Fälle (im Vergleich zum vorherigen Zwölfmonatszeitraum mit 3 154 Fällen). Davon fielen 1 238 Fälle in ihren Zuständigkeitsbereich (1 306 Fälle im Vergleichszeitraum). In den letzten Jahren ist die Gesamtzahl der Fälle stabil geblieben.



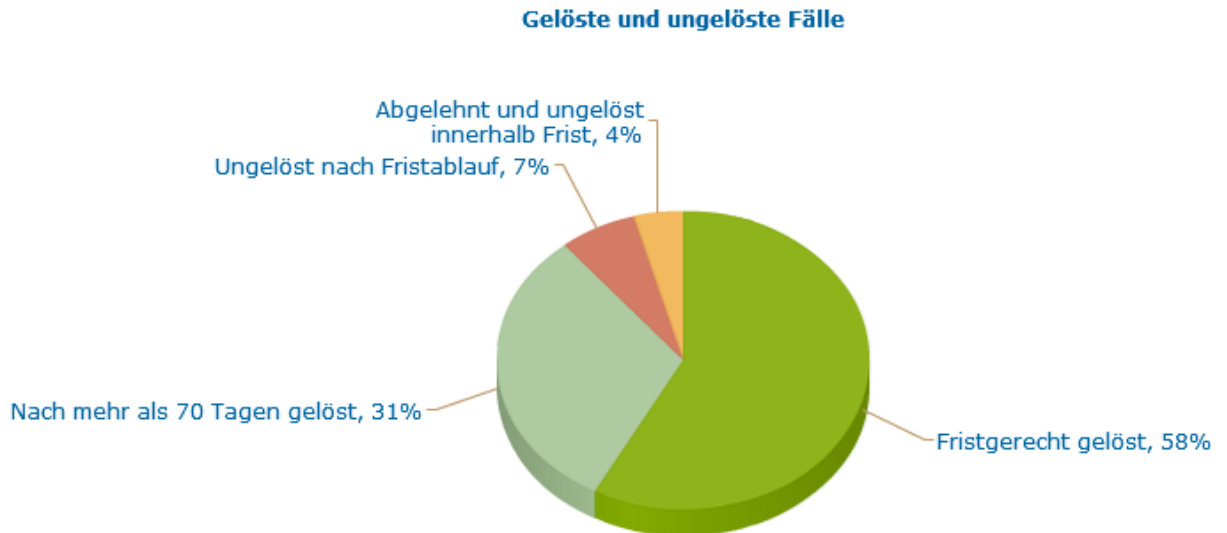
Bürger – Fälle



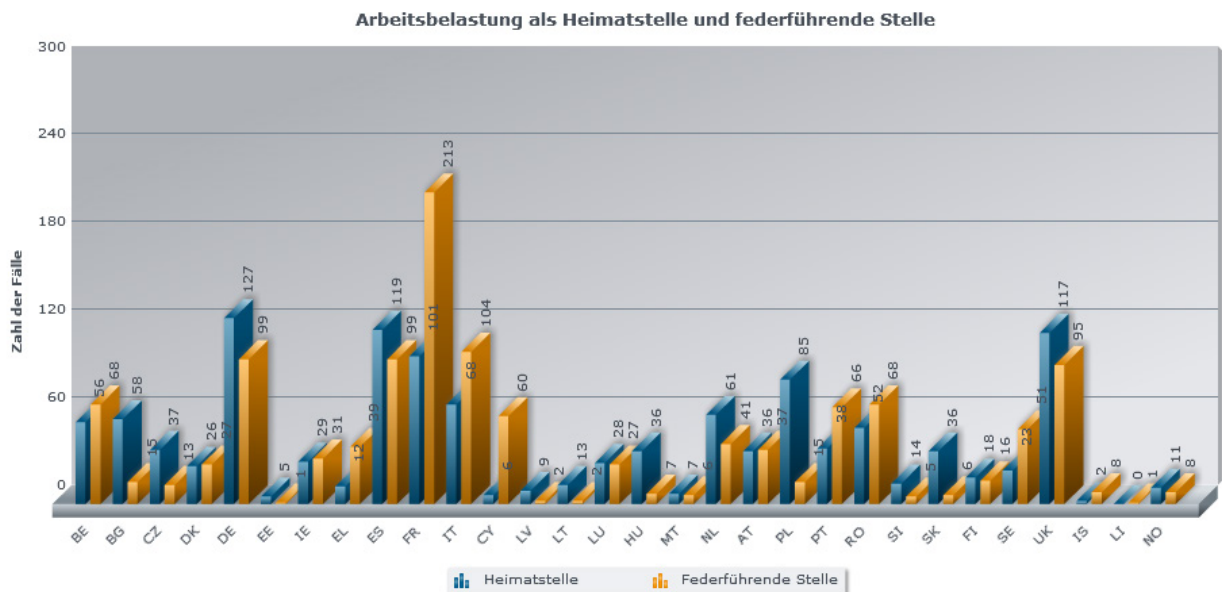
Unternehmen – Fälle



Wie bereits in den Vorjahren entstehen **am meisten Probleme** im Bereich der **Sozialversicherung**. Die Bürger haben vor allem mit **sozialer Sicherheit**, **Aufenthaltsrechten** und **Anerkennung von Berufsqualifikationen** zu kämpfen. Bei Unternehmen sind eher **Steuern**, insbesondere die Mehrwertsteuererstattung, das Problem.



Dieses Diagramm zeigt, dass SOLVIT-Stellen dazu tendieren, die festgelegte Frist zu überschreiten, wenn davon auszugehen ist, dass der Fall noch gelöst werden kann. Die Lösung des Falls hat höhere Priorität als die Einhaltung der festgelegten Fristen.



Die **Arbeitsbelastung** innerhalb des Netzwerks schwankt beträchtlich, selbst zwischen Mitgliedstaaten ähnlicher Größe. Frankreich weist die höchste Arbeitsbelastung als federführende Stelle auf; Deutschland hat die höchste Anzahl an Fällen an andere SOLVIT-Stellen weitergeleitet.

Aus diesen und den vorherigen Leistungsdaten geht hervor, dass **kein Zusammenhang zwischen der individuellen Leistung einer SOLVIT-Stelle und ihrer Arbeitsbelastung besteht**. Die SOLVIT-Stellen im Vereinigten Königreich und in Portugal weisen beispielsweise eine sehr hohe Arbeitsbelastung, jedoch auch eine gute Leistungsbilanz auf.

Prioritäten

Entsprechend dem Aktionsplan vom Februar 2012 ergreift die **Kommission** eine Reihe von Maßnahmen zur weiteren Stärkung von SOLVIT. Ziele der Maßnahmen:

- **Klarstellung der Regeln und Grundsätze** von SOLVIT: Nach umfassenden Konsultationen mit SOLVIT-Stellen und Mitgliedstaaten wird die Kommission eine neue Empfehlung verabschieden und dem Rat zur Genehmigung weiterleiten.
- **Verbesserung der Sichtbarkeit von SOLVIT**: SOLVIT sollte für Bürger und Unternehmen, die die Unterstützung des Netzwerks benötigen, im Internet und über andere Netzwerkorganisationen leicht auffindbar sein. In diesem Zusammenhang wird die Kommission die Öffentlichkeitswirksamkeit von SOLVIT auf dem Portal „Ihr Europa“ und anderen relevanten, von der Kommission verwalteten Webseiten verbessern. Zudem wird sie die SOLVIT-Website attraktiver und das Online-Beschwerdeformular benutzerfreundlicher gestalten.
- **Weitere Verbesserung der Zusammenarbeit zwischen SOLVIT und anderen Netzwerken**, insbesondere mit „Ihr Europa – Beratung“, „Enterprise Europe Network“ und „Europe Direct“.

Aufgaben der **SOLVIT-Stellen**:

- **Weitere Verbesserung der Qualität** ihrer Dienstleistungen durch die Schaffung eines Systems zur regelmäßigen Selbstkontrolle ihrer Leistung.
- **Erhöhung des Bekanntheitsgrads von SOLVIT** gegenüber den relevanten nationalen Interessenträgern und innerhalb der nationalen Verwaltung.
- **Weitere Verbesserung der Zusammenarbeit** zwischen SOLVIT und anderen nationalen Netzwerken sowie Bereichen der nationalen Verwaltung.