



# Erste Ergebnisse der Umfrage zum Wirtschafts-Service Portal.NRW

## 1. WSP-Infoveranstaltung 2025

Stand der Ergebnisse: 20.02.25

## Hintergrund der Umfrage



- Start der Umfrage: 14.02.25 | Ende der Umfrage: 14.03.25
- Laufzeit: 4 Wochen
- führen wir im Auftrag des MWIKE durch

## Ziele der Umfrage



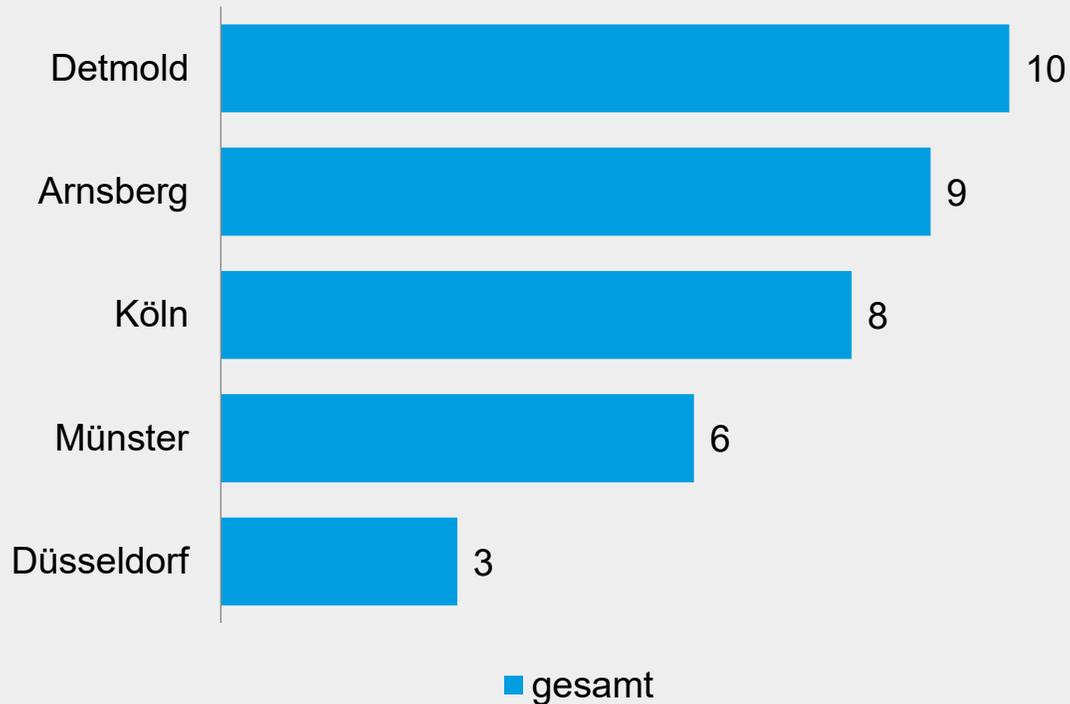
- die Zufriedenheit und Nutzung des WSP.NRW evaluieren
- Hürden und Optimierungspotenziale identifizieren, um die digitalen Verwaltungsprozesse in NRW effizienter zu gestalten und insgesamt zu verbessern

**Wir präsentieren heute einen ersten Zwischenstand. (Stichtag: 20.02.25)**

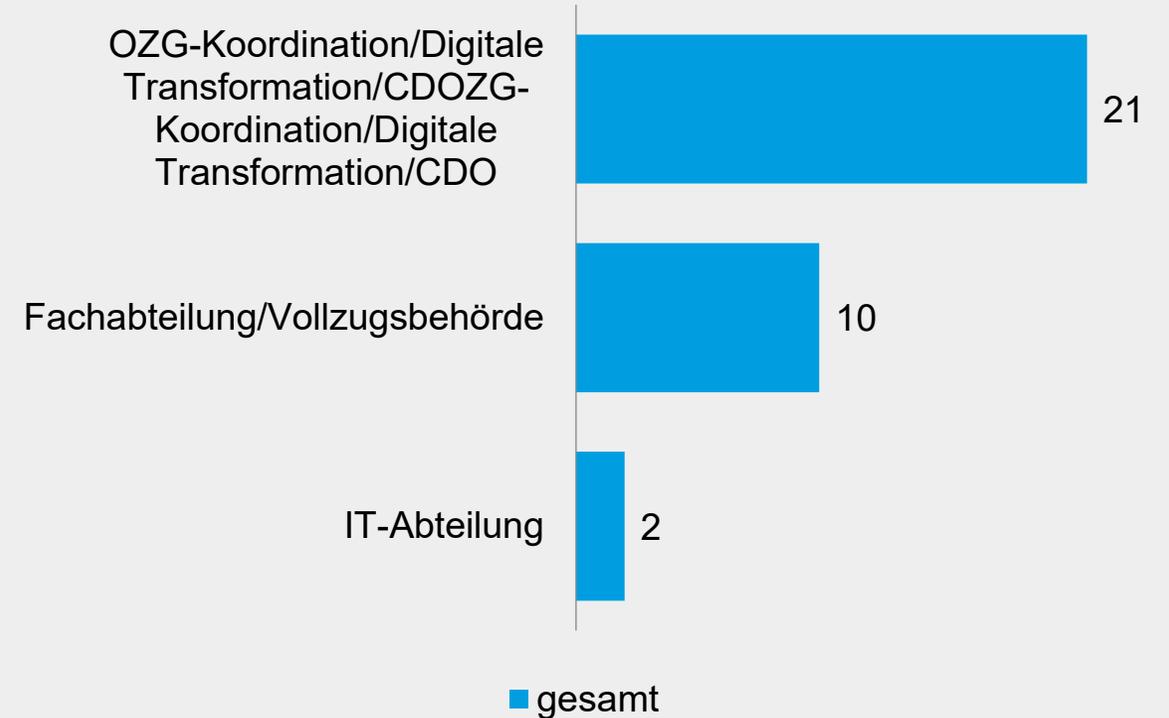


## Zwischenergebnisse der Umfrage: Teilnehmende Kommunen/Behörden

### In welchem Regierungsbezirk liegt Ihre Behörde?



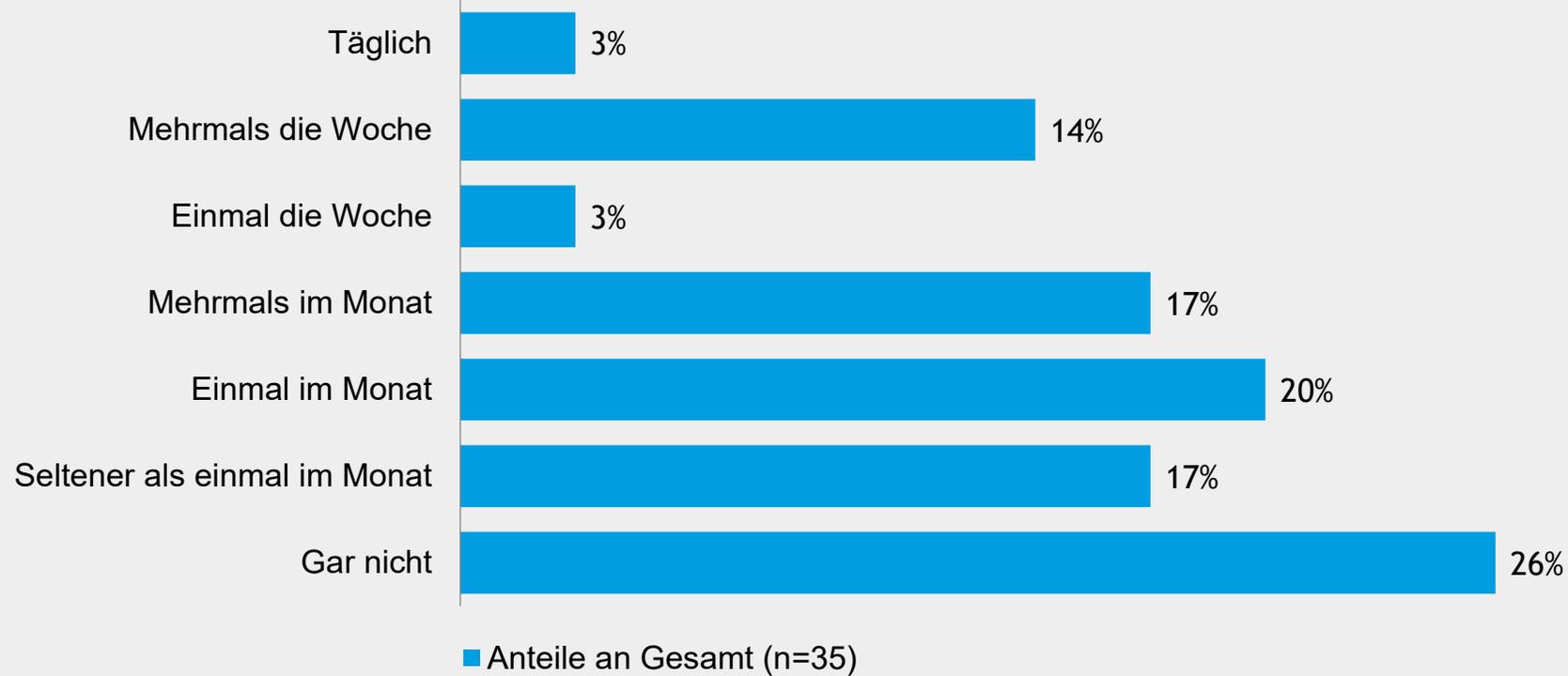
### In welchem Bereich sind Sie tätig?





## Zwischenergebnisse: Nutzung des WSP.NRW

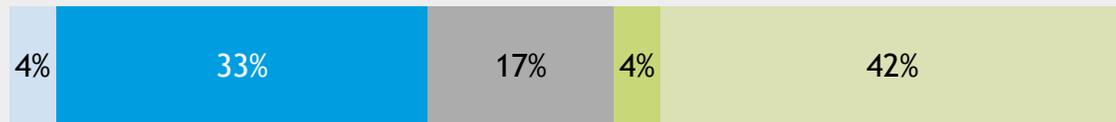
### Wie häufig arbeiten Sie mit dem WSP.NRW?





## Zwischenergebnisse: Zufriedenheit mit dem WSP.NRW

Wie zufrieden sind Sie mit dem Unterstützungsangebot von d-NRW / MWIKE? (n=24)



■ Sehr zufrieden     
 ■ Eher zufrieden     
 ■ Eher unzufrieden  
■ Sehr unzufrieden     
 ■ Bislang nicht genutzt

Wie einfach ist es für Sie, Informationen zum WSP.NRW zu finden? (n=24)



■ Sehr einfach     
 ■ Eher einfach     
 ■ Eher schwierig     
 ■ Sehr schwierig

Wie zufrieden sind Sie mit dem technischen Support des WSP.NRW? (n=24)



■ Sehr zufrieden     
 ■ Eher zufrieden     
 ■ Eher unzufrieden  
■ Sehr unzufrieden     
 ■ Bislang nicht genutzt

Wie gut funktioniert die Anbindung der Fachverfahren an die Online-Dienste des WSP.NRW? (n=15)



■ Sehr gut     
 ■ Eher gut     
 ■ Eher schlecht     
 ■ Sehr schlecht

## Zwischenergebnisse: Zufriedenheit mit dem WSP.NRW

**Warum stimmen Sie der Aussage (eher) nicht zu, dass das WSP.NRW die Bearbeitung der Anträge/Bescheide zum Online-Dienst vereinfacht? (n=8)**

### **Bearbeitungsdauer & Effizienz:**

Die Bearbeitung dauert oft länger oder erfordert Nacharbeit, anstatt den Prozess zu vereinfachen.

### **Technische Einschränkungen:**

Fehlende Schnittstellen und hoher Übertragungsaufwand, da der Aufbau nicht dem Fachverfahren entspricht.  
Keine Möglichkeit zur Anpassung kommunal-spezifischer Fragen, was zu wiederholtem Nachfragen führt.

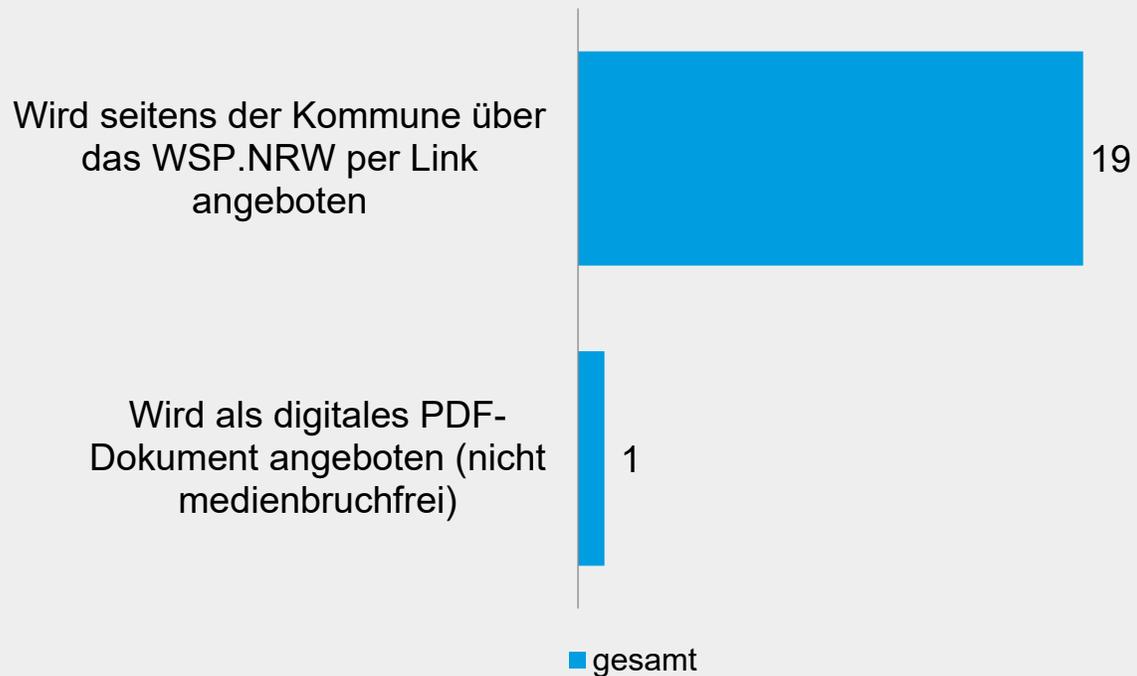
### **Fehlende Plausibilitätsprüfungen & Fehleranfälligkeit:**

Fehleranfälligkeit bei Anträgen (z. B. fehlerhaftes Hochladen von Dokumenten, unvollständige Anträge).  
Doppelarbeit notwendig, da Anträge oft manuell korrigiert oder ergänzt werden müssen.

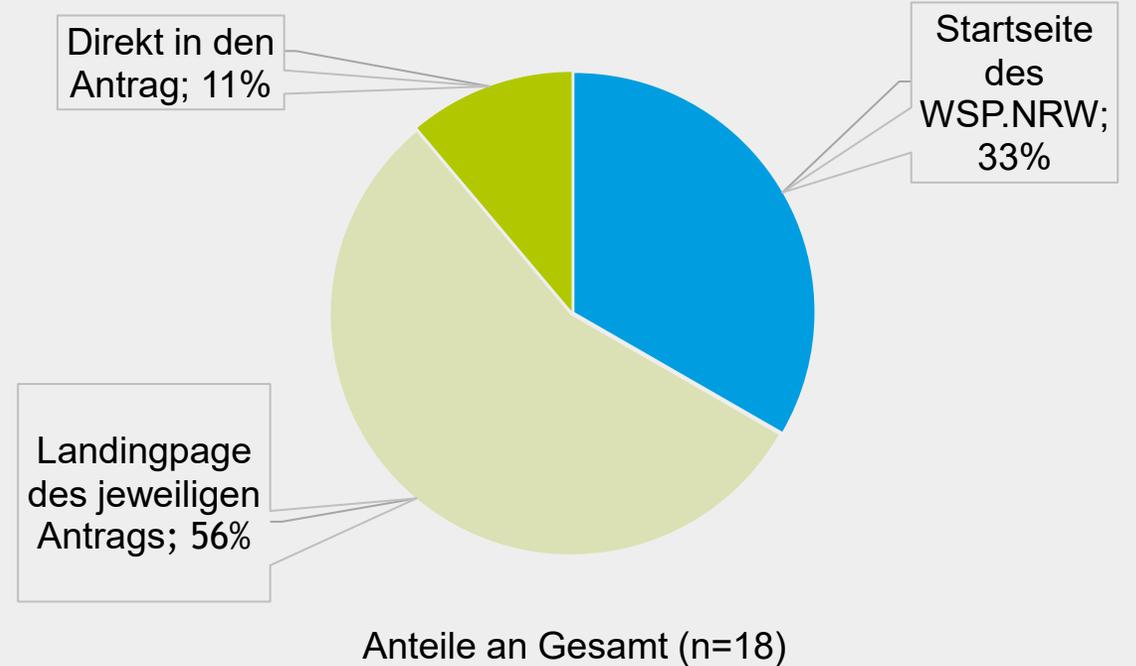


## Zwischenergebnisse: Gewerbebeanmeldung, -ummeldung & -abmeldung

### In welcher Form wird der von Ihnen ausgewählte Online-Dienst in Ihrer Kommune angeboten?



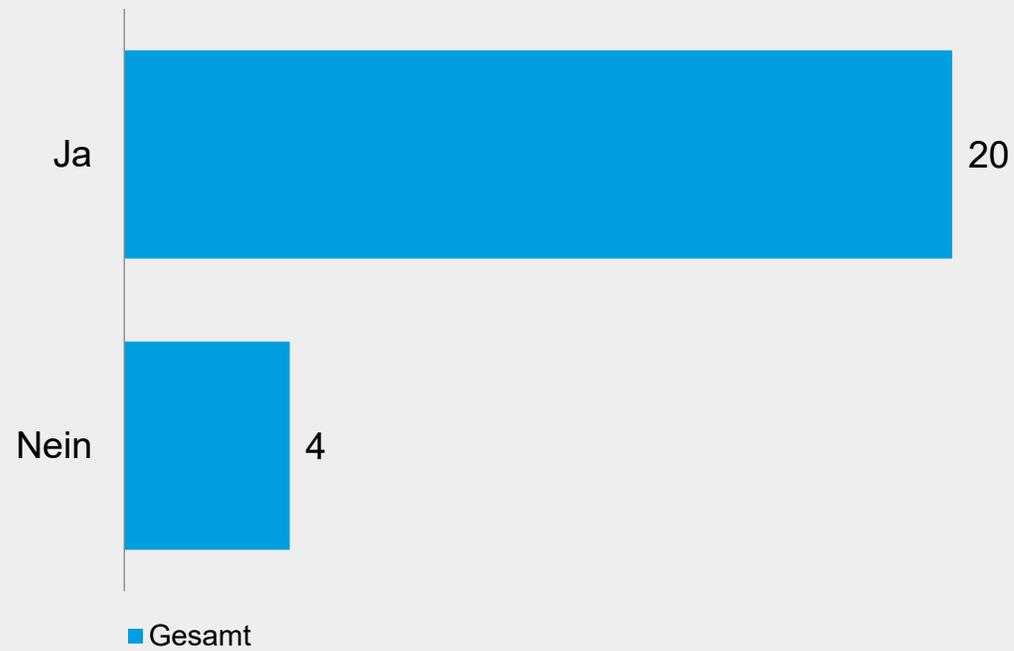
### Worauf verlinken Sie?



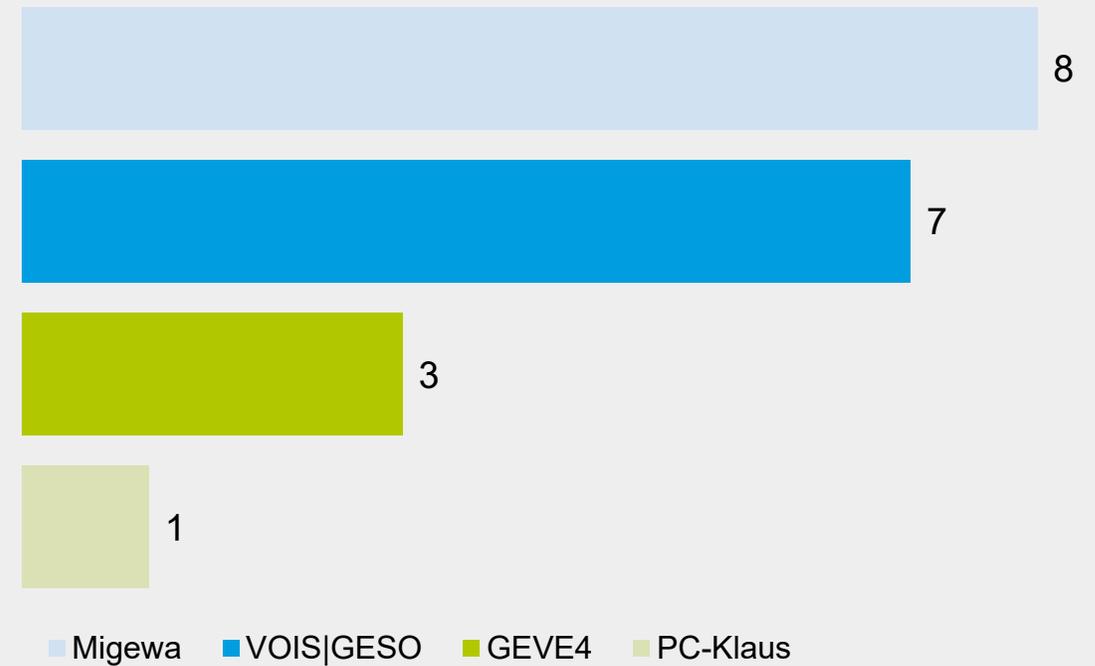


## Zwischenergebnisse: Gewerbeanmeldung, -ummeldung & -abmeldung

Benutzen Sie in dem ausgewählten Online-Dienst ein Fachverfahren?



Welches Fachverfahren nutzen Sie?



## Zwischenergebnisse: Verbesserungspotenzial

**Wo sehen Sie den größten Änderungsbedarf beim WSP.NRW bspw. technische Funktionen?  
(n=15)**

### **Bessere Einbindung der Sachbearbeiter:innen:**

Mehr Tests mit kommunalen Behörden zur Identifikation praxisnaher Schwachstellen.

### **Datenintegrität sichern:**

Verhindern, dass Datensätze unkontrolliert überschrieben werden, um Nachvollziehbarkeit zu gewährleisten.

### **Technische Verbesserungen:**

Anbindung an Fachverfahren verbessern, Übersichtlichkeit des Backends steigern, einheitliches Backend mit zentraler Anmeldung für Behörden schaffen.



## (Zwischen-)Erkenntnisse

### 01.

Die Zufriedenheit mit dem WSP.NRW ist gemischt. Nicht immer nehmen die Befragten die Plattform als Erleichterung wahr.

Besser werden der technische Support und die Anbindung an Fachverfahren bewertet.

### 02.

Die Wünsche betreffen eine bessere Einbindung der Sachbearbeiter/-innen, eine höhere Datenintegrität, eine bessere Fehlervermeidung und eine höhere Benutzerfreundlichkeit.

### 03.

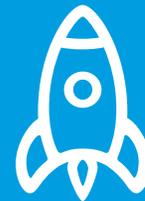
Für die meisten Online-Dienste werden bereits Fachverfahren eingesetzt. Im Bereich der Gewerbeanmeldung vor allem Migewa und VOIS | GESO.



## Mit Ihrem Feedback wird das WSP.NRW nachhaltig verbessert!

Und das hat auch positiven Einfluss auf zukünftige digitale Verwaltungsprozesse.

Ganz einfach **bis zum 14.03.25** teilnehmen:



Link zur Umfrage im  
d-NRW-Newsletter  
(E-Mail) von 14.02.25 sowie



Für Rückfragen stehen wir Ihnen selbstverständlich gern zur Verfügung:  
[WSP-Support@digitales.nrw.de](mailto:WSP-Support@digitales.nrw.de).