

1. Einleitung	1
2. Untersuchungsauftrag und Ablauf der Evaluation	3
3. Grundlagen der Europäischen Dienstleistungsrichtlinie	5
3.1 Der Begriff Dienstleistung	5
3.2 Einheitlicher Ansprechpartner	6
3.3 Nutzung elektronischer Medien	7
3.4 Normenprüfung	8
4. Die Umsetzung des EA-Gesetzes NRW	9
4.1 Einbettung in die nationale Organisationsstruktur	9
4.2 Schaffung der gesetzlichen Voraussetzungen zur Erfüllung der Anforderungen der EU-DLRL in Nordrhein-Westfalen	10
4.3 Unterstützungsleistungen des Landes zur Vorbereitung der EA-Arbeit	11
5. Die empirischen Erhebungen	12
5.1 Befragungsgruppen und -methoden	12
5.2 Die Befunde aus den EA-Interviews	14
5.2.1 Strukturmerkmale	14
5.2.2 Personalstruktur der EA	16
5.2.3 Erreichbarkeit der EA	17
5.2.4 Kostenstruktur der EA	18
5.2.5 Vereinbarungen der EA mit den Kammern	21
5.2.6 Tätigkeit des EA	22
5.2.7 Nutzung von IT	25
5.2.8 Weiterentwicklungsbedarf aus Sicht der Einheitlichen Ansprechpartner	28
5.3 Die Befunde der Mengenerhebung der Geschäftsvorfälle	33
5.3.1 Anzahl und Art der Kontakte	33
5.3.2 Dauer der Gespräche	35
5.3.3 Branche und Nationalität der Dienstleister	36
5.4 Die Befunde der Kammerbefragung	38
5.4.1 Vereinbarungen der Kammern mit den EA	38
5.4.2 Leistungen der Kammern	39
5.4.3 Netzwerkaktivitäten der Kammern	40
5.4.4 Einbeziehung der Kammern in die Vorbereitungsaktivitäten	42
5.4.5 Qualitätssicherung	43
5.4.6 Weiterentwicklungsbedarf aus Sicht der Kammern	44
6. Fazit	47
Anhang	50
Literaturverzeichnis	64