

Informationsvorlage der Verwaltung

Gremium	Sitzung am	Beratung
Finanz- und Personalausschuss	05.11.2018/ 06.11.2018	öffentlich

Beratungsgegenstand (Bezeichnung des Tagesordnungspunktes)

ePayment bei der Stadt Bielefeld

Sachverhalt:

Der Finanz- und Personalausschuss nimmt die nachfolgende Informationsvorlage zur Kenntnis:

Informationsvorlage „ePayment bei der Stadt Bielefeld“

Seit Februar dieses Jahres besteht in Bielefeld die Möglichkeit, ausstehende Zahlungen für ausgewählte Prozesse online vorzunehmen (ePayment). Damit stellt sich die Stadt Bielefeld nicht nur als moderner und kundenfreundlicher Anbieter von Verwaltungsdienstleistungen auf, sondern schafft gleichzeitig eine Grundlage dafür, sukzessive Antragsprozesse vollständig online durchlaufen und damit auch die sich anschließende interne Weiterverarbeitung medienbruchfrei gestalten sowie an vielen Stellen automatisieren zu können. Dieser Schritt korrespondiert mit den gesetzlichen Vorgaben aus dem E-Government-Gesetz NRW sowie dem Onlinezugangsgesetz.

Mit dieser Informationsvorlage werden der aktuelle Stand dieser Angebote sowie die zeitnah anstehenden Entwicklungen bei der Stadt Bielefeld skizziert und die anhand der Zahlen aus den ersten Monaten bislang gewonnenen Erkenntnisse dargestellt.

ePayment in Onlineprozessen

Begonnen wurde damit, dass seit Februar dieses Jahres über den Bielefelder Internetauftritt bielefeld.de einfache Melderegisterauskünfte, Meldebescheinigungen und Urkunden des Standesamtes online beantragt und dabei direkt bezahlt werden können. Als Zahlungsmittel standen zunächst die Zahlung per Kreditkarte, giropay und paydirekt zur Verfügung. Die Zahlungsmittel werden dabei an zentraler Stelle, der so genannten Bezahlplattform, aufgeführt, sodass der Zahlungsprozess stets gleichförmig abläuft. Gleichzeitig wird aufgrund einer entsprechenden Entscheidung durch den Verwaltungsvorstand aus Januar 2018 derzeit noch die Möglichkeit gewährt, die Zahlungen in Vorkasse mittels einer Überweisung vorzunehmen.

Das Dienstleistungsangebot wurde im März um die zumeist gebührenfreien Anträge auf Kampfmittelüberprüfung im Rahmen des Baugenehmigungsverfahrens und im Mai um den Antrag auf Zusendung einer Bescheinigung über die Steueridentifikationsnummer erweitert.

Seit Juli 2018 bietet die Stadt Bielefeld zusätzlich die Möglichkeit, Zahlungen per PayPal vorzunehmen. Die Einführung dieser Zahlungsmöglichkeit stellt einen großen Fortschritt dar, da es als das gängigste Zahlungsmittel für Onlinezahlungen gilt und in Deutschland erst wenige öffentliche

Stellen diese Möglichkeit bieten. Hier kann sich die Stadt Bielefeld durchaus als Vorreiter betrachten und bietet mit der Einführung von PayPal alle gängigen Varianten an Zahlungsmitteln an, sodass hier aktuell kein weiterer Handlungsbedarf besteht. Sollten zukünftig neue Zahlungsmöglichkeiten relevant werden, besteht jederzeit die Möglichkeit, weitere Zahlverfahren in die Bielefelder Bezahlplattform aufzunehmen.

Noch in diesem Jahr werden das Verfahren zur Onlinebeantragung von Sperrmüllabholungen, die Anhörungsverfahren im Buß- und Verwarnungsbereich sowie die Beantragung von Bewohnerparkausweisen analysiert und anschließend innerhalb eines Onlineprozesses angeboten, in welchem die jeweiligen Zahlungen per ePayment vorgenommen werden können. Beim Bewohnerparkausweis wird der Prozess soweit digitalisiert, dass im Regelfall von der Antragstellung über die Bezahlung bis zur Ausgabe des Ausweises zum Selbstaussdruck alles online durchlaufen werden kann und die Prüfschritte dabei vollautomatisiert ablaufen.

Weitere Verfahren mit Bezahlprozessen werden sukzessive in das Bielefelder Angebot an Onlinedienstleistungen aufgenommen und dabei um die Bielefelder ePayment-Lösung erweitert. Um das volle Potential von Onlinelösungen auszuschöpfen, ist dabei zunächst der gesamte Prozess zu betrachten, zu optimieren und im letzten Schritt zu digitalisieren. ePayment ist dabei dann sicherlich oft ein elementarer Baustein, um einen Prozess gesamtheitlich und medienbruchfrei darzustellen, kann jedoch nur in den seltensten Fällen losgelöst von einer Gesamtprozessbetrachtung sinnvoll realisiert werden.

Für die Planung und Priorisierung, zu welchem Zeitpunkt welche weiteren Verwaltungsdienstleistungen online angeboten werden können, steht das Amt für Personal, Organisation, IT und Zentrale Leistungen im engen Kontakt mit den Dezernaten sowie den Fachämtern. Berücksichtigt werden an der Stelle u.a. die zur Verfügung gestellten Zahlen zu Anfragen beim BürgerServiceCenter.

Bei sämtlichen Onlineverfahren wird darauf geachtet, dass diese problemlos in das für 2019 geplante Bielefelder Serviceportal eingebunden werden können. Für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen – als Kundinnen bzw. Kunden von Verwaltungsangeboten – wird damit an der Stelle zukünftig eine zentrale Zugriffsmöglichkeit auf die von der Stadt Bielefeld angebotenen Verwaltungsdienstleistungen gegeben sein, was gleichzeitig die Auffindbarkeit bestehender Angebote verbessert.

Erkenntnisse aus den ersten 8 Monaten ePayment

Aus den Erfahrungen der ersten Monate seit Einführung von ePayment lässt sich festhalten, dass das Onlineangebot bereits gut angenommen worden ist. 2.676 Anträge wurden online gestellt, wovon 2.397 gebührenpflichtig waren und 1.835 im Zuge des Onlineantrags direkt per ePayment bezahlt worden sind.

Da Verwaltungsdienstleistungen vielfach aufgrund ihrer Natur lediglich bei konkretem Bedarf nachgefragt werden, ist eine Erhöhung der insgesamt nachgefragten Dienstleistungen an solchen Stellen nicht bzw. kaum steuerbar. Hier ist dementsprechend der Fokus auf den Anteil der online gestellten Anträge an der Gesamtzahl an Anträgen zu legen. Dieser liegt dabei bislang je nach Verfahren bei bis zu 20,4 %. Klares Ziel ist es, diesen Anteil der Onlinebeantragungen weiter zu erhöhen.

Die Einführung eines Serviceportals als zentrale Anlaufstelle für die Inanspruchnahme von Verwaltungsdienstleistungen bewirkt erfahrungsgemäß auch eine Erhöhung der Nutzungszahlen. Wichtig ist hierbei, auf das Onlineangebot und vor allem auch auf seine Mehrwerte für die Bürgerinnen und Bürger aufmerksam zu machen. Dieses kann bspw. im Rahmen einer gesonderten Kampagne erfolgen; entsprechende Überlegungen sollen unter Einbeziehung des Presseamtes/Statistikstelle initiiert werden. Allein eine Pressemitteilung zur Einführung von PayPal im Juli hat die Zahl der online beantragten Verwaltungsdienstleistungen konstant anwachsen lassen; diesen Effekt gilt es nicht nur zu erhalten, sondern kontinuierlich neu zu entfachen.

Wie eingangs dargelegt, kann die Zahlung innerhalb eines Onlineprozesses aktuell auch losgelöst von ePayment mittels Überweisung erfolgen. Da die Zahlungseingänge dabei manuell nachgehalten werden müssen, ist dieser Service mit erhöhtem Aufwand innerhalb der Verwaltung verbunden. Gleichzeitig erfährt der Prozess dadurch eine zeitliche Zäsur, da die weiteren Tätigkeiten nicht unmittelbar anschließen können, sondern bis zur Bestätigung des Zahlungseingangs zurückgestellt werden müssen. Eine Automatisierung ist an der Stelle nicht möglich.

Die Zahl der per Überweisung vorgenommenen Einzahlungen ist seit der Einführung von PayPal stark rückläufig; die Überweisung verliert damit zunehmend an Bedeutung. Im September 2018 wurden beinahe 90 % der online beantragten Dienstleistungen auch über die Bielefelder ePayment-Plattform bezahlt. Perspektivisch sollte an dieser Stelle auf das Angebot der Zahlung per Überweisung verzichtet werden.

Bei den angebotenen Bezahlmöglichkeiten stellt die Einführung von PayPal einen großen Meilenstein dar. So wurde bereits im Monat der Einführung beinahe genauso oft mit PayPal gezahlt wie mit sämtlichen anderen Zahlungsmitteln zusammen. Mittlerweile werden weit mehr als die Hälfte aller Onlinezahlungen darüber vorgenommen; im September lag der Wert bei über 66 %. Die Einführung dieser Zahlungsmethode kann damit als voller Erfolg verbucht werden und wird die Akzeptanz von Zahlungen per ePayment nachhaltig erhöhen.

Der vorherige Spitzenreiter – die Zahlung mittels Kreditkarte – ist mit einem Anteil von zuletzt 21,6 % der Zahlungen ebenfalls noch ein gebräuchliches Mittel im Rahmen von ePayment. Giropay ist mit 11 % der Onlinezahlungen bei der Stadt Bielefeld als Zahlungsmittel wenig frequentiert und paydirekt wird de facto überhaupt nicht genutzt. Bei Letztgenanntem bleibt abzuwarten, ob die Bemühungen der deutschen Kreditinstitute, ihrem Bezahlendienst durch eine Finanzspritze neues Leben einzuhauchen, eine Erhöhung der Nutzungszahlen bewirken.

Die für die ePayment-Transaktionen anfallenden Gebühren werden aus dem zentralen IT-Budget der Stadt Bielefeld getragen, da die Förderung des ePayment im gesamtstädtischen Interesse liegt. Bislang erzielten Einnahmen in Höhe von 30.276,78 Euro stehen dabei Gebühren in Höhe von 1.017,62 Euro gegenüber, was einem Gebührenanteil von 3,4 % entspricht. Dieser Anteil ist als üblich anzusehen und stellt eine gute Investition dar, da das Anbieten von ePayment nicht nur für die Kundinnen und Kunden der Verwaltung einen Komfortgewinn bietet. Vielmehr werden – bei der Annahme von Onlineangeboten – auch Vorteile für die Verwaltungsarbeit generiert:

- So muss zur abschließenden Bearbeitung eines Vorgangs nicht länger manuell nachgehalten werden, ob eine Einzahlung tatsächlich vorgenommen worden ist. Dieser aufwändige Zwischenschritt entfällt durch die Nutzung von ePayment, da die erfolgte Zahlung unmittelbar bestätigt wird. Der Antragsprozess erfährt an der Stelle keine Zäsur, eine abschließende Bearbeitung kann direkt erfolgen.
- Auch der Folgeprozess, die abschließende Verbuchung der Zahlungen innerhalb des städtischen Rechnungswesensystems, ist bei der Stadt Bielefeld bereits vollständig automatisiert worden, was bei vielen anderen Städten nicht der Fall ist. Eine manuelle Zuordnung von Zahlungen ist an der Stelle nicht erforderlich.

Mit der Nutzung der ePayment-Angebote werden bei weiterem Ausbau sowie Annahme von Onlineangeboten auch Entlastungen der Verwaltungsarbeit erwartet, auch wenn zu diesem frühen Ausbaustadium noch keine qualifizierte Prognose zum konkreten Umfang derselben abgegeben werden kann. Herauszustellen ist an dieser Stelle, dass ePayment in der Regel ein grundlegender Bestandteil einer digitalen Transformation ist, bei der ein Gesamtprozess in optimierter Form digitalisiert wird. Erst dadurch wird an vielen Stellen eine Automatisierung von Teilprozessen ermöglicht, welche eine direkte Entlastung der Verwaltung bieten kann. Das konkrete Ausmaß hängt dabei stets vom individuellen Einzelfall sowie der jeweiligen Entwicklung der Nutzungszahlen ab und kann nicht pauschal beantwortet werden. Es ist jeweils separat zu betrachten.

ePayment-Angebote über QR-Codes

An den Stellen, wo ein Onlineverfahren (noch) nicht möglich ist, möchte die Stadt Bielefeld ebenfalls eine komfortable und kundenfreundliche Möglichkeit zur Vornahme von ausstehenden Zahlungen bieten. Daher soll insbesondere auf im Massendruck erzeugten Schriftstücken ein QR-Code platziert werden, über den eine Zahlung vorgenommen werden kann. Derartige Zahlungen bieten für den Kunden und die Verwaltung Vorteile: die Zahlungsdaten werden ohne etwaige Eingabefehler aus dem QR-Code übernommen und die interne Verbuchung erfolgt dadurch vollautomatisiert. Gleichzeitig strebt die Stadt Bielefeld hiermit eine Erhöhung der so genannten Direktzahlerquote an, wodurch die Liquidität der Stadt Bielefeld gesteigert und die Notwendigkeit von aufwändigen Folgearbeiten – insbesondere im Mahn- und Vollstreckungswesen – vermindert wird.

Im Gegensatz zu dem beispielsweise bei der Stadt Paderborn vor kurzem eingeführten Verfahren wird keine vorinstallierte Banking-App vorausgesetzt, über welche die Bezahlung vorgenommen werden muss. Die Stadt Bielefeld möchte an dieser Stelle die Brücke zu den zuvor dargestellten Onlineprozessen schlagen, indem über die QR-Codes auf die Bielefelder Bezahlplattform verlinkt wird und die zahlungsrelevanten Daten automatisch übergeben werden.

Nachdem mit dem Aufbringen von QR-Codes auf städtischen Mahnschreiben begonnen wurde und dieses trotz des besonderen Charakters derartiger Schreiben bereits zu ersten Zahlungseingängen geführt hat, sollen zeitnah auch auf Bußgeldbescheiden sowie sog. „Knöllchen“ QR-Codes aufgebracht werden. Hierbei wird eine weitaus größere Nutzung dieses Angebotes erwartet.

Perspektivisch ist denkbar, dass bei regelmäßig anfallenden Zahlungen wie beispielsweise Grundbesitzabgaben oder Elternbeiträgen über einen QR-Code die Möglichkeit geboten wird, SEPA-Lastschriftmandate zu erteilen. Eine mögliche Umsetzung hierzu wird derzeit intensiv zwischen verschiedenen Einheiten der Stadtverwaltung und der Sparkasse Bielefeld diskutiert.

Kaschel
Stadtkämmerer

Wenn die Begründung länger als drei Seiten ist, bitte eine kurze Zusammenfassung voranstellen.