

## Informationsvorlage der Verwaltung

Gremium	Sitzung am	Beratung
<b>Digitalisierungsausschuss</b>	02.09.2021	öffentlich

Beratungsgegenstand (Bezeichnung des Tagesordnungspunktes)

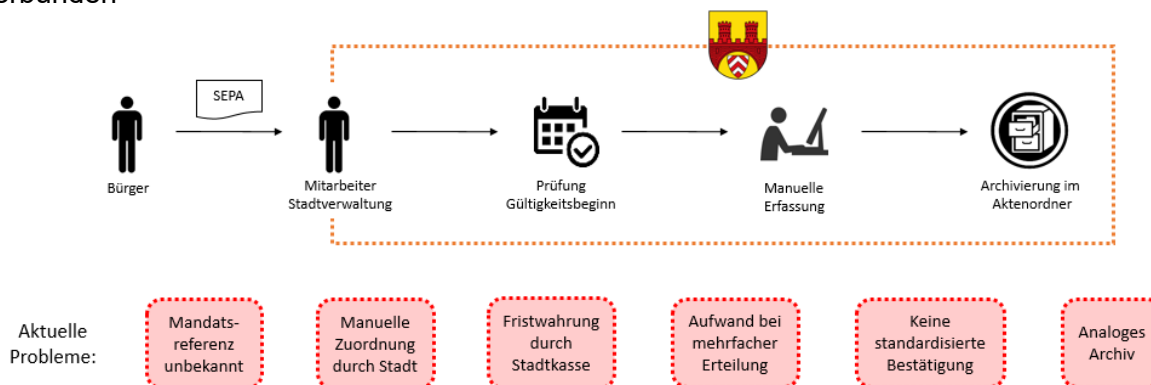
### Einführung SEPA-Online

#### Sachverhalt:

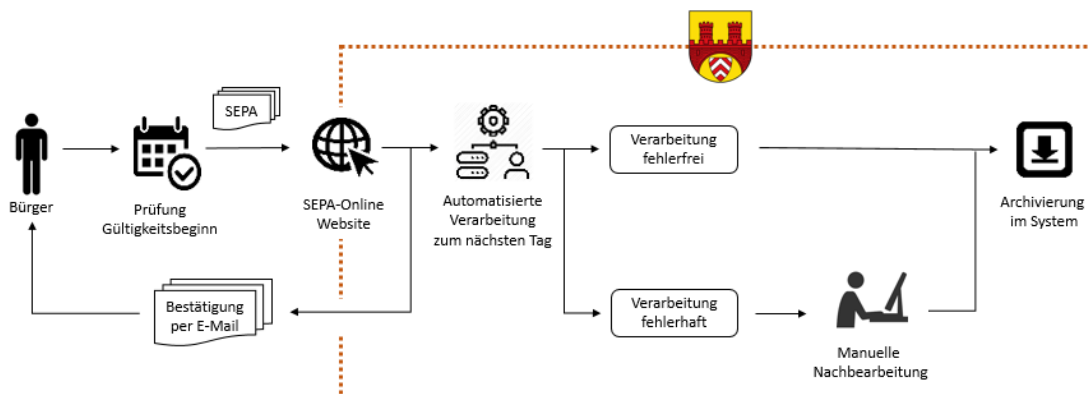
Im Zuge der fortschreitenden Digitalisierung wird seitens der Verwaltung das Ziel verfolgt, die Erteilung von SEPA-Lastschriftmandaten online zu ermöglichen und die Nutzung zu optimieren. Die Verwaltungsleitung hat deshalb für die Einführung entschieden, ein niederschwelliges Angebot im Internet bereitzustellen. Die Onlineerteilung eines SEPA-Mandates wurde aus diesem Grund ohne den Einsatz einer elektronischen Signatur konzipiert. Damit wird es zukünftig einem breiten Adressatenkreis ermöglicht, auf das Angebot zuzugreifen. Mangels einer Signatur besteht seitens des/der Einzahlenden grundsätzlich die Möglichkeit, der Abbuchung in der Folge zu widersprechen. Dieses Risiko wird zunächst bewusst eingegangen. Soweit Einzahlungen storniert werden sollten, werden die offenen Forderungen gemahnt und vollstreckt. Das Nutzungsverhalten wird entsprechend beobachtet.

Das Online-SEPA-Mandat soll sowohl für **einmalige** als auch für **wiederkehrende** Zahlungsverpflichtungen genutzt werden. Anders als bei den übrigen elektronischen Bezahlungsfunktionen kann jede Kontoinhaberin bzw. Kontoinhaber die Funktionen einsetzen, ohne besondere Voraussetzungen schaffen zu müssen (z.B. Account bei PayPal, Kartenlesegerät etc. für Onlinebanking, Kreditkarte). Darüber hinaus entstehen der Stadt Bielefeld keine gesonderten Transaktionskosten der ansonsten eingebundenen Finanzdienstleister.

Der nachstehend dargestellte **papiergebundene Geschäftsprozess** ist mit folgenden Nachteilen verbunden



Der neue **Online-Prozess** ist grundsätzlich darauf ausgelegt, dass SEPA-Mandate automatisiert angelegt werden. Etwaig auftretende Fehler oder Fälle, die eine Nachbearbeitung erfordern (z.B. Konten, für die mehrere SEPA-Mandate eingerichtet werden sollen) werden in einem „Bearbeitungs-Cockpit“ angezeigt.



Die Nutzung der Web-Seite erfolgt über eine gesicherte Verbindung (<https://...>) und wird durch folgende **Plausibilitätsprüfungen** unterstützt

- Fehlermeldungen bei nicht ausgefüllten Pflichtfeldern
- Prüfung logischer Aufbau der E-Mail-Adresse
- Prüfung logischer Aufbau Kassenzeichen (für Fälle ohne QR-Code-Nutzung)
- Prüfung logischer Aufbau IBAN
- Fehlermeldung, falls eingegebene IBAN = IBAN der Stadt Bielefeld
- Beim Datenimport prüft die SAP-Schnittstelle die eingegebenen Personalien mit den Personalien des entsprechenden Kassenzeichens im System

Die Einführung der Online-Funktion wird in mehreren Stufen umgesetzt:

- I. Schritt: Einführung über QR-Codes auf Schriftstücken der Stadt Bielefeld  
 In einem ersten Schritt wurde mit dem Mahnlauf 1/2021 auf den Mahnungen ein QR-Code aufgebracht. Dieser führt die Nutzerin bzw. den Nutzer auf eine Online-Seite, auf der die bekannten Daten (Name des/der Zahlungspflichtigen, Kassenzeichen) vorbelegt sind. Diese Daten können im Online-Prozess nicht verändert werden.  
 Seit 3/2021 werden die QR-Codes auch auf den Steuerbescheiden genutzt. Im Prozess sind bisher keine Fehler aufgetreten, so dass mit Schreiben vom 08.06.2021 auch Ordnungsamt, Volkshochschule, Musik- und Kunstschule, Sozialamt und Jugendamt gebeten wurden, ihre Zahlungsaufforderungen und Bescheide mit einem QR-Code auszustatten.
- II. Schritt: Integration in Online-Prozesse  
 Für die Reitabgabe wurde ein neuer Online-Prozess in 3/2021 produktiv gesetzt. In diesen Prozess wurde die Erteilung eines SEPA-Mandates eingebunden. Weitere Prozesse mit einer entsprechenden Integration sind angedacht (z.B. Steuerabteilung, Volkshochschule, Musik- und Kunstschule) bzw. befinden sich in der Umsetzung (Stadtbibliothek).
- III. Schritt: Öffnung des Gesamtprozesses/ freie, allgemeine Zugänglichkeit  
 Auf Grund der bisher positiven Erfahrungen wird angestrebt zeitnah auch die frei zugängliche Seite online zu schalten.

In der Zeit vom 01.01. – 30.06.2021 hat sich das Nutzungsverhalten wie folgt entwickelt

		Jan 21	Feb 21	Mrz 21	Apr 21	Mai 21	Jun 21
		Mahnungen		Mahnungen / Reitabgabe Online / Hundesteuerb. / Gewerbesteuer / Grundbesitzabgaben			
<b>SEPA-Online</b>	<b>01.01. - 30.06.2021</b>						
<b>Gesamt</b>	<b>331</b>	<b>23</b>	<b>15</b>	<b>68</b>	<b>77</b>	<b>57</b>	<b>91</b>
<b>Papier-SEPA</b>							
<b>Gesamt</b>	<b>6.877</b>	<b>750</b>	<b>2.154</b>	<b>1.399</b>	<b>856</b>	<b>889</b>	<b>829</b>

Derzeit beträgt der Anteil der eSEPA am Gesamtvolumen rd. 5 %. Durch den Roll-Out auf den Steuerbescheiden wuchs die Akzeptanz im Prozess. Der Anteil der Steuerforderungen an den eSEPA beläuft sich auf 80 %. Dieses entspricht dem Anteil der Steuerforderungen bei den Papier-SEPA. Der weitere Roll-Out auf den Bescheiden wird sich zunehmend positiv auswirken. In einzelnen Prozessen liegen die Nutzungsgrade des eSEPA bereits erheblich über dem Durchschnitt. Diese sind

- Hundesteuer 11 %
- OWi 39 %
- Reitabgabe 89 %

Bei der Reitabgabe handelt es sich um einen neugestalteten Online-Prozess, in den die eSEPA-Erteilung integriert wurde. Dieses führt (auch bei einer geringen Fallzahl von 35 Anträgen per SEPA von 52 Anträgen insgesamt) zur stärksten Nutzungsquote. Dieses weckt grundsätzlich die Erwartungshaltung, dass bei weiteren Online-Prozessen die eSEPA-Quote überproportional steigt.

In rd. 92 % der Fälle erfolgte eine automatisierte Bearbeitung. Lediglich 8 % der Fälle wurden im Bearbeitungscockpit angezeigt und erforderten ein manuelles Eingreifen. Somit konnte die möglichst maschinelle Verarbeitung bis dato erreicht werden.

Bei den eSEPA wurden bisher in rd. 4 % der Fälle durch die Einzählenden Rückbuchungen veranlasst. Im gleichen Zeitraum erfolgten für die über ein Papier-SEPA eingezogenen Beträge Stornierungen im Umfang von 6 %. Die Stornoquote bewegt sich beim neuen Verfahren somit in einer vergleichbaren prozentualen Größenordnung.

Oberbürgermeister/Beigeordnete(r)

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

Kaschel  
Stadtkämmerer