

Payment

Freiburger Service

[24.05.2019] Die baden-württembergische Stadt Freiburg im Breisgau möchte Behördengänge nicht nur rund um die Uhr ermöglichen, sondern auch vereinfachen – vom Ausfüllen der Formulare bis zur Bezahlung der Gebühren.

Während die Digitalisierung viele Lebensbereiche immer einfacher macht, müssen bei Behördengängen oft noch Nummern gezogen, Papierformulare ausgefüllt und Gebühren vor Ort bezahlt werden. Das soll mit E-Government der Vergangenheit angehören. Damit werden viele Besuche beim Amt auch online und ohne Wartezeiten möglich. Bei der baden-württembergischen Stadt Freiburg im Breisgau steht E-Government ganz oben auf der Agenda. „Wir möchten, dass man möglichst viele Behördengänge von zu Hause aus erledigen kann. Zudem wollen wir unsere Angebote 24/7 zur Verfügung stellen, sodass man alle Anträge auch außerhalb unserer Öffnungszeiten stellen kann“, berichtet IT-Expertin Katharina Reitemeyer vom Amt für Bürgerservice und Informationsverarbeitung bei der Stadt Freiburg.

Bezahlung spielt wichtige Rolle

Inzwischen bietet die Kommune ihren Bürgern eine ganze Reihe von Online-Services an: Terminvereinbarungen, Anhörungen zu Ordnungswidrigkeiten sowie die Beantragung der Feinstaubplakette oder des Bewohnerparkausweises. Mit der Online-Meldebescheinigung wird der Umzug einfacher, ein Kita-Platz kann am heimischen PC vorgemerkt werden. Die Möglichkeit der Bezahlung spielt bei den Online-Angeboten der Behörde eine wichtige Rolle: „Wir wollen nicht nur, dass die Bürger im Web ein Formular ausfüllen können, sondern dass man auch direkt online bezahlen kann“, sagt Reitemeyer. PayPal war bei den Bezahldiensten die erste und logische Wahl. „Die Bürger sollen sich dabei in einem gewohnten Umfeld bewegen. PayPal kennen die meisten aus dem Privatleben, wir wollten etwas anbieten, das auch privat genutzt wird.“

QR-Code nutzen

Pionier bei den digitalen Angeboten war der Bußgeldbereich. Seit dem Jahr 2017 können die Bürger das Anhörungsverfahren samt Stellungnahme online erledigen und Bußgelder per PayPal begleichen. Die Bürger können bei der Anhörung einen QR-Code nutzen und direkt mit dem Smartphone bezahlen. „Inzwischen werden rund 70 Prozent der Bußgelder, die über unser Online-Bezahlungssystem abgewickelt werden, mit PayPal bezahlt“, berichtet die IT-Expertin. IT-Dienstleister ITEOS hat die technische Umsetzung übernommen. Inzwischen gibt es eine Anbindung von PayPal an den Formular-Server. Alle Web-Formulare können so theoretisch über PayPal beglichen werden.

Die Bezahlungsmöglichkeit ist für Behörden wie Bürger eine große Erleichterung. „Durch die direkte Anbindung von PayPal an unser SAP-System werden die Zahlungen, die über die Formular-Server-Anbindung eingehen, direkt zugewiesen. Das mussten wir zuvor manuell erledigen. Teilweise mussten die Mitarbeiter dem Geld auch hinterherlaufen und mahnen“, erzählt Reitemeyer. „Jetzt ist die Zahlung immer gesichert und das Geld kommt gleich auf dem richtigen Vertrag an.“ Ein weiterer Grund, weshalb PayPal sehr gerne genutzt werde, sei, dass man sich nicht ins Online-Banking einloggen und die IBAN eingeben müsse.

Angepasste Version für Behörden

Jede Ordnungswidrigkeit hat ein Aktenzeichen. Dieses musste man bei der Überweisung immer angeben. Online ist das hinterlegt und wird direkt im System gebucht. Der Sachbearbeiter sieht direkt, ob das Geld schon da ist. „Durch die fast durchgängig elektronischen Verfahren gibt es große Erleichterungen: Früher mussten Sachbearbeiter noch Anträge abtippen. Dabei konnten leicht Zahlendreher oder Fehler durch undeutliche Handschriften entstehen und das Geld nicht zugeordnet werden“, erklärt Reitemeyer. Eine wichtige Voraussetzung für die Umsetzung ist, dass es für den öffentlichen Dienst eine angepasste Version von PayPal gibt. „Wir haben spezielle rechtliche Anforderungen an einen BezahlDienst. PayPal geht mit der Version für Behörden darauf ein. Als diese Version vorgestellt wurde, hat der BezahlDienst bei den Behörden viel Vertrauen gewonnen“, berichtet die IT-Expertin. Bei den Bürgern kommen die Dienste sehr gut an. „In Freiburg leben sehr viele Studenten. Die junge Zielgruppe ist sehr offen und erwartet, dass es solche Angebote gibt“, sagt Reitemeyer. „Wir wollen das so weit wie möglich ausbauen. Derzeit wird das Angebot ad hoc ausgeweitet. Wir prüfen laufend, ob wir weitere Verfahren digital umstellen können.“

Standardisierung notwendig

Im Bereich E-Government wünscht sich die IT-Expertin Katharina Reitemeyer in naher Zukunft eine Standardisierung: „Dann müsste sich die einzelne Kommune gar nicht mehr mit Entscheidungen wie der PayPal-Einführung beschäftigen. Es wäre einfach vom Bund vorgegeben und alle könnten es nutzen. Zudem wünschen wir uns, möglichst komplette Prozesse digital abbilden zu können. Da man noch viel selbst entscheiden muss, trifft man aktuell auch noch auf Widerstände. Jetzt sehen alle, wie toll es funktioniert, aber erst einmal braucht man viel Mut zum Tun. Dazu möchten wir motivieren.“

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Mai 2019 von Kommune21 im Schwerpunkt Payment erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Payment, Freiburger im Breisgau, Fachverfahren, Bürgerservice