



INNOVATIVES BEZAHLEN IN DER KOMMUNE

„Digitalisierungswüste“ Deutschland?

NICHT BEIM BEZAHLEN!

Ob bei der Ausstellung des Reisepasses, beim Bahnenziehen im Schwimmbad oder während des Betankens des E-Autos, überall muss auch gezahlt werden. Lange Zeit dominierten in vielen dieser Bereiche Scheine und Münzen, an städtischen Parkscheinautomaten oder E-Ladesäulen finden sich oft proprietäre App-Lösungen als Zahlart. Doch der Bedarf an einheitlichen, innovativen und vor allem barrierefreien Bezahlösungen in den Kommunen ist groß. Mithilfe innovativer Zahlungssysteme, z. B. der girocard, können Kommunen ihre Bezahlprozesse nicht nur beschleunigen und modernisieren, sie begegnen damit auch dem steigenden Wunsch der Bürger nach Karte, Kontaktlos & Co. Zusammen mit dem Deutschen Städte- und Gemeindebund (DStGB) hat die Initiative Deutsche Zahlungssysteme (IDZ) in einer Umfrage den Status quo und die künftigen Potentiale von modernen Bezahlssystemen in Kommunen eruiert.

Bereits 2014 führte der Verein eine erste Umfrage in Zusammenarbeit mit dem DStGB durch. Wo stehen Kommunen heute, wenn es um elektronisches Bezahlen geht? Was hat sich in den letzten sieben Jahren verändert?¹ Und wie wird sich modernes Bezahlen entwickeln?

Kommunen als Motor der Digitalisierung

Kommunen sind wichtige Akteure bei der Digitalisierung von Prozessen in der öffentlichen Verwaltung, beim Ausbau digitaler Infrastruktur oder im Rahmen der Mobilitätswende. Diese Entwicklung macht selbstverständlich auch vorm Bezahlen nicht Halt und stellt damit die Kommunen vor eine weitere große Herausforderung.

¹ Erfahren Sie mehr über die Umfrage in den Kommunen:



„Die Corona-Pandemie wirkt als Katalysator und hat eine neue Dynamik in die Digitalisierungsprozesse gebracht, gerade auch beim Bezahlen. Nach der aktuellen Umfrage von IDZ und DStGB wurde in jeder zweiten Kommune in der Pandemie deutlich mehr bargeldlos bezahlt“,

sagt Florian Schilling, Referatsleiter Kommunal Finanzen und Internationales beim DStGB.

Neun von zehn Kommunen setzen bargeldlose Zahlverfahren in der Verwaltung ein

Wie die gemeinsame Studie von IDZ und DStGB nun zeigt, sind die Kommunen insbesondere bei der bargeldlosen Bezahlung in der Verwaltung bereits sehr gut aufgestellt: 87 Prozent setzen sie dort ein – egal in welcher Form. 2014 waren es noch 70 Prozent, die die bargeldlose Zahlung anboten. Auch wenn die größeren Kommunen beim Einsatz elektronischer Zahlungssysteme oftmals die Vorreiter sind, stehen ihnen kleinere nur wenig nach: Fast

jede Kommune mit 50.000 Einwohnern und mehr (96 Prozent) setzt die bargeldlose Bezahlung in der Verwaltung ein. Bei den Kommunen mit weniger als 10.000 Einwohnern sind es noch 79 Prozent.

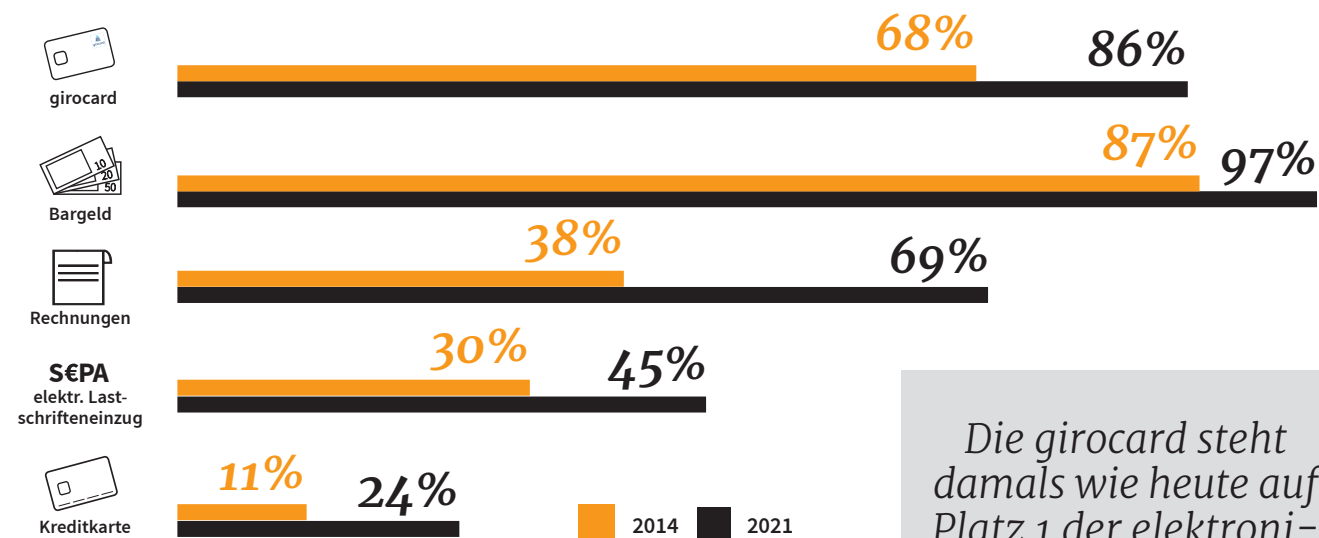
girocard bevorzugt

Mit Blick auf die Bezahlkarte der deutschen Banken und Sparkassen zeigt sich gerade in den Bürgerämtern ein sehr deutliches Bild: Die girocard steht damals wie heute auf Platz eins der elektronischen Zahlungsmöglichkeiten und ist somit nach dem Bargeld die beliebteste Bezahlform. Darauf folgt die Überweisung/Rechnung, der elektronische Lastschrifteneinzug sowie die Kreditkarte.

Werden Dienstleistungen in der Verwaltung heute mit der girocard beglichen, dann geschieht dies meist noch mit Stecken der Karte und PIN-Eingabe (78 Prozent). Wie die aktuelle Statistik der Deutschen Kreditwirtschaft jedoch zeigt, zahlen Verbraucher inzwischen bevorzugt kontaktlos: 60 Prozent aller girocard-Transaktionen werden berührungslos getätigt, rund 90 Prozent der Terminals sind kontaktlosfähig. In den Kommunen setzt bis heute zumindest die Hälfte (54 Prozent) aller, die die girocard-Zahlung auf ihren Bürgerämtern möglich machen, auch auf die berührungslose Variante. Wären alle Bezahlarten möglich, würde das Kassenpersonal die girocard kontaktlos (69 Prozent) sogar gegenüber allen anderen Bezahlformen bevorzugen, denken Kommunen.



Welche Art der Bezahlung ist in Ihrem Bürgeramt möglich?



Imagegewinn und Reduktion von Fehlern

Beim Einsatz elektronischer Zahlungen motiviert Kommunen insbesondere der Imagegewinn durch einen modernisierten Auftritt (74 Prozent). Auch die damit verbundene Möglichkeit, Dienstleistungen komplett online abzuwickeln, (68 Prozent) sowie die Reduktion von Abrechnungsfehlern (65 Prozent) sind wichtige Aspekte, die aus Sicht der Kommunen für das bargeldlose Bezahlen sprechen, genauso wie geringere Bargeldhandlings-Kosten (63 Prozent), die schnellere Abwicklung, z. B. im Bürgerbüro, (59 Prozent) oder weniger Betrugs- und Diebstahlmöglichkeiten (54 Prozent).

Gleichzeitig ist der Verbraucherwunsch selbst nicht zu vergessen: Nicht erst seit der Corona-Pandemie wird es für Bürger zusehends selbstverständlich, an immer mehr Orten auch bargeldlos zahlen zu können. Befragungen des Marktforschungsinstituts infas quo zeigen, dass sich die Bezahlmotivation der Bürger im Verlauf der Pandemie jedoch verändert hat: So gewannen jene Vorteile, die generell für die Kartenzahlung sprechen, an Bedeutung, beispielsweise der Grund, immer passend zahlen zu können (November 2020: 41 Prozent; April 2020: 27 Prozent). Zuvor war es insbesondere

der Schutz des Kassenpersonals (November 2020: 53 Prozent; April 2020: 67 Prozent). Mit dem Angebot der Kartenzahlung setzen Kommunen somit auch auf das wachsende Bedürfnis der Bürger nach Wahlfreiheit beim Bezahlen.

Großes Potential für Karte & Kontaktlos im Bereich Mobilität

Doch wo speziell sehen die Kommunen die größten Chancen für den Einsatz der elektronischen Bezahlung? Waren es 2014 vorrangig Erlebnis- und Schwimmbäder, Büchereien sowie Parkscheinautomaten, hat sich dieses Bild deutlicher in den Anwendungsbereich der Mobilität verschoben: Erlebnis- und Schwimmbäder führen die Liste weiter an, dicht gefolgt von Stromtankstellen für Elektroautos und Parkscheinautomaten sowie dem öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV). Obwohl die bargeldlose Bezahlung im Mobilitätsbereich von Kommunen als sinnvoll erachtet wird, besteht noch Ausbaupotential beim Angebot: An den E-Ladesäulen beträgt die Akzeptanz der girocard laut Aussage der Kommunen bereits 45 Prozent, an Parkscheinautomaten hingegen sind es nur 15 Prozent.

Die girocard steht damals wie heute auf Platz 1 der elektronischen Zahlungsmöglichkeiten und ist somit nach dem Bargeld die beliebteste Bezahlform.



9 von 10

Kommunen setzen bargeldlose Zahlverfahren in der Verwaltung ein.

74 % der Kommunen motiviert der Imagegewinn beim Einsatz elektronischer Zahlungen.



70 % der Kommunen unter 10.000 Einwohnern bieten noch keine Onlinedienstleistungen an.

Mehr Angebote bei der Digitalisierung von Dienstleistungen

Auch beim Angebot digitaler Dienstleistungen besteht noch Ausbaupotential: Konnten vor sieben Jahren 13 Prozent der Dienstleistungen online genutzt und auch bezahlt werden, sind es heute 20 Prozent. 18 Prozent der Kommunen geben an, dass Dienstleistungen bereits online genutzt, aber noch nicht bezahlt werden können. Besonders deutlich zeigt sich, dass es vor allem die kleineren Kommunen (jene mit unter 10.000 Einwohnern) sind, die noch keine Onlinedienstleistungen anbieten (70 Prozent).

In den letzten sieben Jahren hat sich in den Kommunen bereits einiges getan, von einer „Digitalisierungswüste“ kann in Bezug auf das Bezahlen in Behörden & Co. keinesfalls gesprochen werden. Mit dem Angebot innovativer Bezahlungsmöglichkeiten begegnen die Kommunen dem Wunsch der Bürger, vermehrt mit Karte und vor allem auch kontaktlos zahlen zu können. Während die bargeldlose Bezahlung in der Verwaltung heute bereits vielerorts angeboten wird, muss die Kontaktlostechologie noch stärker Einzug in die Behörden und

Ämter finden und das Angebot digitaler Dienstleistungen generell ausgebaut werden. Speziell im Mobilitätsbereich bieten sich den Kommunen zudem neue Chancen für den Einsatz verbraucherfreundlicher Bezahlösungen. Auf den nächsten Seiten lesen Sie mehr speziell zum Bezahlen in diesem Anwendungsbereich. III



Der Deutsche Städte- und Gemeindebund vertritt die Interessen der kommunalen Selbstverwaltung der Städte und Gemeinden in Deutschland und Europa. Über seine Mitgliedsverbände repräsentiert er rund 11.000 Kommunen in Deutschland.

Florian Schilling betont:

„Kommunale Dienstleistungen, wie zum Beispiel die Ausstellung einer Geburtsurkunde, werden, wann immer rechtlich möglich, künftig auch digital angeboten werden. Es ist aber ein Prozess, der Zeit benötigt und zwingend auch durch einen flächendeckenden Breitbandausbau bis zur letzten Milchkanne begleitet werden muss. Hier ist Tempo zu machen. Die Nachfrage nach elektronischen Verwaltungsleistungen steigt schließlich und Home-Office ohne schnelles Internet ist schlicht nicht möglich. Insofern wirkt die Corona-Pandemie auch hier als Beschleuniger für ohnehin notwendige Transformationsprozesse.“

Abgesehen von der Verwaltung: In welchen Bereichen Ihrer Kommune wäre Ihrer Meinung nach ein Einsatz von elektronischen Bezahlungen generell sinnvoll?

