

# E-Government 2011

Grad der Umsetzung durch  
die Kommunen





## Die Autoren

### **Hans-Peter Busson**

Wirtschaftsprüfer, Steuerberater  
Coordinating Partner Government & Public Sector  
Germany Switzerland Austria  
Ernst & Young GmbH  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft  
Mergenthalerallee 3-5  
65760 Eschborn  
Telefon +49 6196 996 252 71  
Telefax +49 6196 8024 252 71  
Mobil +49 160 939 252 71  
E-Mail [hans-peter.busson@de.ey.com](mailto:hans-peter.busson@de.ey.com)

### **Thomas Fuggenthaler**

Senior Manager Advisory Services  
Ernst & Young GmbH  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft  
Arnulfstraße 59  
80636 München  
Telefon +49 89 14331 174 86  
Telefax +49 181 3943 174 86  
Mobil +49 160 939 174 86  
E-Mail [thomas.fuggenthaler@de.ey.com](mailto:thomas.fuggenthaler@de.ey.com)

# Inhalt

|  |           |
|--|-----------|
| Vorwort  | 4         |
| Zusammenfassung und Ausblick   | 6         |
| <b>1. Methodik der Studie</b>  | <b>9</b>  |
| <b>2. Top 10 Gesamt</b>  | <b>11</b> |
| <b>3. Verfügbarkeit/Angebot der Online-Dienste</b>                           | <b>13</b> |
| <b>4. Bereitstellung von Zahlungsmöglichkeiten durch die Kommunen</b>        | <b>19</b> |
| <b>5. Ergebnisse der Suchmaschine</b>  | <b>23</b> |
| <b>6. Reaktionsgeschwindigkeit und Antwortqualität bei Fragen per E-Mail</b> | <b>27</b> |
| Impressum  | 31        |

# Vorwort

Informations- und Kommunikationstechnologien gewinnen auch für die deutschen Kommunen immer mehr an Bedeutung. Eine im Februar 2011 von der EU-Kommission zum Thema E-Government veröffentlichte Benchmark-Studie zeigt, dass sich die Online-Verfügbarkeit von Verwaltungsdiensten in Europa deutlich verbessert und Deutschland einen großen Sprung nach vorne gemacht hat.

Für Bürger und Unternehmen hat E-Government vor allem den Vorteil, dass Informationen der Verwaltungen rund um die Uhr verfügbar sind bzw. angefordert werden können, und hierdurch viele Behördengänge entbehrlich werden. Für die Kommunen bedeutet internetbasierte Informationsbereitstellung und Vorgangsbearbeitung zudem ein enormes Potenzial zur Reduzierung des Haushaltsdrucks bei der Verwaltung.

Wie steht es nun um die Durchdringung der Kommunen bei Online-Diensten? Welche Stadt bietet umfassende Informationen, welche Stadt reagiert in einem bürgerfreundlichen Zeitraum?

Um diese Fragen zu beantworten, hat Ernst & Young im Frühjahr 2011 eine Studie zum E-Government deutscher Städte durchgeführt.

Ich wünsche Ihnen eine spannende und interessante Lektüre!



Hans-Peter Busson  
Coordinating Partner Government & Public Sector  
Germany Switzerland Austria



# Zusammenfassung und Ausblick

Informations- und Kommunikationstechnologien gewinnen mehr und mehr an Bedeutung. Die Nutzung dieser Technologien soll in Deutschland durch die „Nationale E-Government-Strategie“ des Bundes und der Länder vom 24. September 2010 umgesetzt werden. Diese Strategie sieht in E-Government einen „Standortvorteil für Unternehmen sowie ein bürgerfreundliches und modernes Hilfsmittel bei allen Verwaltungsabläufen“, die in Zukunft möglichst vollständig elektronisch abgewickelt werden sollten. Um die potenzielle Effizienz und Kostenersparnis der Online-Dienste nutzen zu können, sei es aber nötig, die Dienstleistungsmentalität zu fördern. Ebenso müsse die Medienkompetenz der Bürger verbessert werden, damit diese in der Lage sind, von den angebotenen Services zu profitieren.

Häufig sind die **Online-Dienste auf den Websites der Kommunen nicht intuitiv zu finden**. Oft verbergen sich unter der Rubrik „Online-Dienste“ lediglich Formulare, die zum Download bereitgestellt werden, aber ausgefüllt per Post an die zuständige Behörde geschickt werden müssen. Die echten Online-Dienste und -Formulare sind oftmals nur in den Unterkategorien zu finden und nicht in der Kategorie „Online-Dienste“. Die Vorteile von Online-Services können aber nur genutzt werden, wenn die Dienste verfügbar und leicht zu finden sind.

Die **E-Vergabe könnte sowohl den Unternehmen als auch den Kommunen Kosten sparen** und den Vergabeprozess vereinfachen. Bisher wird dieses Instrument aber nur von 16 % der Kommunen genutzt. Dies ist zwar durchaus schon als positive Entwicklung zu sehen, aber noch lange nicht zufriedenstellend. Hier besteht noch großes Potenzial.

Die Nationale E-Government-Strategie verlangt auch, dass die Zuständigkeitsgrenzen zwischen einzelnen Ämtern bzw. Behörden keine Barrieren für effiziente Zusammenarbeit der Verwaltungen insgesamt sein dürfen. Die Reaktionen der Kommunen auf die im Rahmen der Untersuchung verschickten Test-E-Mails, ergeben ein differenziertes Bild. Sehr viele der Kommunen, die eine Antwort sendeten, haben die Test-E-Mail an die zuständige Stelle weitergeleitet und innerhalb von 24 Stunden geantwortet (72 %). Es gab jedoch auch Kommunen, die länger als 72 Stunden brauchten, um dann auch noch eine unvollständige Antwort – teilweise wurde nur eine der beiden Fragen beantwortet – zu schicken. Und 10 % der Kommunen haben die Test-E-Mail gar nicht beantwortet. Auch eine Empfangsbestätigung war keine Garantie für eine Antwort: 2 % der Kommunen haben trotz Empfangsbestätigung keine Antwort geschickt.

Aktuelle Themen wie die elektronische Lohnsteuerkarte oder auch die Zweitwohnungsteuer finden – bezogen auf den Informationsbedarf der Bürger – nicht genug Beachtung. Dies schlägt sich deutlich in der Beantwortung der Test-E-Mail nieder. Nicht nur die Antworten der Test-E-Mails haben das Thema elektronische Lohnsteuerkarte nur unzureichend behandelt, aktuelle Informationen hierzu werden bei weniger als der Hälfte der Kommunen über die Suchmaschinen gefunden: 52 % der Kommunen liefern hier ein schlechtes Ergebnis.

Bei den meisten Kommunen lieferten die Suchmaschinen jedoch im Allgemeinen ein zufriedenstellendes Ergebnis, unabhängig von der Unterkategorie, von der aus ein bestimmter Begriff gesucht wurde. Die Benutzerfreundlichkeit der Suchmaschine ist in den meisten Fällen sehr hoch, deshalb haben die Kommunen insgesamt in dieser Kategorie am besten abgeschnitten.

**Die Zahlungsmöglichkeiten entsprechen bei vielen Kommunen nicht den heutigen Anforderungen:** Zum einen werden etablierte Online-Zahlungsmethoden wie PayPal, Kreditkarte oder Bankeinzug nur von einer Minderheit der Kommunen angeboten. Zum anderen ist in vielen Fällen gar nicht ersichtlich, welche Zahlungsmöglichkeiten von der Kommune akzeptiert werden.

### **Ausblick**

Diese Studie zeigt: Die Mehrzahl der deutschen Kommunen hat noch erheblichen Nachholbedarf beim Thema E-Government. Nur wenn die Verwaltungsmechanismen und bisherigen Strukturen durchbrochen und an die neuen Möglichkeiten, die das E-Government bietet, angepasst werden, können diese Möglichkeiten voll ausgeschöpft werden. Die reine Implementierung von Online-Diensten auf den Websites der Kommunen reicht nicht aus. Die Vermarktung dieser Dienste und ihrer Möglichkeiten ist mindestens so wichtig wie ihre Einführung, da sie sonst nicht ihr volles Potenzial entfalten können. Auf den Websites der Kommunen sollte daher gut sichtbar auf die Möglichkeit hingewiesen werden, bestimmte Amtsgänge über Online-Formulare oder Versand per E-Mail abzuwickeln.

Um das Angebot an Online-Diensten auszuweiten, sollte in einem ersten Schritt die Möglichkeit geschaffen werden, Online-Formulare, die zum Download bereitgestellt werden, per E-Mail und nicht nur (mit eigenhändiger Unterschrift) per Post zu versenden. Vor allem der Vorteil der Ortsunabhängigkeit ist so allerdings nur bedingt nutzbar, da das Einscannen unterschriebener Anträge notwendig ist. Daher kann auch diese Lösung nur als Übergangslösung gesehen werden. Sie ersetzt nicht die Einführung echter Online-Dienste für Verwaltungsvorgänge, die ein persönliches Erscheinen nicht zwingend erfordern.

Wenn ein Dienst online beantragt werden kann, sollte auch die Möglichkeit angeboten werden, den erforderlichen Zahlungsvorgang ebenfalls unmittelbar und online durchzuführen. Der Vorteil von Online-Diensten für Bürger liegt ja gerade darin, dass sie jederzeit und überall vollständig erledigt werden können. Die Bezahlung

per Kreditkarte und Bankeinzug sollte daher begleitend zu jedem Online-Dienst möglich sein. Davon sind derzeit die meisten Kommunen weit entfernt.

Die Suchmaschine sollte auf allen Unterseiten der Websites der Kommunen verfügbar und Suchbegriffe nicht auf eine bestimmte Anzahl Zeichen begrenzt sein. Außerdem sollte die Eingabe eines Suchbegriffs auf verschiedenen Unterseiten nicht zu verschiedenen Ergebnissen führen. Beispielsweise sollte es möglich sein, auch von der Unterseite des Standesamtes aus nach Informationen zur Sperrmüllabholung zu suchen und dasselbe Suchergebnis zu erhalten wie bei der Suche von der Unterseite zur Abfallentsorgung aus. Auch sollte das Suchergebnis in einer direkten Verlinkung zu den gesuchten Informationen bestehen und nicht lediglich auf eine externe Homepage (vor allem die Startseite eines externen Anbieters) oder eine alphabetische Auflistung verschiedener Services und Angebote der Kommunen verweisen.

Als erste Reaktion auf eine an die Kommunen gerichtete E-Mail sollte eine Empfangsbestätigung erfolgen, damit der Bürger sichergehen kann, dass die Anfrage eingegangen ist. Eine solche Bestätigung kann die entsprechende Mitteilung eines Mitarbeiters innerhalb weniger Stunden sein. Eine automatisierte Bestätigung, die direkt nach Eingang der E-Mail erfolgt, ist jedoch zu bevorzugen. Die vollständige Antwort auf die E-Mail sollte in einem Zeitraum von höchstens 48 Stunden erfolgen. Die Antwort sollte alle notwendigen Informationen zu der Anfrage des Bürgers enthalten, so dass ein weiteres Nachfragen nicht notwendig ist.

# 1.

## Methodik der Studie



Im Frühjahr 2011 führte Ernst & Young eine Studie zum E-Government deutscher Kommunen durch. Dies beinhaltet:

- ▶ Dienste, welche die Kommunen an ihre Bürger und die Unternehmen richten, sowie
- ▶ die Online-Kommunikation der Kommunen mit ihren Bürgern via E-Mail.

Deutsche **Kommunen mit 50.000 Einwohnern und mehr** wurden in die Studie einbezogen. Insgesamt wurden **187 Kommunen** hinsichtlich ihrer Online-Dienste untersucht; drei davon haben über 1 Mio. Einwohner, elf zwischen 500.000 und 1 Mio. Einwohnern.

Als Online-Dienste wurden (im Rahmen der Studie) solche Dienste definiert, die vollständig direkt am Computer in Anspruch genommen werden können. Das bloße Bereitstellen von Formularen, die heruntergeladen und nach dem Ausfüllen per Post verschickt werden müssen, fällt nicht unter diese Definition von „Online-Service“. In diesen Fällen ist, nur wenn die Möglichkeit des Versands per E-Mail besteht (und diese auf der Homepage explizit erwähnt wird), eine Dienstleistung als „online möglich“ einzustufen.

Die Studie wurde durch das Aufrufen der Websites der Kommunen sowie durch das Versenden einer Test-E-Mail durchgeführt. Der Schwerpunkt lag auf Online-Diensten für Bürger und Unternehmen und auf Beantwortung der Test-E-Mail, die an die Kommunen versendet wurde. Als begleitende Services wurden die Zahlungsmöglichkeiten sowie die Funktionalität und Benutzerfreundlichkeit der Suchmaschine getestet. Insgesamt gab es vier Beurteilungskategorien.

Zu den bewerteten Online-Diensten für Bürger zählten unter anderem das Beantragen eines Parkausweises für Anwohner, die Anmeldung eines Hundes zur Hundesteuer und die Möglichkeit, online Beschwerden oder Anregungen an die Kommune zu richten. Für Unternehmen wurden die Möglichkeit, Ausschreibungen online abzurufen, sowie die Bereitstellung der E-Vergabe bewertet. Für Dienste, die nicht online verfügbar waren, wurden null Punkte verteilt. Die Punkte wurden je nach Auffindbarkeit der jeweiligen Online-Dienste vergeben: Je schwieriger bzw. langwieriger es war, die benötigten Informationen zu finden, desto weniger Punkte gab es in der entsprechenden Kategorie.

Bei den Zahlungsmöglichkeiten wurde bewertet, ob beispielsweise die Bezahlung per PayPal oder Kreditkarte möglich ist oder nicht.

Die Funktionalität der Suchmaschine wurde anhand von Begriffen wie zum Beispiel „Geburtsurkunde“ oder „elektronische Lohnsteuerkarte“ bewertet, und zwar je nach Trefferquote mit „gut“ oder „schlecht“. Relevant für die Bewertung war, dass das Suchergebnis nicht nur auf die alphabetische Auflistung verschiedener Dienste verlinkte, sondern direkt auf die gewünschte Unterseite mit den gesuchten Informationen verwies und unter den ersten zehn Ergebnissen der Suche zu finden war.

Ferner wurden den Kommunen Fragen zur Zweitwohnungsteuer und elektronischen Lohnsteuerkarte gestellt. Es wurden die E-Mail-Adresse oder das Kontaktformular in der Rubrik „Kontakt“ genutzt bzw. die am schnellsten auffindbare Möglichkeit zur Kontaktaufnahme mit der Kommune. Dabei wurden sowohl der Versand einer Empfangsbestätigung als auch die Dauer bis zum Erhalt der Antwort und der Inhalt der Antwort bewertet. Während es für die Empfangsbestätigung lediglich ein Ja oder ein Nein gab, wurde die Zeitspanne bis zum Erhalt der Antwort in mehreren Abstufungen bewertet. Dabei kam es auf den Erhalt der endgültigen Antwort an; die Mitteilung, dass die Frage an die zuständige Stelle weitergeleitet wurde, zählte nicht. Bei der Frage zur Zweitwohnungsteuer und zur Lohnsteuerkarte wurde in der Wertung berücksichtigt, inwiefern die Antwort vollständig und abschließend war und ob zusätzliche Informationen bereitgestellt wurden.

# 2.

## Top 10 Gesamt

|          |                      | Punktzahl (max. 50) |
|----------|----------------------|---------------------|
| Platz 1  | Düsseldorf           | 39,0                |
| Platz 2  | Freiburg im Breisgau | 37,5                |
| Platz 2  | Stuttgart            | 37,5                |
| Platz 4  | Mülheim an der Ruhr  | 35,6                |
| Platz 5  | Gummersbach          | 35,5                |
| Platz 5  | Mainz                | 35,5                |
| Platz 7  | Frankfurt am Main    | 35,0                |
| Platz 8  | Bochum               | 33,5                |
| Platz 8  | Göttingen            | 33,5                |
| Platz 10 | Bielefeld            | 33,0                |

**Durchschnittliche erzielte Punktzahl: 22,7 Punkte**

Abbildung 1

Eine Kommune konnte im Rahmen dieser Studie insgesamt maximal 50 Punkte in den vier Kategorien erreichen.

Von den 50 möglichen Punkten erreicht Düsseldorf 39 Punkte und schneidet damit am besten ab. Den zweiten Platz teilen sich Freiburg im Breisgau und Stuttgart, die jeweils 37,5 Punkte erreichen.

Für ihre Bürger bieten alle in den Top 10 vertretenen Kommunen sowohl den Antrag zur Sperrmüllabholung als auch den Antrag auf einen Auszug aus dem Geburtenregister online an. Das Fundbüro sowie die Möglichkeit zur Beschwerde werden von acht der Top 10-Kommunen als Online-Dienste angeboten. Das Formular für die Anmeldung eines Hundes zur Hundesteuer und den Antrag auf einen Bewohnerparkausweis gibt es bei jeweils sechs Kommunen online. Allerdings ist der Antrag auf einen Bewohnerparkausweis bei zwei der zehn Kommunen nicht relevant, da es dort gar kein Anwohnerparken gibt. Daher wurde dieser Dienst bei ihnen nicht in die Wertung einbezogen.

Ausschreibungen für Unternehmen gibt es bei allen zehn Kommunen online, immerhin sechs von ihnen bieten die E-Vergabe an.

Bei den Top 10-Kommunen war fast jeder der angebotenen Online-Dienste leicht zu finden und wurde mit der Höchstpunktzahl bewertet. Nur fünf von 46 Diensten, die online möglich waren, waren schwer zu finden und erhielten daher lediglich zwei von drei Punkten. In den Top 5 der Kategorie „Online-Dienste“ sind vier Kommunen der Gesamt-Top 10 vertreten. Sie haben zwischen 14 und 19 von 22 Punkten erzielt. 19 Punkte sind insgesamt die höchste Punktzahl, die eine Kommune in dieser Kategorie erreicht hat.

Auch in der Kategorie „Zahlungsmöglichkeiten“ haben es vier der oben genannten Top 10-Kommunen in die Top 5 dieser Unterkategorie geschafft. Allerdings wird von keiner Top 10-Kommune PayPal als Zahlungsart angeboten, und nur eine der Kommunen bietet die Bezahlung per Kreditkarte an. Mit Verrechnungsscheck kann man bei fünf Kommunen bezahlen, die Barzahlung oder Zahlung mit EC-Karte bieten sechs Kommunen an. Sieben der Top 10 ermöglichen die Bezahlung per Bankeinzug und neun akzeptieren die Bezahlung per Überweisung. Von insgesamt sechs möglichen Punkten erreichten die Top 10-Kommunen zwischen zwei und vier Punkten.

Die Suchmaschinen der Top 10-Kommunen lieferten für die Suchbegriffe „Geburtsurkunde“ und „Fundbüro“ ausschließlich zufriedenstellende Ergebnisse. Die Suchbegriffe „Be-/Anwohnerparken“ und „Sperrmüll“ ergaben bei zwei der Kommunen ein schlechtes Ergebnis, wobei „Be-/Anwohnerparken“ - wie oben erwähnt - in zwei weiteren Kommunen nicht relevant war und daher dort nicht gewertet wurde. Die Suchergebnisse zum Begriff „elektronische Lohnsteuerkarte“ waren bei drei der zehn Kommunen schlecht.

Die Benutzerfreundlichkeit der Suchmaschinen erhielt bei neun der Top 10-Kommunen die volle Punktzahl, eine Kommune erreichte zwei von drei Punkten. Insgesamt sind drei der Top 10-Kommunen - alle mit voller Punktzahl - unter den Top 5 der Kategorie „Suchmaschine“. Die anderen Top 10-Kommunen haben sechs bis sieben von acht möglichen Punkten erreicht.

Die Ergebnisse in der Kategorie „Test-E-Mail“ variieren bei den Top 10-Kommunen zwischen 7,5 und zehn von maximal 14 Punkten. Keine der Top 10-Kommunen hat es in die Top 5 dieser Kategorie geschafft. Nur drei Kommunen verschickten eine Empfangsbestätigung, bei der Vollständigkeit der Antwort wurden zwischen null und sechs von acht Punkten erreicht.

Auch im Bereich der Zusatzinformation haben die Top 10-Kommunen nicht gut abgeschnitten: Nur drei Antworten enthielten Zusatzinformationen zu einer der beiden in der E-Mail gestellten Fragen. Allerdings antworteten neun Kommunen innerhalb von 24 Stunden und bekamen somit in dieser Rubrik die volle Punktzahl. Eine Kommune antwortete innerhalb von 48 Stunden.

**Fazit:** Auch die Top 10-Kommunen bieten nicht in allen Punkten mustergültige E-Government-Leistungen an. Vor allem in den Bereichen „Zahlungsmöglichkeiten“ und „E-Mail-Beantwortung“ besteht auch bei diesen Kommunen durchaus noch Nachholbedarf.

# 3.

## Verfügbarkeit/ Angebot der Online-Dienste

| Punktzahl (max. 22) |                      |      |
|---------------------|----------------------|------|
| Platz 1             | Düsseldorf           | 19,0 |
| Platz 1             | Mainz                | 19,0 |
| Platz 1             | Freiburg im Breisgau | 19,0 |
| Platz 4             | Ratingen             | 18,3 |
| Platz 5             | Gummersbach          | 18,0 |

**Durchschnittliche erzielte Punktzahl: 8,9 Punkte**

Abbildung 2

# Services für Bürger

Im Rahmen der Untersuchung der Online-Dienste wurde bewertet, inwiefern diese verfügbar und wie einfach sie auffindbar waren. Dienste, von denen nicht in jeder Kommune vorausgesetzt werden kann, dass sie angeboten werden, etwa das Anwohnerparken sowie der Antrag auf Sperrmüllabholung, wurden bei den entsprechenden Kommunen aus der Bewertung ausgenommen. Der Antrag auf einen Anwohnerparkausweis ist in 153 Kommunen relevant und die Beantragung der Sperrmüllabholung in 170. (In den anderen Kommunen wird der Sperrmüll zu festgelegten Terminen abgeholt.)

## Bürgerservices

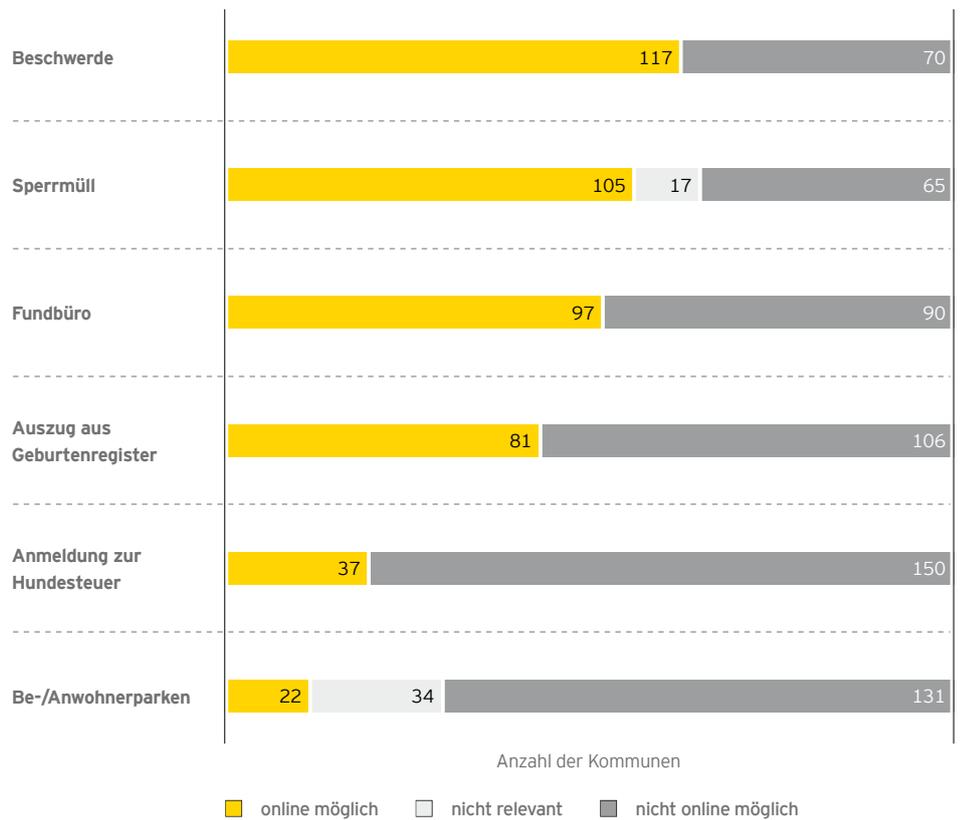


Abbildung 3



**Auffindbarkeit der Online-Dienste für Bürger**

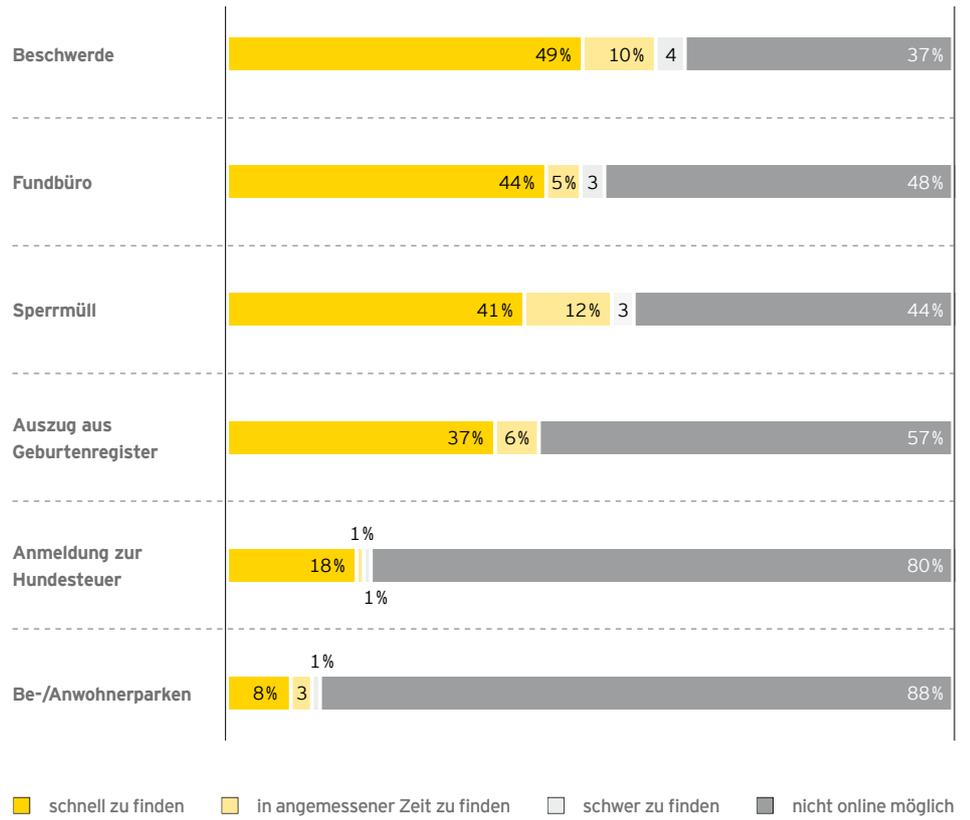


Abbildung 4

Den Antrag auf Sperrmüllabholung bieten 105 von 170 (62 %, dies entspricht 56 % aller Kommunen, s. Abbildung 4) Kommunen online an. Einen Auszug aus dem Geburtenregister kann man bei 81 von 187 (43 %) Kommunen online beantragen und einen Hund zur Hundesteuer bei 37 von 187 (20 %) Kommunen online anmelden. Nur 22 von 153 (14 %, das entspricht 12 % aller Kommunen, s. Abbildung 4) Kommunen, bei denen es Anwohnerparkplätze gibt, ermöglichen es ihren Bürgern, einen Anwohnerparkausweis online zu beantragen.

Verfügbare Online-Dienste sind in der Regel auch ohne Zuhilfenahme der Suchmaschine zu finden, allerdings häufig nicht unter einem Menüpunkt „Online-Dienste“, sofern dieser auf der Website der Kommune erscheint, sondern in der entsprechenden Unterkategorie (zum Beispiel „Parken“). Und auch dort sind die Online-Dienste oft nicht hinreichend kenntlich gemacht. Durch einen expliziten Hinweis darauf, dass ein Service auch online genutzt werden kann, könnte dessen Nutzung durch die Bürger verstärkt werden.

Eine weitere Verbesserung der Online-Dienste für Bürger könnte durch die Nutzung eines Online-Formulars zur Anforderung von Personenstandsurkunden erreicht werden. Im Rahmen dieses Formulars werden alle für den Standesbeamten notwendigen Daten abgefragt. Auch die Zahlungsart wird festgelegt, was einen zusätzlichen Vorteil bedeutet. Ein Formular für diesen Dienst wird, für alle Kommunen nutzbar, von externen Dienstleistern angeboten.

Eine Alternative, die auch für andere Dienste der Kommunen einsetzbar ist, ist das Online-PDF-Formular. Dieses kann vollständig am Computer ausgefüllt und anschließend an die Kommune versendet werden.



## Services für Unternehmen

### Dienste für Unternehmen

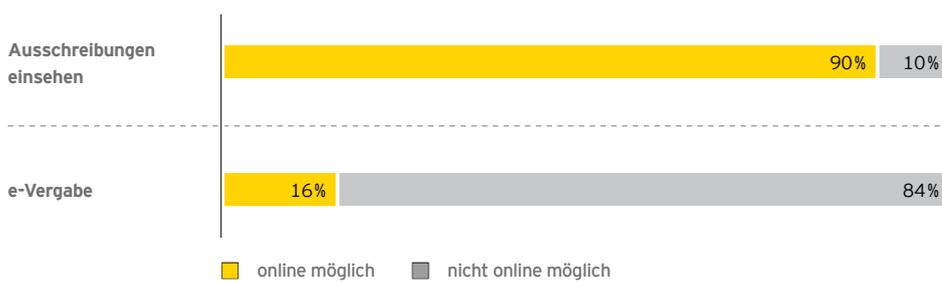


Abbildung 5

Ausschreibungen werden bei nahezu allen Kommunen (90 %) online veröffentlicht und sind meist ohne Anmeldung einsehbar. Allerdings ist das Verfahren der E-Vergabe (unter anderem die Möglichkeit des Online-Abrufs des Leistungsverzeichnisses und der Online-Angebotsabgabe) bei vielen Kommunen nicht möglich. Obwohl das Verfahren mehr und mehr Zuspruch findet, gibt es nur wenige Kommunen, die diese Möglichkeit bieten (16 %). Zwar wird teilweise auf externe Plattformen zur Nutzung der E-Vergabe verwiesen, dies gilt aber nicht für die Ausschreibungen, welche die Kommunen selbst tätigen.

### Auffindbarkeit der Online-Dienste für Unternehmen

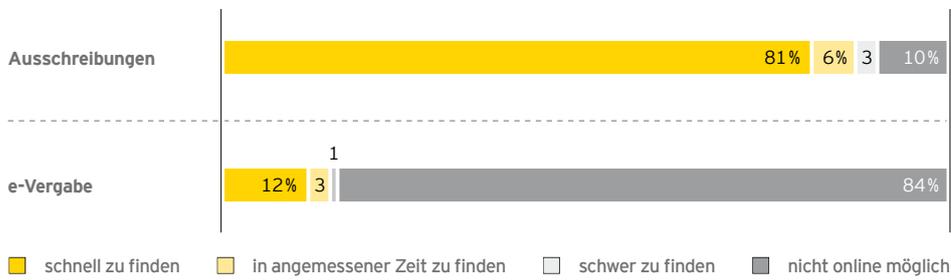


Abbildung 6

**Fazit zu Online-Diensten:** Relativ viele Kommunen - wenn auch längst nicht alle - bieten auf ihren Websites Dienste zu den Bereichen „Beschwerde“, „Sperrmüll“ und „Fundbüro“ an. Erheblicher Nachholbedarf besteht allerdings bei den Themen „Hundesteuer“ und „Anwohnerparken“. Nur eine Kommune bietet alle Dienste für Bürger an. Während die Ausschreibungen bei den meisten Kommunen online abrufbar sind, bietet nur jede sechste Kommune die Möglichkeit an, ein Angebot elektronisch abzugeben.

## Vorteile von Online-Diensten

Die Vorteile der Online-Dienste für Bürger liegen vor allem in der Zeitersparnis und der Flexibilität, sie jederzeit nutzen zu können, auch außerhalb der Öffnungszeiten und ortsunabhängig. Um diese Vorteile ausschöpfen zu können, müssen die Dienste für die Bürger gut erreichbar und auf der Website möglichst schnell zu finden sein. Häufig sind in der Rubrik „Online-Dienste“ lediglich Formulare zum Download bereitgestellt, die aber per Post versandt werden müssen. Falls der Versand des ausgefüllten Formulars per E-Mail möglich ist, so ist eine explizite Erwähnung dieser Möglichkeit an geeigneter Stelle zu empfehlen.

Auch für die Kommunen bieten sich Vorteile, vor allem in der Einsparung von Kosten. Eine Prozessvereinfachung im Rahmen des Ausbaus von E-Government könnte dazu beitragen, den Kostendruck auf die Haushalte zu senken. Nutzen die Bürger die angebotenen Online-Dienste verstärkt, so können vorhandene Kapazitäten der Kommunen anderweitig eingesetzt werden und sind nicht mehr in demselben Maß wie bisher durch den Bürgerverkehr gebunden. Auch die Möglichkeit zur Vorerfassung von Daten kann Kosten einsparen. Der Schwerpunkt kann so auf die Verarbeitung der Daten gelegt werden und weniger auf deren Erfassung.



# 4.

## Bereitstellung von Zahlungsmöglichkeiten durch die Kommunen

|         |             | Punktzahl (max. 6) |
|---------|-------------|--------------------|
| Platz 1 | Gummersbach | 4                  |
| Platz 1 | Bochum      | 4                  |
| Platz 1 | Hamm        | 4                  |
| Platz 4 | Bielefeld   | 3                  |
| Platz 4 | Düsseldorf  | 3                  |

Durchschnittliche erzielte Punktzahl: 1,1 Punkte

Abbildung 7

Die Nutzung der Online-Dienste selbst, zum Beispiel das Bestellen einer Urkunde aus dem Geburtenregister, ist zwar kostenlos; dennoch wurde im Rahmen der Studie auch untersucht, welche Zahlungsmöglichkeiten die Kommunen etwa für den angeforderten Registerauszug (ebenso wie den Anwohnerparkausweis oder die Hundesteuer) anboten. Neben anderen Zahlungsarten (s. Grafik) wurde auch die Möglichkeit zur Barzahlung betrachtet, da man den Registerauszug, den Anwohnerparkausweis oder auch die Hundesteuermarke persönlich abholen kann. (Dies ist dann allerdings nicht als „E-Government“ zu betrachten.)

Im Rahmen dieser Studie waren vor allem die Möglichkeiten, per PayPal oder Kreditkarte zu zahlen, als reine Online-Dienste interessant. Dies waren allerdings zugleich die Zahlungsmöglichkeiten, die am seltensten von den Kommunen angeboten wurden: Nur eine Kommune bietet die Zahlung per PayPal an, lediglich drei Kommunen ermöglichen die Zahlung per Kreditkarte. Die Zahlung per Bankeinzug kann auch ausschließlich online erfolgen. Da häufig aber nicht innerhalb eines Vorgangs die notwendigen Daten erfasst werden, sondern dazu das Ausfüllen eines gesonderten Formulars (teilweise kein Online-Formular, wodurch die Zahlungsart nicht mehr als online möglich zu werten ist) notwendig ist, ist die Nutzung eines Online-Dienstes mit dieser Zahlungsart nur eingeschränkt als „Online-Service“ einzustufen. Die Zahlung per Überweisung (auch online) war bei den Kommunen am beliebtesten.

### Angebotene Zahlungsmöglichkeiten

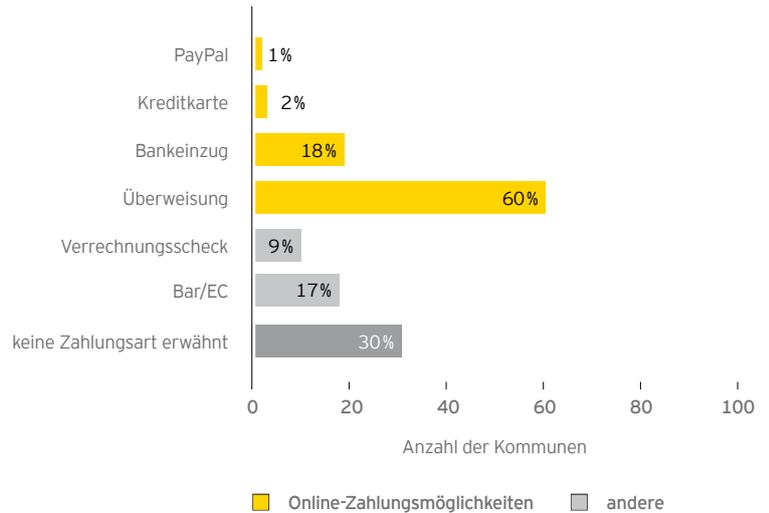


Abbildung 8

|                           | Anzahl Kommunen * | Anzahl Kommunen in % ** |
|---------------------------|-------------------|-------------------------|
| PayPal                    | 1                 | 1 %                     |
| Kreditkarte               | 3                 | 2 %                     |
| Bankeinzug                | 33                | 18 %                    |
| Überweisung               | 112               | 60 %                    |
| Verrechnungsscheck        | 17                | 9 %                     |
| Bar/EC                    | 31                | 17 %                    |
| keine Zahlungsart erwähnt | 56                | 30 %                    |

\* Mehrfachzählung möglich, wenn eine Kommune mehr als eine Zahlungsmöglichkeit anbietet

\*\* %-Zahl bezogen auf Grundgesamtheit von 187 Kommunen

Abbildung 9

Bezieht man die Überweisung als Online-Zahlungsart mit ein, boten 123 Kommunen (66 %) eine Online-Zahlungsart an. Allerdings sollte es im Rahmen von E-Government möglich sein, die Bezahlung zusammen mit dem Online-Dienst (zum Beispiel dem Stellen eines Antrags) in einem einzigen Vorgang durchzuführen. Ein zweiter Vorgang, nämlich die Überweisung über die Website einer Bank, sollte nicht erforderlich sein. Eine Kommune bot lediglich Bar-, EC-Kartenzahlung oder die Bezahlung per Verrechnungsscheck an, 56 Kommunen erwähnten gar keine Zahlungsart.

Ein Online-Dienst wird von den Bürgern aber nur dann wahrgenommen und entsprechend positiv bewertet und genutzt, wenn er „bequem“ vom Schreibtisch aus zu erledigen ist - und hierzu gehört auch, dass die gängigsten Zahlungsmöglichkeiten einfach genutzt werden können.

Welche Zahlungsarten möglich sind, war bei vielen Kommunen nur schwer herauszufinden. Es empfiehlt sich die Zahlungsmöglichkeiten prominenter - zum Beispiel direkt beim jeweiligen Online-Dienst - darzustellen.

#### **Fazit zu Zahlungsmöglichkeiten:**

Für kommerzielle Online-Shops selbstverständlich, bei deutschen Kommunen leider die Ausnahme: etablierte Online-Zahlungsmöglichkeiten wie PayPal, Kreditkarte oder Bankeinzug fehlen auf den Webseiten der meisten deutschen Kommunen.



# 5.

## Ergebnisse der Suchmaschine

|         |               | Punktzahl (max. 8) |
|---------|---------------|--------------------|
| Platz 1 | Aachen        | 8                  |
| Platz 1 | Arnsberg      | 8                  |
| Platz 1 | Aschaffenburg | 8                  |
| Platz 1 | Bad Salzufen  | 8                  |
| Platz 1 | Bocholt       | 8                  |
| Platz 1 | Bremen        | 8                  |
| Platz 1 | Düsseldorf    | 8                  |
| Platz 1 | Duisburg      | 8                  |
| Platz 1 | Görlitz       | 8                  |
| Platz 1 | Göttingen     | 8                  |
| Platz 1 | Halle (Saale) | 8                  |
| Platz 1 | Hanau         | 8                  |
| Platz 1 | Köln          | 8                  |
| Platz 1 | Krefeld       | 8                  |
| Platz 1 | Mannheim      | 8                  |
| Platz 1 | Reutlingen    | 8                  |
| Platz 1 | Siegen        | 8                  |
| Platz 1 | Stuttgart     | 8                  |

Durchschnittliche erzielte Punktzahl: 5,7 Punkte

Abbildung 10

### Ergebnisse der Suchbegriffe

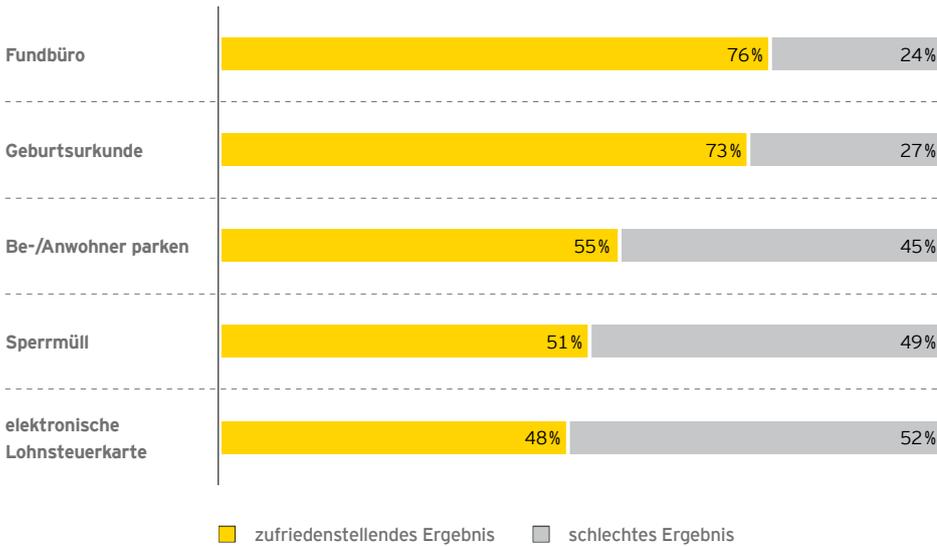


Abbildung 11

Zu deutlich positiveren Resultaten führt die Analyse der Suchmaschinen der Kommunen-Websites: Die Ergebnisse für die Suchbegriffe „Fundbüro“ und „Geburtsurkunde“ sind bei immerhin 76 % bzw. 73 % der Kommunen positiv ausgefallen. Als positiv wurde dabei das Suchergebnis gewertet, wenn der gesuchte Inhalt innerhalb der ersten zehn Suchergebnisse zu finden war und nicht lediglich auf eine alphabetische Auflistung der Dienste verwiesen wurde. Aber: Bei den meisten Kommunen wurden die Dienste der verschiedenen Rubriken in alphabetischer Reihenfolge gegliedert; unabhängig davon, ob dies innerhalb einzelner Rubriken oder über mehrere Rubriken hinweg geschah, wurde dies als schlechtes Suchergebnis gewertet. In den meisten Fällen, in denen kein zufriedenstellendes Ergebnis erzielt wurde, wurde in den Suchergebnissen lediglich auf eine alphabetische Übersicht der angebotenen Dienste verwiesen, was eine weitere Suche notwendig machte.

Die Suche nach „Anwohnerparken“ oder „Bewohnerparken“ (beide Begriffe wurden gleich behandelt) lieferte bei 55 % der 152 relevanten Kommunen ein zufriedenstellendes Ergebnis. Das Ergebnis für den Suchbegriff „Sperrmüll“ war bei 49 % der Kommunen schlecht, was vorwiegend darauf zurückzuführen ist, dass in den meisten Fällen nur auf die Startseite des externen Dienstleisters verwiesen wurde und man dort erneut auf die Suche nach Informationen zur Sperrmüllbeseitigung gehen musste.

Besonders der Suchbegriff „elektronische Lohnsteuerkarte“ - ein aktuell interessantes Thema - sollte für die Bürger leicht zu finden sein, damit eine angemessene Versorgung mit den wichtigsten Informationen zu diesem Thema sichergestellt ist. Mit nur 48 % zufriedenstellender Treffer erzielte er jedoch das schlechteste Ergebnis.

Auch die Benutzerfreundlichkeit der Suchmaschine wurde bewertet. Hierbei wurde Wert darauf gelegt, dass sie von sämtlichen Unterseiten gleichermaßen funktioniert und auf allen Ebenen der Website

verfügbar ist. Die Suche nach dem Begriff „Geburtsurkunde“ sollte in der Rubrik „Bürgerservices“ zum selben Ergebnis führen wie in der Rubrik „Wirtschaft“. Ebenfalls bewertet wurden Einschränkungen bei der Zeichenzahl oder die Beschränkung auf vorgegebene Begriffe. 14 % der Kommunen hatten Defizite im Bereich der Benutzerfreundlichkeit ihrer Suchmaschine.

Zur Verbesserung der Suchmaschinen müssten diese weniger restriktiv bei der Eingabe der Suchbegriffe sein und vor allem sollte weniger häufig

auf alphabetische Auflistungen verwiesen werden. Eine direkte Verlinkung zur jeweiligen Unterseite des gesuchten Dienstes wäre schneller und weniger umständlich. Auch die Verlinkung auf die Websites externer Anbieter, zum Beispiel beim Thema „Sperrmüll“, könnte als positiv gewertet werden, wenn das Suchergebnis die relevanten Inhalte, etwa den Link direkt zum Antrag auf Sperrmüllabholung auf der externen Website, enthielte.

#### **Fazit zu den Suchmaschinen der**

#### **Kommunen-Websites:**

Immerhin 18 Kommunen erzielten in diesem Bereich die volle Punktzahl. Mit Blick auf das Suchergebnis allein: 60 % der Suchergebnisse aller Kommunen waren zufriedenstellend. Aber jede zweite Suchmaschine lieferte schlechte Ergebnisse zu einem aktuell so relevanten Thema wie der elektronischen Lohnsteuerkarte.



# 6.

## Reaktionsgeschwindigkeit und Antwortqualität bei Fragen per E-Mail

| Punktzahl (max. 14) |             |      |
|---------------------|-------------|------|
| Platz 1             | Bamberg     | 13,5 |
| Platz 2             | Waiblingen  | 12,5 |
| Platz 2             | Plauen      | 12,5 |
| Platz 4             | Passau      | 12   |
| Platz 5             | Bremerhaven | 11   |

Durchschnittliche erzielte Punktzahl: 7,1 Punkte

Abbildung 12

In der an die Kommunen versandten Test-E-Mail wurde gefragt, ob eine Zweitwohnungsteuer fällig würde, wenn man einen Zweitwohnsitz dort hätte, und ob man seine Lohnsteuerkarte für 2011 bei Umzug in die Kommune dort bekäme. Nach Versand der E-Mail wurde bis zwei Monate danach der Posteingang auf Antwort überprüft.

Die erste Reaktion auf die Test-E-Mail war in 52 von 187 Fällen (28 %) eine Empfangsbestätigung. Doch nicht von jeder dieser 52 Kommunen kam auch eine Antwort. 18 der 187 Kommunen (10 %) haben unsere Fragen nicht beantwortet. Vier von diesen Kommunen hatten zwar eine Empfangsbestätigung geschickt, blieben dann aber eine Antwort schuldig.

Der Versand einer automatisierten Empfangsbestätigung direkt bei Eingang der E-Mail wäre eine Möglichkeit, den Bürger wissen zu lassen, dass seine Anfrage zumindest eingegangen ist. Wenn das Weiterleiten der E-Mail an die zuständige Stelle erfolgt oder auch das Einholen von Informationen bei einem Kollegen notwendig ist, so wäre eine kurze Mitteilung an den Bürger, dass dies geschehen ist, sinnvoll.

Auch sollte die Abstimmung innerhalb der Verwaltung verbessert werden. Es kam zweimal vor, dass von ein und derselben Kommune zwei Antworten zur selben Frage kamen. Einmal wurde dieselbe Frage von zwei verschiedenen Personen beantwortet, die zweite Frage blieb unbeantwortet. So etwas kann durch geeignete Prozesse verhindert werden.

### Antwortdauer



Abbildung 13

Von den 169 Kommunen, die eine Antwort schickten, antworteten 122 (72 %) innerhalb von 24 Stunden. Lediglich 10 (6 %) brauchten dafür länger als 72 Stunden.



**Vollständigkeit der Antwort**

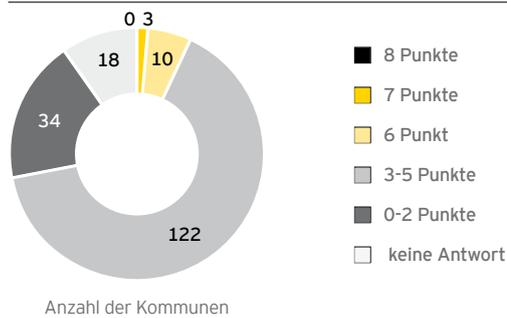


Abbildung 14

Bei der Frage zur Zweitwohnungsteuer wurde eine klare Aussage erwartet, ob diese in der jeweiligen Kommune fällig wird oder nicht. Außerdem sollte auf den Unterschied zwischen Haupt- und Nebenwohnung eingegangen werden sowie auf die Höhe und Bemessungsgrundlage der Steuer, wenn eine Zweitwohnungsteuer anfällt. Von den insgesamt drei Punkten erreichten die Kommunen im Durchschnitt 2,14 Punkte (71 %). Bezieht man die 18 Kommunen, die nicht antworteten und somit null Punkte erhielten, mit ein, sinkt der Durchschnitt auf lediglich 1,93 Punkte.



Die Frage nach der Lohnsteuerkarte für das Jahr 2011 galt als zufriedenstellend beantwortet, wenn darauf verwiesen wurde, dass die Lohnsteuerkarte des Jahres 2010 ihre Gültigkeit ein weiteres Jahr behält, weil auf ein elektronisches Verfahren umgestellt wird. Ebenso erwartet wurde die Information, dass ab sofort das Finanzamt für alle Angelegenheiten rund um dieses Thema zuständig ist, weshalb Änderungen für 2011, die auf der Lohnsteuerkarte eingetragen werden müssen, diesem mitgeteilt werden müssen, und die restlichen Daten automatisch übernommen werden. Der Durchschnitt liegt hier bei 1,85 von 5 Punkten (37 %), unter Berücksichtigung der Kommunen, die überhaupt keine Antwort sendeten, bei 1,67 Punkten.

Bei beiden Fragen wurden auch nützliche Informationen, die nicht im Rahmen der erwarteten Antwort erbracht wurden, positiv bewertet. In den Antworten der Kommunen fanden sich Zusatzinformationen wie zum Beispiel Ausnahmen, aufgrund derer die Zweitwohnungsteuer nicht fällig wird, oder auch der Hinweis darauf, dass man, wenn man 2010 keine Lohnsteuerkarte hatte, eine Ersatzbescheinigung für 2011 beim zuständigen Finanzamt erhalten könne.

### Zusatzinformationen

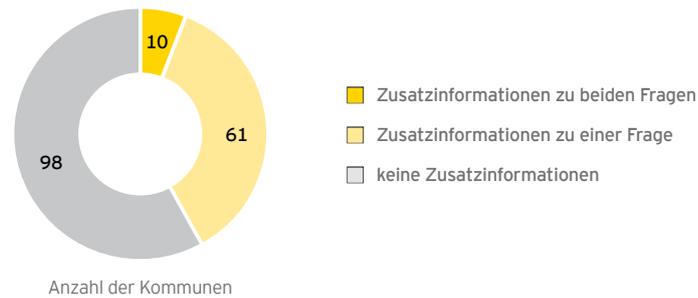


Abbildung 15

Der Informationsbedarf der Bürger zum Thema „Lohnsteuerkarte“ als sehr aktuelles Thema wurde offensichtlich vernachlässigt bzw. unterschätzt. Die Antworten gingen meist nicht darauf ein, dass etwa die Änderung der Steuerklasse oder die Geburt eines Kindes dem Finanzamt zu melden sind. Wie schon bei der Suchmaschine wäre es auch hier wünschenswert, dass der zu erwartende Informationsbedarf der Bürger zu aktuellen Themen stärker berücksichtigt und den Bürgern der Zugang zu diesen Informationen erleichtert würde. Manche Kommune nahm die Tatsache, dass ab 2011 das Finanzamt für alle Belange rund um die Lohnsteuerkarte verantwortlich ist, zum Anlass, lediglich auf diese Tatsache aufmerksam zu machen. Da aber bisher die Zuständigkeit bei den Kommunen lag, wenden sich Bürger nach wie vor dorthin, um Informationen zu bekommen, und sollten entsprechend aufgeklärt werden.

Um die Verarbeitung eingehender E-Mails effizienter zu gestalten, ist die Einführung eines E-Mail-Management-Systems ratsam. So werden die E-Mails schneller an die zuständige Stelle geleitet und unnötiges Weiterleiten sowie unnötige Doppelbearbeitung werden vermieden. Auch der automatische Versand einer Empfangsbestätigung könnte über ein solches System erfolgen.

### Fazit zur E-Mail-Kommunikation der Kommunen:

Keine Kommune erreichte bei der Test-E-Mail die Höchstpunktzahl. Aktuelle Themen wie die elektronische Lohnsteuerkarte oder auch die Zweitwohnungsteuer finden nicht genug Beachtung.



# Impressum

**Herausgeber**

Ernst & Young GmbH  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft  
Ingersheimer Straße 18  
70499 Stuttgart

**Gestaltung**

MEDIENMASSIV, Bernd Klutsch, Stuttgart

**Bestellung**

[christine.fruhauf@de.ey.com](mailto:christine.fruhauf@de.ey.com)

**Bildquellen**

Getty Images, Thinkstock

**Die internationale Ernst & Young-Organisation im Überblick**

Die internationale Ernst & Young-Organisation ist einer der Marktführer in der Wirtschaftsprüfung, Steuerberatung und Transaktionsberatung sowie in den Advisory Services. Ihr Ziel ist es, das Potenzial ihrer Mitarbeiter und Mandanten zu erkennen und zu entfalten. Die 141.000 Mitarbeiter sind durch gemeinsame Werte und einen hohen Qualitätsanspruch verbunden.

Die internationale Ernst & Young-Organisation besteht aus den Mitgliedsunternehmen von Ernst & Young Global Limited (EYG). Jedes EYG-Mitgliedsunternehmen ist rechtlich selbstständig und unabhängig und haftet nicht für das Handeln und Unterlassen der jeweils anderen Mitgliedsunternehmen. Ernst & Young Global Limited ist eine Gesellschaft mit beschränkter Haftung nach britischem Recht und erbringt keine Leistungen für Mandanten. Weitere Informationen finden Sie unter [www.de.ey.com](http://www.de.ey.com)

In Deutschland ist Ernst & Young mit über 6.900 Mitarbeitern an 22 Standorten präsent. „Ernst & Young“ und „wir“ beziehen sich in dieser Publikation auf alle deutschen Mitgliedsunternehmen von Ernst & Young Global Limited.

© 2011  
Ernst & Young GmbH  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft  
All Rights Reserved

BKL 0511



Diese Publikation ist lediglich als allgemeine, unverbindliche Information gedacht und kann daher nicht als Ersatz für eine detaillierte Recherche oder eine fachkundige Beratung oder Auskunft dienen. Obwohl sie mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurde, besteht kein Anspruch auf sachliche Richtigkeit, Vollständigkeit und/oder Aktualität; insbesondere kann diese Publikation nicht den besonderen Umständen des Einzelfalls Rechnung tragen. Eine Verwendung liegt damit in der eigenen Verantwortung des Lesers. Jegliche Haftung seitens der Ernst & Young GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft und/oder anderer Mitgliedsunternehmen der internationalen Ernst & Young-Organisation wird ausgeschlossen. Bei jedem spezifischen Anliegen sollte ein geeigneter Berater zurate gezogen werden.