

**Postulat Fraktion FDP/JF (Simone Richner, FDP): Bevölkerungsnaher Service public; Effiziente Prozesse bei der Rechnungsstellung und im Zahlungsverkehr (2022.SR.000127)**

In der Stadtratssitzung vom 9. November 2023 wurde das folgende Postulat erheblich erklärt:

Die Bevölkerung wünscht sich von der Verwaltung unkomplizierte administrative Prozesse, die möglichst nahtlos und flexibel mit den eigenen täglichen Gewohnheiten korrespondieren. Dazu gehören unter anderem auch möglichst einfache und transparente Rechnungsstellungs- und Zahlungsmethoden.

Mit dem fortschreitenden Angebot digitaler Bezahlungsmöglichkeiten bei städtischen Dienstleistungen wird aktuell der bargeldlose Zahlungsverkehr zukunftsorientiert gefördert. Grundsätzlich fehlt aber ein Überblick, in welchen wesentlichen Leistungsbereichen Ausbauschritte beim digitalen Rechnungsaustausch und bei den digitalen Zahlungsmöglichkeiten geplant sind und bis wann diese umgesetzt werden sollen. Bei der Beurteilung der Fortschritte geht es nicht nur um die elektronische Rechnungsstellung von der Verwaltung gegenüber den Leistungsempfängerinnen und -empfängern und den Zahlungsverkehr mit digitalen Zahlungsmitteln, sondern auch darum, welche Prozesse für die Einlieferung von Rechnungen von Lieferantinnen und Lieferanten gegenüber der Verwaltung zur Verfügung gestellt werden.

Nicht ausreichend ausgebaut sind auch diejenigen Prozesse, bei denen regelmässig gleichmässige monatliche Zahlungen an die Verwaltung erfolgen müssen (z.B. KITA). Es werden jährlich eine Vielzahl von gleichartigen Rechnungen ausgestellt. Geht eine Rechnung unter, so müssen bei verspäteter Zahlung unproduktive Mahnprozesse ausgelöst werden. Solche könnten problemlos vermieden werden, wenn analog den gängigen Prozessen bei Mietzinszahlungen durch die Hinterlegung einer QR-IBAN ein Dauerauftrag gegenüber dem Zahlungsinstitut erfolgen könnte und Zahlung und Verbuchung ohne weitere manuelle Eingriffe ausgelöst werden. Bereits in der KITA-Befragung 2017 wurden ähnliche Bedürfnisse zur Vereinfachung der administrativen Prozesse von den betroffenen Eltern geäussert (z.B. Möglichkeit Lastschriftverfahren). Eine vollständige Klärung der Optimierungsmöglichkeiten hat hier noch nicht stattgefunden.

Qualität und Effizienz des gesamten Rechnungs- und Zahlungsverkehrs können für die Verwaltung und die Privaten durch einen gezielten und flächendeckenden Ausbau dieser Prozesse verbessert werden. Dies setzt eine dienstleistungsorientierte Analyse der Möglichkeiten und einen möglichst ganzheitlichen zielorientierten mittelfristigen Umsetzungsplan voraus.

Der Gemeinderat wird gebeten, zu prüfen, wie die elektronischen Rechnungsstellungs-, Zahlungs- und Verarbeitungsprozesse im Interesse eines zukunftsgerichteten, effizienten, bevölkerungsorientierten Service Public mit hoher Priorität weiterentwickelt werden kann. Neben dem weiteren Ausbau von digitalen Zahlungsmethoden in Onlineprozessen soll insbesondere dargelegt werden, wie auch der elektronischen medienbruchfreien Rechnungsstellung durch das Gewerbe sowie der Vereinfachung regelmässiger Zahlungen durch die Bevölkerung im Rahmen von Daueraufträgen oder Lastschriftverfahren ermöglicht werden kann.

Bern, 1. September 2022

*Erstunterzeichnende: Simone Richner*

*Mitunterzeichnende:* Thomas Glauser, Thomas Hofstetter, Ursula Stöckli, Vivianne Esseiva, Tom Berger, Milena Daphinoff, Sibyl Martha Eigenmann, Florence Schmid, Lionel Gaudy, Janina Aeberhard, Judith Schenk, Alexander Feuz, Janosch Weyermann, Kurt Rügsegger

## Bericht des Gemeinderats

Für die Umstellung der konventionellen analogen auf die im Postulat geforderten digitalen Prozesse müssen in erster Linie die Voraussetzungen seitens Informatik erfüllt sein. Insbesondere geht es um die Möglichkeiten der durch die Stadt Bern eingesetzten Enterprise-Ressource-Planning-Software (ERP), die der Automatisierung der Prozesse im Bereich Finanzen dient. Das bis Ende 2023 von der Stadt betriebene SAP R/3 (in Betrieb seit 1. Januar 2002) genügte zeitgemässen Anforderungen nicht mehr. Auf den 1. Januar 2024 wurde die neue SAP-Generation in Betrieb genommen. Bei der Einführung von SAP S/4HANA erfolgte eine umfangreiche Bereinigung der Stammdaten im Rahmen einer parallel eingeführten Geschäftspartnerstammdatenmanagement-Software. Dabei werden die Stammdaten aus den Debitoren, Kreditoren und Umsystemen zu einer einzigen Adresse pro Person oder Unternehmen zusammengelegt. Mit der neuen ERP-Software und den bereinigten Stammdaten, deren Bewirtschaftung zentral erfolgt, um Doppelspurigkeiten möglichst zu vermeiden, sind nun die grundlegenden Voraussetzungen zur Erfüllung der Postulatsforderungen gegeben.

Bei der PDF-Rechnung wird die Faktura den Zahlungspflichtigen nicht mehr in Papierform zugestellt, sondern elektronisch an eine E-Mail-Adresse. Es handelt sich um eine digital dargestellte Rechnung (analog einer physischen Faktura), die aber grundsätzlich keine automatische und elektronische Direktverarbeitung ermöglicht. Für eine elektronische Weiterverarbeitung müssen die Rechnungsinformationen weiterhin manuell oder über zusätzliche Systeme (bspw. Texterkennungssysteme bzw. OCR) in die Buchhaltungssoftware übertragen werden.

Die E-Rechnung ist dagegen im wesentlichen Unterschied zu einer Papier- oder PDF-Rechnung eine nach EU-Norm in einem strukturierten Format ausgestellte Rechnung, die elektronisch übermittelt und empfangen wird und die eine automatische und elektronische Verarbeitung ohne Medienbrüche ermöglicht. Eine Privatperson kann sich die E-Rechnung auf das E-Bill-Portal zustellen lassen und dort die Zahlung mit einem Klick freigeben.

Für alle im SAP S/4HANA generierten Rechnungen kann die Stadt seit Januar 2024 den Versand als PDF-Rechnung anbieten, wenn sich der Rechnungsadressat oder die Rechnungsadressatin entsprechend anmeldet/registriert. Allerdings sind in der Stadt Bern auch branchenspezifische Softwarelösungen im Einsatz, aus welchen direkt und nicht über die Standardsoftware SAP Rechnungen aufbereitet werden. Diese sogenannten Umsysteme generieren die Rechnungen autonom (ohne Anbindung an SAP). Folglich sind keine elektronischen Rechnungsversände über die zentrale Adressdatenbank möglich. Die Stadt ist daher bestrebt, die Zahl der eingesetzten Umsysteme zu reduzieren: Während im Jahr 2023 noch aus 17 verschiedenen Umsystemen Rechnungen generiert wurden, erfolgte inzwischen eine Reduktion auf fünf Umsysteme. Auch diese verbleibenden Umsysteme sollen wenn immer möglich zeitnah abgelöst oder für einen zentralen Rechnungsversand umprogrammiert werden, so dass für alle Rechnungsarten der Stadt Bern auch der elektronische Versand möglich wird.

Da E-Rechnungen im Gegensatz zum Zahlungsverkehr mit Privaten im Business-to-Business-Verkehr kostenpflichtig sind, womit gerade klein- und mittelgrosse Betriebe bei deren Einführung zusätzlich belastet würden, legt die Stadt beim Rechnungsversand den Fokus auf den Ausbau der PDF-Rechnungen.

In einem nächsten konkreten Schritt ist geplant, dass Rechnungen auf Wunsch der Kund\*innen neu direkt als E-Rechnung versendet werden. Dies wird insbesondere eine Serviceverbesserung für interessierte private Rechnungsempfänger mit Monatsrechnungen (bspw. Kitas und Tagesbetreuung) bedeuten.

Auf die Einführung des Lastschriftenverfahrens wurde bewusst verzichtet. Es gilt heute als veraltet und bedeutet einen grösseren administrativen Aufwand, insbesondere auch für die Kundschaft. Für E-Rechnungen kann mit wenig Aufwand eine Dauerfreigabe eingerichtet werden, die zum gleichen Ergebnis wie das Lastschriftverfahren führt. Ebenso bringt der im Postulat erwähnte Dauerauftrag gegenüber den E-Rechnungen keine Vorteile, weil der Auftrag von den Zahlungspflichtigen selbst einzurichten ist und nur ein fixer Betrag hinterlegt werden kann. Die E-Rechnung ist dagegen für jegliche Arten von Fakturen geeignet und kann mit Dauerfreigaben oder Einzelfallauslösungen eingerichtet werden.

Dass trotz bestehender technischer Voraussetzungen aktuell noch nicht alle Rechnungen in digitaler Form versandt werden können, hat auch rechtliche Gründe: Teilweise fehlen noch entsprechende Rechtsgrundlagen. So dürfen beispielsweise Verfügungen (inkl. Rechnungen) nicht digital ohne physische Unterschriften den Empfängerinnen und Empfängern zugestellt werden.

Mit der Zentralisierung der operativen Finanzprozesse bei der Finanzverwaltung und der Prozessoptimierung mit S4/HANA wurde der städtische Mahnprozess ebenfalls zusammengeführt. Statt dem bisherigen dezentralen Mahnen werden neu die Inkassoprozesse an einem Ort ausgeführt, was zu einer Effizienzsteigerung führt.

Für die Zahlungseingangsverarbeitung nutzt die Stadt bei den Bankauszügen die national gängigen Standards, welche ein hohes Mass an digitaler Direktverarbeitung erlauben und somit auch zu Effizienzgewinnen führen.

Bereits seit dem Jahr 2019 bietet die Stadt den Lieferantinnen und Lieferanten und Leistungserbringenden die Zustellung der Fakturen mittels PDF-Rechnungen an. Diese können somit schon seit längerem mit einem kleineren Erstellungsaufwand und ohne Versandkosten das Geld bei der Stadt einfordern. Zudem ist bei PDF-Rechnungen auch für die Stadt die Verarbeitung im Kreditorenprozess effizienter und bindet weniger Ressourcen. Die Rechnung gelangt ohne Umwege (interne Verteilungsprozesse und einscannen) direkt in den Verarbeitungsprozess. Aus diesem Grund strebt die Stadt auch gegenüber den Rechnungsstellenden an, möglichst viele Rechnungen als PDF-Rechnungen zu erhalten.

#### *Folgen für das Personal und die Finanzen*

Die Digitalisierungsschritte sind bereits eingeführt und führen zu keinen weiteren Kosten- oder Personalfolgen. Durch den vermehrten digitalen Rechnungsversand durch die Stadt Bern werden Minderkosten (Wegfall von Papier, Couverts und Porto) entstehen.

Bern, 28. August 2024

Der Gemeinderat