

# DIGITALE STÄDTE

ÖStB-Leitinitiative 2008 + „E-Government-Referenzstädte“  
Bereich: „Ausgangskommunikation“

Endbericht

## Einsparungspotenzial

durch elektronische Übermittlung  
kommunaler Postsendungen

Wien, Mai 2010

BUNDESKANZLERAMT  ÖSTERREICH

  
Österreichischer  
Städtebund

  
Public Management  
Consulting

Copyright © Public Management Consulting, Nordbergstraße 6/9, 1090 Wien, 2010.

### **Disclaimer**

Aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit wird auf die geschlechtsspezifische Differenzierung, z. B. Benutzer/Innen, verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für beide Geschlechter.

Aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit wird in dem vorliegenden Text ausschließlich auf den Begriff der „Gemeinde“ oder der „Gemeindeverwaltung“ abgestellt und somit bewusst auf eine Differenzierung nach Kriterien wie Statut oder Stadt- bzw. Marktrecht (Magistrat, Stadtgemeinde, Marktgemeinde) verzichtet.

### **Urheberrecht**

Die von PuMa – Public Management Consulting, 1090 Wien, Nordbergstraße 6/9 erstellten Inhalte sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung unterliegt den geltenden Urheberrechtsschutzgesetzen. Die Vervielfältigung, Verteilung und Veröffentlichung (auch auszugsweise) ist nur mit schriftlicher Zustimmung von Public Management Consulting erlaubt. Die Anfertigung von Kopien von Inhalten zur ausschließlichen eigenen, nicht gewerblichen Nutzung ist gestattet, unter der Voraussetzung, dass die Urheberschaft deutlich erkennbar bleibt, wenn die Inhalte Dritten zugänglich gemacht werden. Alle verwendeten Hard- und Softwarenamen sind Handelsnamen und/oder Marken der jeweiligen Hersteller.

### **Haftungsausschluss**

Die von PuMa – Public Management Consulting veröffentlichten Informationen und Berechnungen wurden nach bestem Wissen erstellt. Eine Gewähr für Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit kann jedoch nicht übernommen werden. Jedwede Haftung für Schäden, die durch eine Nutzung oder Umsetzung der Studie entstehen, ist ausgeschlossen, sofern nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegen.

# Inhalt

Inhalt.....	3
Tabellenverzeichnis.....	5
Einleitung.....	7
1 Elektronische Übermittlung und/oder Zustellung? .....	8
1.1 Elektronische Übermittlung .....	8
1.2 Elektronische Zustellung .....	8
1.3 Duale Zustellung als „Erweiterung“ der elektronischen Zustellung .....	9
1.4 Registrierte E-Mail (Registered Mail) .....	9
2 Annahmen zur Fragebogenauswertung.....	11
2.1 Allgemeine Annahmen .....	11
2.1.1 Postabfertigung.....	11
2.1.2 Personalkosten .....	11
2.1.3 Abfertigungsdauer pro Versandart.....	11
2.1.4 DIN A4 Blatt .....	13
2.1.5 Anzahl der Blätter pro Sendung und Gewichtsklasse .....	13
2.1.6 Kosten für ein DIN A4 Blatt.....	13
2.1.7 Druck .....	13
2.1.8 Mehrwertsteuer .....	13
2.2 Annahmen für nachweisliche Sendungen .....	14
2.2.1 RSa-Brief .....	14
2.2.2 RSb-Brief .....	14
2.3 Annahmen für nicht-nachweisliche Sendungen .....	14
2.3.1 Sendungen der Stadt/Gemeinde .....	14
2.3.2 Kuvertarten und Kosten.....	15
2.4 Annahmen für Massen- und Sondersendungen.....	15
2.5 Annahmen „Elektronische Übermittlung/Zustellung“ .....	16
2.5.1 Annahmen „E-Mail“ .....	16
2.5.2 Annahmen „Druckstraße“ .....	16
2.5.3 Annahmen „Registered Mail“ .....	16
2.5.4 Annahmen „elektronische Zustellung“ .....	16
2.6 Gesamtkosten nach Versandarten.....	16
2.6.1 nachweisliche Sendungen.....	16
2.6.2 nicht-nachweisliche Sendungen .....	17
3 Zustelldienst „meinbrief.at“ .....	18
3.1 Kosten der elektronischen Übermittlung (Basis Preisliste hpc DUAL).....	18
3.2 Gesamtkosten bei elektronischer Übermittlung (Basis Preisliste hpc DUAL).....	22
3.2.1 nachweisliche Sendungen.....	22
3.2.2 Gesamtkosten für nicht-nachweisliche Sendungen.....	23
3.2.3 Gesamtkosten für Massen- und Sondersendungen .....	24
3.2.4 Gesamtkosten für die Elektronische Zustellung .....	24
3.2.5 Gesamtkosten für die Nutzung von „Registered Mail“ .....	25
3.2.6 Gesamtkosten für einfache E-Mail.....	25

4	Berechnungsergebnisse und Einsparungspotenzial .....	26
4.1	Nachweisliche Sendungen .....	26
4.1.1	<i>Gemeinde mit weniger als 10.000 Einwohnern</i> .....	27
4.1.2	<i>Gemeinde mit 10.001 bis 20.000 Einwohnern</i> .....	29
4.1.3	<i>Gemeinde mit 20.001 bis 40.000 Einwohnern</i> .....	31
4.1.4	<i>Gemeinde mit 40.001 bis 60.000 Einwohnern</i> .....	33
4.2	Nicht-nachweisliche Sendungen .....	35
4.2.1	<i>Referenzstadt mit etwas weniger als 10.000 Einwohnern</i> .....	36
4.2.2	<i>Referenzstadt in der Größenklasse 10.001 bis 20.000 Einwohnern</i> .....	38
4.2.3	<i>Referenzstadt in der Größenklasse 20.001 bis 40.000 Einwohnern</i> .....	40
4.2.4	<i>Referenzstadt in der Größenklasse 40.001 bis 60.000 Einwohnern</i> .....	42
4.3	Massen- und Sondersendungen .....	44
4.3.1	<i>Gemeinde mit weniger als 10.000 Einwohnern</i> .....	45
4.3.2	<i>Referenzstadt in der Größenklasse 10.001 bis 20.000 Einwohnern</i> .....	46
4.3.3	<i>Referenzstadt in der Größenklasse 20.001 bis 40.000 Einwohnern</i> .....	47
4.3.4	<i>Referenzstadt in der Größenklasse 40.001 bis 60.000 Einwohnern</i> .....	48
5	Ausblick/Empfehlungen .....	49
	Kontakt .....	50

# Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	Dauer der Abwicklung nach Übermittlungsform.....	12
Tabelle 2:	Anzahl der Blätter eines Briefes nach Gewichtsklassen .....	13
Tabelle 3:	Kuvertart nach Gewichtsklasse.....	15
Tabelle 4:	Gesamtkosten für nachweisliche Sendungen laut Annahmen .....	17
Tabelle 5:	Gesamtkosten für nicht-nachweisliche Sendungen laut Annahmen .....	17
Tabelle 6:	hpc DUAL – allg. Preisliste bei Abwicklung über Druckstraße, nicht-nachweislicher Sendungen .....	19
Tabelle 7:	hpc DUAL – Zusatzkosten pro Brief.....	19
Tabelle 8:	hpc DUAL – allg. Preisliste bei Abwicklung über Druckstraße, nachweisliche Sendungen .....	20
Tabelle 9:	hpc DUAL – allg. Preisliste elektronische Übermittlung/Zustellung .....	21
Tabelle 10:	Preisliste für nachweisliche Sendungen über die Druckstraße der hpc DUAL .....	22
Tabelle 11:	Preisliste für nicht-nachweisliche Sendungen über die Druckstraße der hpc DUAL.....	23
Tabelle 12:	Preisliste für Massen- und Sondersendungen über die Druckstraße der hpc DUAL .....	24
Tabelle 13:	Kosten elektronische Zustellung .....	24
Tabelle 14:	Kosten Registered Mail.....	25
Tabelle 15:	Kosten E-Mail-Versand .....	25
Tabelle 16:	Anzahl der RSa- und RSb-Sendungen: Referenzstadt mit etwas weniger als 10.000 EW.....	27
Tabelle 17:	Einsparungspotenzial – nachweisliche Sendungen: Referenzstadt mit etwas weniger als 10.000 EW.....	28
Tabelle 18:	Anzahl der RSa- und RSb-Sendungen: Referenzstadt in der Größenklasse 10.001 bis 20.000 EW .....	29
Tabelle 19:	Einsparungspotenzial – nachweisliche Sendungen: Referenzstadt in der Größenklasse 10.001 bis 20.000 EW .....	30
Tabelle 20:	Anzahl der RSa- und RSb-Sendungen: Referenzstadt in der Größenklasse 20.001 bis 40.000 EW .....	31
Tabelle 21:	Einsparungspotenzial - nachweisliche Sendungen: Referenzstadt in der Größenklasse 20.001 bis 40.000 EW .....	32
Tabelle 22:	Anzahl der RSa- und RSb-Sendungen: Referenzstadt in der Größenklasse 40.001 bis 60.000 EW .....	33
Tabelle 23:	Einsparungspotenzial - nachweisliche Sendungen: Referenzstadt in der Größenklasse 40.001 bis 60.000 EW .....	34
Tabelle 24:	Anzahl der nicht-nachweislichen Sendungen: Referenzstadt mit etwas weniger als 10.000 EW.....	36
Tabelle 25:	Einsparungspotenzial – nicht-nachweisliche Sendungen: Referenzstadt mit weniger als 10.000 EW .....	37
Tabelle 26:	Anzahl der nicht-nachweislichen Sendungen: Referenzstadt in der Größenklasse 10.001 bis 20.000 EW .....	38
Tabelle 27:	Einsparungspotenzial – nicht-nachweisliche Sendungen: Referenzstadt in der Größenklasse 10.001 bis 20.000 EW .....	39
Tabelle 28:	Anzahl der nicht-nachweislichen Sendungen: Referenzstadt in der Größenklasse 20.001 bis 40.000 EW .....	40
Tabelle 29:	Einsparungspotenzial – nicht-nachweisliche Sendungen: Referenzstadt in der Größenklasse 20.001 bis 40.000 EW .....	41

Tabelle 30: Anzahl der nicht-nachweislichen Sendungen: Referenzstadt in der Größenklasse 40.001 bis 60.000 EW .....	42
Tabelle 31: Einsparungspotenzial – nicht-nachweisliche Sendungen: Referenzstadt in der Größenklasse 40.001 bis 60.000 EW .....	43
Tabelle 32: Einsparungspotenzial – Massen- und Sondersendungen: Referenzstadt mit etwas weniger als 10.000 EW.....	45
Tabelle 33: Einsparungspotenzial – Massen- und Sondersendungen: Referenzstadt in der Größenklasse 10.001 bis 20.000 EW .....	46
Tabelle 34: Einsparungspotenzial – Massen- und Sondersendungen: Referenzstadt in der Größenklasse 20.001 bis 40.000 EW .....	47
Tabelle 35: Einsparungspotenzial – Massen- und Sondersendungen: Referenzstadt in der Größenklasse 40.001 bis 60.000 EW .....	48

# Einleitung

Österreichs Städte zeigen vor, wie Verwaltungsmodernisierung durch Kooperation funktionieren kann: 17 über das gesamte Bundesgebiet verteilte Referenzstädte sowie eine Referenzregion werden vom Österreichischen Städtebund bei einer mustertypischen Umsetzung durchgängiger elektronischer Verfahren unterstützt. Die dafür erforderlichen Maßnahmen reichen von der Implementierung von E-Formularen über die digitale Eingangspostfassung, eine intensive Vernetzung verwaltungsinterner Systeme bis hin zur elektronischen Übermittlung von Erledigungen der städtischen Dienststellen.

Dass der eingeschlagene Weg – nämlich in einem gemeinsamen, abgestimmten und von Experten begleiteten Projekt Modul für Modul abzuarbeiten – richtig ist, zeigt eine im Vorjahr von einer hochrangigen Expertengruppe im Rahmen der Verwaltungsreform erstellte Analyse zur „Effizienz der Verwaltung“. Die daraus resultierende Studie zeigt Defizite im Bereich der öffentlichen Verwaltung auf, die anschließend von einer gebietskörperschaftsübergreifenden Arbeitsgruppe unter Beteiligung des Österreichischen Städtebundes evaluiert und mit Verbesserungsvorschlägen hinterlegt wurden.

Die Analyseergebnisse zum Bereich „E-Government“ aber auch zur „Optimierung von Supportprozessen“ in der Verwaltung macht Problemfelder sichtbar, die von den Städten vielfach bereits erkannt und in Angriff genommen wurden. Interkommunale Kooperationsprojekte bedeuten vollen Leistungsumfang für alle teilnehmenden Städte bei verteilten Kosten. Die Bandbreite erfolgreicher Kooperationsmaßnahmen, welche im Rahmen der E-Government-Referenzstädte-Initiative des Österreichischen Städtebundes auf- und ausgebaut werden, reicht von A wie [amtsweg.gv.at](http://amtsweg.gv.at), einem kommunalen E-Formularservice, über eine barrierefreie, frei verfügbare kommunale Musterwebsite auf Open Source Basis oder ein elektronisches Aktenmanagementsystem (ELAK), bis Z wie Zustellung von digitalen Erledigungen zum kommunalen Sondertarif.

Die elektronische Zustellung ist ein wesentlicher Bestandteil einer modernen serviceorientierten Verwaltung. Auf Seiten der Bürger spart sie Zeit und erhöht den Komfort. Das Abholen eingeschriebener Briefe von den Postämtern kann gänzlich entfallen. In der Verwaltung eröffnet sich dadurch im Bereich „Postausgang“ ein enormes Einsparungspotenzial für Städte und Gemeinden.

Der vorliegende Bericht ist das Ergebnis einer im Rahmen der E-Government-Referenzstädte-Initiative durchgeführten Erhebung und Analyse der Ausgangspost in den teilnehmenden Städten. Im Jahr 2009 wurde zu diesem Zweck das Ausgangspostaufkommen über einen Zeitraum von einigen Wochen erfasst und bildet die Grundlage für die gegenständliche Berechnung des möglichen Einsparungspotenzials in Städten unterschiedlicher Größenordnung durch verschiedene elektronische Übermittlungsformen. Der Output der Erhebung waren genaue Angaben zum Postversand-Volumen und zu den für den Postausgang anfallenden Kosten in einer Gemeinde. Aus diesen Angaben ließ sich anschließend ein Mengengerüst ableiten sowie die mit dem Versand verbundenen Kosten und das daraus resultierende Einsparungspotenzial durch elektronische Übermittlung errechnen. Dabei wurde darauf geachtet, möglichst realistische und nachvollziehbare Annahmen zu treffen. Das mögliche Einsparungspotenzial bei gleichzeitigem Komfortgewinn sowohl für die Verwaltung, als auch für die Empfänger ist dennoch beeindruckend!

Um den Referenzstädten die elektronische Übermittlung möglichst kostengünstig zugänglich zu machen, konnte mit dem bisher am stärksten am Markt vertretenen Anbieter von E-Zustellservices, der Firma hpc DUAL ([www.meinbrief.at](http://www.meinbrief.at)) eine Vereinbarung getroffen werden, die es ermöglicht, dass die Zustellvolumina **aller** teilnehmenden Städte und Gemeinden für die Bemessung des jeweiligen Zustelltarifs aufgerechnet werden können. Dies bedeutet auch bei der elektronischen Übermittlung eine Ersparnis von bis zu 25 %! Der vorliegende Bericht fasst die Ergebnisse nach den jeweiligen Größenklassen zusammen und zeigt auf wie hoch die Einsparungen im Bereich des Postausgangs sein könnten, wenn verschiedene Formen der elektronischen Übermittlung unter der Annahme eines (steigenden) prozentuellen Anteils am Gesamtpostaufkommen zum Einsatz kämen.

# 1 Elektronische Übermittlung und/oder Zustellung?

Um die Versandarten „elektronische Übermittlung“ und „elektronische Zustellung“ unterscheiden zu können, wird in diesem Kapitel vorab eine Begriffsdefinition vorgenommen. Diese ist auch unumgänglich, um in weiterer Folge die Entscheidung für eine optimale Kombination der verschiedenen Übermittlungsformen für die eigene Stadtverwaltung treffen zu können.

Bei der Übermittlung von Sendungen muss grundsätzlich unterschieden werden, ob es sich um Übermittlungen im Rahmen der Hoheitsverwaltung oder der Privatwirtschaftsverwaltung handelt. Für Sendungen im Wirkungskreis der Privatwirtschaftsverwaltung kommt das Zustellgesetz nicht zur Anwendung, dennoch ist es mittlerweile möglich, die gleichen elektronischen Übermittlungsformen („Privatzustellung“ über zugelassene Zustelldiensteanbieter) wie bei der behördlichen E-Zustellung zu nützen. Innerhalb der Hoheitsverwaltung bedarf es einer weiteren Differenzierung in Sendungen, welche einer nachweislichen Zustellung („RSa“- und „RSb-Brief“) bedürfen und jene, bei denen eine einfache postalische Sendung ausreichend ist. Für nachweislich **elektronisch** zuzustellende Dokumente gilt, dass diese ausschließlich über elektronische Zustelldienste nach Abschnitt 3 des Zustellgesetzes, zugestellt werden dürfen.

Die einfache Zustellung hingegen, kann elektronisch über alternative Methoden (E-Mail oder das im Zustellgesetz bezeichnete „elektronische Kommunikationssystem der Behörde“) erfolgen. Dabei ist jedoch zu beachten, dass gemäß Zustellgesetz vorweg bei jeder elektronischen Sendung (mit Ausnahme E-Mail) eine Überprüfung zu erfolgen hat, ob der Empfänger nicht bereits bei einem elektronischen Zustelldienst registriert ist, da in diesem Fall eine Übermittlung an den Zustelldienst zu erfolgen hat.

## 1.1 Elektronische Übermittlung

Im kommunalen Umfeld überwiegen schriftliche Erledigungen, die keiner Zustellung zu eigenen Händen bedürfen und daher auch nicht unter das Zustellgesetz fallen (z.B. Subventionsgewährung, Bestätigung über Kindergartenanmeldung, etc.). Solche Erledigungen werden auch zukünftig am effektivsten elektronisch per E-Mail (oder erweiterte E-Mail-Services wie beispielsweise den Dienst „Registered Mail“) übermittelt werden können.

## 1.2 Elektronische Zustellung

Im Falle eigenhändigen Zustellbedarfs (RSa, RSb) elektronischer Erledigungen nach dem Zustellgesetz führt kein Weg an einem Zustelldienst vorbei. Damit verbunden ist die Notwendigkeit einer eindeutigen Authentifizierung des Empfängers beim Zustelldienst mittels Bürgerkarte.

Um als Verwaltungseinheit die elektronische Zustellung effektiv nutzen zu können, müssen daher potentielle Empfänger (Bürger) bei einem Zustelldienst registriert sein, um auch elektronisch empfangen zu können. Ist dies nicht der Fall, so ist eine elektronische Zustellung nicht möglich.



### 1.3 Duale Zustellung als „Erweiterung“ der elektronischen Zustellung

Bei der dualen Zustellung handelt es sich um eine elektronische Zustellung von Dokumenten (wie zuvor beschrieben) mit der Erweiterung, dass Schriftstücke an Empfänger, die noch bei keinem Zustelldienst registriert sind, automatisch an eine Druckstraße weitergeleitet und somit einer herkömmlichen Papierabfertigung zugeführt werden. Der Vorteil dieser Lösung liegt darin, dass die Stadtverwaltung nicht zwischen zustellbaren und nicht zustellbaren elektronischen Erledigungen differenzieren muss.

Bei Dokumenten die **nicht** zu eigenen Händen zugestellt werden müssen, kann das System der dualen Zustellung ebenfalls genutzt werden.

### 1.4 Registrierte E-Mail (Registered Mail)

Zusätzlich zur dualen Zustellung gibt es auch die Möglichkeit, Dokumente mittels der sogenannten „registrierten E-Mail (Registered Mail)“ zu übermitteln. Der Ablauf ist ähnlich wie bei der eigentlichen „elektronischen Zustellung“ mit der Ausnahme, dass der Empfänger bei keinem Zustelldienst registriert sein muss, sondern der Behörde nur die E-Mail-Adresse des Empfängers bekannt sein muss. Registered Mail ist im Prinzip mit einem eingeschriebenen Brief vergleichbar.

Bei dieser Art der Übermittlung handelt es sich daher um eine sicherere Art des E-Mail-Versands. Der Empfänger eines via „Registered Mail“ von der Behörde versandten Dokuments erhält eine E-Mail an die von ihm angegebene E-Mail-Adresse mit einem Link sowie einem temporären Passwort<sup>1</sup>. Nach Aktivierung des Links und Eingabe des Passwortes, gelangt der Adressat zu der an ihn adressierten Sendung. Diese kann von dem vom Zustelldiensteanbieter bereitgestellten Postfach heruntergeladen sowie gespeichert werden. Anders als bei einer herkömmlichen E-Mail ergeht – auf Wunsch - bei der Abholung bzw. Nichtabholung eine Bestätigung an den Versender des Dokuments, dass das hinterlegte Dokument behoben wurde. Wird das Dokument innerhalb einer bestimmten Frist<sup>2</sup> nicht abgeholt, so wird dies vom Übermittlungsdienst erkannt und das Schriftstück wird an eine angebundene Druckstraße weitergeleitet.

Das Modell der dualen Zustellung bzw. der „registrierten E-Mail“ bringt insofern Entlastung, als *sämtliche* Erledigungen der Behörde elektronisch übermittelt werden können sowie alle nicht via Zustelldienste übermittelbaren Dokumente automatisch an einen bestimmten Druckstraßenbetreiber weitergeleitet und dort herkömmlich verarbeitet (das Dokument wird ausgedruckt, kuvertiert und anschließend postalisch versandt) werden.

Vereinfacht dargestellt kann die duale Zustellung daher als ein erweitertes System der elektronischen Zustellung verstanden werden, welches der Verwaltung eine durchgängige elektronische Übermittlung von Dokumenten ohne Medienbrüche ermöglicht und steht daher ganz im Sinne des E-Government.

---

<sup>1</sup> Das in der E-Mail angegebene Passwort gilt nur für das jeweilige Dokument. Es kann öfter als einmal eingegeben werden, um das Dokument zu öffnen, jedoch nicht für ein anderes Dokument verwendet werden.

<sup>2</sup> Diese Frist ist vom Versender abhängig und frei auszuwählen. Durchschnittlich wird eine Frist von 14 Tagen vereinbart.

Zusammenfassend stehen den Kommunen somit folgende elektronische Übermittlungsformen zur Verfügung:

- Duale Zustellung
  - Verbindlich - für die elektronische Übermittlung von Schriftstücken zu eigenen Händen (RSa, RSb) im Rahmen der Hoheitsverwaltung.
  - Verbindlich – für jede Form der elektronischen Übermittlung von behördlichen Schriftstücken aus elektronischen Systemen der Behörde (Ausnahme E-Mail)<sup>3</sup>, wenn der Empfänger bei einem elektronischen Zustelldienst registriert ist.
  - Auf freiwilliger Basis – für die elektronische Übermittlung von beliebigen Schriftstücken, sei es im Rahmen der Hoheits- oder der Privatwirtschaftsverwaltung.
- Registered Mail
  - Auf freiwilliger Basis – wenn bei der Übermittlung ein höheres Sicherheitsniveau als bei „herkömmlicher“ E-Mail und vor allem eine Empfangsbestätigung gewünscht wird. Bei „Registered Mail“ erfolgt automatisch eine Überprüfung, ob der Empfänger bereits bei einem elektronischen Zustelldienst registriert ist.
- E-Mail
  - Auf freiwilliger Basis – wenn seitens der Kommune an die Übermittlung keinerlei Sicherheitsanforderungen geknüpft werden (vergleichbar mit einem einfachen postalischen Schreiben) und wenn der Empfänger im gegenständlichen Geschäftsfall ebenfalls bereits per E-Mail an die Gemeindeverwaltung herangetreten ist oder eine Einverständniserklärung für den Erhalt elektronischer Sendungen abgegeben hat.

---

<sup>3</sup> Das Zustellgesetz spricht in diesem Zusammenhang kryptisch von Übermittlungen aus dem „Kommunikationssystem der Behörde“, ohne dieses näher zu spezifizieren.

## 2 Annahmen zur Fragebogenauswertung

Um ein mögliches Einsparungspotenzial für die Gemeinden durch verschiedene Formen der elektronischen Übermittlung errechnen zu können, müssen Annahmen über bestimmte Parameter, die prinzipiell für jede Stadt gleichermaßen gelten, getroffen werden. Dazu zählen beispielsweise die Kosten für ein bedrucktes Blatt im Format A4. Diese Annahmen dienen vor allem dazu, in Verbindung mit den von jeder Referenzstadt bekannt gegebenen Mengengerüsten eine Annäherung an die tatsächlichen Kosten der Ausgangspost in den einzelnen Städten und Gemeinden errechnen zu können.

### 2.1 Allgemeine Annahmen

Die allgemeinen Annahmen gelten für alle Arten des Versands, das bedeutet, dass diese Parameter sowohl in die Berechnung der nachweislichen Sendungen als auch der nicht-nachweislichen Sendungen einfließen.

#### 2.1.1 Postabfertigung

Für die Berechnungen wird angenommen, dass die Ausgangspost von Einzelsendungen und Serienbriefen in geringer Stückzahl (z.B. Anrainerverständigung) in den jeweiligen Fachabteilungen abgewickelt wird. Sachbearbeiter drucken lokal in ihrer Dienststelle aus (Ausnahme Massensendungen), führen auch die Falzung sowie die Kuvertierung durch und legen die Postsendung in einem Postausgangskorb ab. Die gesammelte Ausgangspost wird anschließend von einer zentralen Poststelle abgefertigt.

#### 2.1.2 Personalkosten

Für die Berechnung der Personalkosten werden 1.500 Arbeitsstunden pro Jahr angenommen sowie monatliche durchschnittliche Kosten für einen Mitarbeiter von € 2.500,-. Daraus ergibt sich ein Stundenlohn in der Höhe von € 23,- (=  $2.500 \cdot 14 / 1.500$ ). Um möglichst genaue Aussagen über die Bearbeitung bzw. Abfertigung (Druck, Falzung, Kuvertierung und Ablage) eines Briefes treffen zu können, wird die Bearbeitungszeit auf Minuten herunter gebrochen. Die solcherart ermittelten Personalkosten betragen € 0,38 pro Minute.

Die Personalkosten werden bei jeder Versandart berücksichtigt.

#### 2.1.3 Abfertigungsdauer pro Versandart

Die Abfertigungsdauer eines Briefes ist von der Art des Briefes und der Übermittlungsform abhängig. So dauert die Abfertigung eines RSA- oder RSb-Briefes länger als die eines 20g-Standard-Briefes, da das Kuvert eines nachweislichen Briefes beschriftet werden muss (wird das Kuvert bedruckt, so kommt es im Regelfall zu keiner maßgeblichen Verkürzung der Abwicklungsdauer). Die folgende Tabelle 1 liefert eine Übersicht der angenommenen Abwicklungsdauer bei den jeweiligen Übermittlungsformen. Hier wird unterschieden zwischen der direkten Abwicklung in der Stadt/Gemeinde, das heißt die Briefe werden selbst gedruckt, gefaltet und kuvertiert und dem Versand unter Nutzung verschiedener elektronischer Übermittlungsformen, wo auch im Falle der dualen Zustellung alle nicht elektronisch zustellbaren Sendungen über einen externen Betreiber (Druckstraße, automatische Falzung, Kuvertierung und Frankierung) abgefertigt werden.

Übermittlungsform	Dauer der Abwicklung
<b>RSa-Brief</b> (20g- und 50g-Sendung) in der Stadt/Gemeinde	4 Min.
<b>RSb-Brief</b> (20g- und 50g-Sendung) in der Stadt/Gemeinde	4 Min.
<b>Standardbrief</b> (20g, 50g und 100g in der Stadt/Gemeinde)	2 Min.
<b>Standardbrief</b> (350g und 500g in der Stadt/Gemeinde)	3 Min.
<b>Versand über Druckstraße</b> (alle Arten von Sendungen)	0,5 Min.
<b>Versand über E-Mail</b> (nicht-nachweisliche Sendungen)	1 Min.
<b>Versand über Registered Mail</b> (nicht-nachweisliche Sendungen)	0,5 Min.
<b>Versand unter Nutzung der elektronischen Zustellung</b> (nachweisliche Sendungen)	0,5 Min.

**Tabelle 1: Dauer der Abwicklung nach Übermittlungsform**

Die Dauer der Abwicklung eines Briefes wurde empirisch gemessen, da erst dadurch konkrete Aussagen über die Personalkosten getroffen werden können. Jedoch ist anzumerken, dass die Personalkosten keine ausschlaggebende Größenordnung bei der Berechnung des Einsparungspotenzials einnehmen. Der Sachbearbeiter, der vielleicht vor der Nutzung der elektronischen Übermittlung einen Brief gedruckt, gefaltet und kuvertiert hat, wandelt nun das Word-Dokument in ein PDF-Dokument um und sendet dieses als Anhang einer E-Mail an den Empfänger. Der Zeitaufwand ist ungefähr gleich, je nachdem wie schnell getippt und wie schnell mit dem PC gearbeitet wird, eine diesbezügliche Unterscheidung würde jedoch den Aufwand bei weitem sprengen. Darüber hinaus ist zu bedenken, dass durch die im Regelfall dezentral durch die einzelnen Organisationseinheiten durchgeführte Abfertigung (Druck, Falz, Kuvertierung, evtl. auch Frankierung) bei einer hohen Anzahl an Mitarbeitern täglich Zeitressourcen in nur geringem Ausmaß gebunden sind, sodass eine Berücksichtigung des Faktors „Personalaufwand“ im Gegenzug in der Praxis dennoch kaum gezielte Personaleinsparungsmöglichkeiten erlaubt.

Für die Ermittlung des Abwicklungsaufwandes in Personentage wurde von einer Arbeitswoche mit 38,5 Stunden ausgegangen. Ein Personentag entspricht somit 462 Minuten.

#### 2.1.4 DIN A4 Blatt

Für die Ermittlung der durchschnittlichen Seitenzahl pro Gewichtsklasse von Postsendungen wird angenommen, dass das verwendete Papier eine Grammatur von 80g/m<sup>2</sup> besitzt. Demnach wiegt ein Blatt Papier fünf Gramm. Ein DIN A4 Blatt hat die Maße 210\*297 mm.

#### 2.1.5 Anzahl der Blätter pro Sendung und Gewichtsklasse

Anhand der unter 2.1.4 angenommenen Grammatur lassen sich leicht durchschnittliche Seiten- bzw. Blattzahlen für die einzelnen Porto-Gewichtsklassen ermitteln. Es wird davon ausgegangen, dass vier DIN A4 Blätter (=20g) in eine 20g-Sendung passen.<sup>4</sup> Daraus ergibt sich folgende Ableitung:

Gewichtsklasse	Anzahl der Blätter
20g	4
50g	10
100g	20
350g	70
500g	100

**Tabelle 2: Anzahl der Blätter eines Briefes nach Gewichtsklassen**

Es wird davon ausgegangen, dass auch Sendungen die schwerer als 100g sind, elektronisch versendet werden können.

#### 2.1.6 Kosten für ein DIN A4 Blatt

Für ein bedrucktes DIN A4 Blatt in schwarz-weiß werden durchschnittliche Kosten von € 0,05 angenommen. Dieser Wert entstammt Marktstudien und orientiert sich an den Produktionskosten auf handelsüblicher Büro-Infrastruktur (Einzel- oder Mehrplatzdrucker, Multifunktionskopierer).

#### 2.1.7 Druck

Für die Berechnungen wird angenommen, dass der Ausdruck einseitig sowie in schwarz-weiß erfolgt.

#### 2.1.8 Mehrwertsteuer

Die ermittelten Kosten enthalten keine Mehrwertsteuer, ausgenommen die Portokosten der Österreichischen Post AG.

---

<sup>4</sup> Das Gewicht für Kuverts wurde bei der Berechnung nicht berücksichtigt. Dadurch können sich geringfügige Unterschiede bei der Anzahl der Blätter pro Kuvert ergeben.

## **2.2 Annahmen für nachweisliche Sendungen**

Die folgenden Annahmen gelten speziell für nachweisliche Sendungen d.h. für RSa- und RSb-Briefe. Anhand dieser Annahmen wurden die derzeitigen Kosten einer Behörde für nachweisliche Sendungen ermittelt.

### *2.2.1 RSa-Brief*

Um eine Annahme über die Kosten der Kuverts für RSa-Briefe treffen zu können, wurde ein Angebot eines österreichischen Druckdienstleisters herangezogen. Bei einer Abnahmemenge von 5.000 Stück betragen die Kosten für vorgedruckte RSa-Kuverts € 127,70 pro 1.000 Stück. Aus diesen Angaben ergeben sich € 0,1277 für ein RSa-Kuvert.

Laut Information der Österreichischen Post AG ist die Annahme zutreffend, dass überwiegend 20g- sowie 50g-Sendungen als RSa-Briefe versendet werden. Für eine 20g-Sendung wird eine Portogebühr von € 0,55 und für eine 50g-Sendung € 0,75 eingehoben.

Da die Ergebnisse der Ausgangsposterhebung in den Referenzstädten keine Aufschlüsselung über die Verteilung von Sendungen zu eigenen Händen innerhalb der jeweiligen Gewichtsklasse liefern, wird für die Berechnung angenommen, dass bei den RSa-Briefen zwei Drittel als 20g-Sendung und ein Drittel als 50g-Sendung versendet werden.

Bei der nachweislichen Zustellung sind zusätzliche Kosten zu berücksichtigen. Hinzu kommen für einen RSa-Brief € 2,10 für die Dienstleistung „eigenhändig“ sowie € 2,10 für den „Rückschein“. Dies ergibt einen Aufschlag auf das Standardporto von € 4,20.

### *2.2.2 RSb-Brief*

Um eine Annahme über die Kosten der Kuverts für RSb-Briefe treffen zu können, wurde ein Angebot eines österreichischen Druckdienstleisters herangezogen. Bei einer Abnahmemenge von 5.000 Stück betragen die Kosten für vorgedruckte RSb-Kuverts € 80,70 pro 1.000 Stück. Aus diesen Angaben ergeben sich € 0,0807 für ein RSb-Kuvert.

Laut Information der Österreichischen Post AG ist die Annahme zutreffend, dass überwiegend 20g- sowie 50g-Sendungen als RSb-Briefe versendet werden. Für eine 20g-Sendung wird eine Portogebühr von € 0,55 und für eine 50g-Sendung € 0,75 eingehoben.

Da die Ergebnisse der Ausgangsposterhebung in den Referenzstädten keine Aufschlüsselung über die Verteilung von Sendungen zu eigenen Händen innerhalb der jeweiligen Gewichtsklasse liefern, wird für die Berechnung angenommen, dass bei den RSb-Briefen zwei Drittel als 50g-Sendung und ein Drittel als 20g-Sendung verschickt werden.

Bei der nachweislichen Zustellung sind zusätzliche Kosten zu berücksichtigen. Für einen RSb-Brief wird zusätzlich die Dienstleistung „Rückschein“ verrechnet. Der Aufschlag zum Standardporto beträgt € 2,10.

## **2.3 Annahmen für nicht-nachweisliche Sendungen**

Die folgenden Annahmen beziehen sich ausschließlich auf nicht-nachweisliche Sendungen. Anhand dieser Annahmen wurden die derzeitigen Kosten pro Brief einer Stadt/Gemeinde ermittelt.

### *2.3.1 Sendungen der Stadt/Gemeinde*

Um einen Vergleich anstellen zu können, wurden als häufigste Versandarten folgende Sendungen gewählt: 20g (€ 0,55 Porto), 50g (€ 0,75 Porto), 100g (€ 1,00 Porto), 350g (€ 1,25 Porto) und 500g (€ 1,75 Porto). In diesen Gewichtsklassen werden laut Ausgangsposterhebung die meisten Briefe versendet.

### 2.3.2 Kuvertarten und Kosten

Für die jeweilige Gewichtsklasse der Sendungen wurden die Kuvert-Preise für eine Abnahmemenge von 1.000 Stück kalkuliert. Die folgende Tabelle gibt eine Übersicht über die angenommene Kuvertart je Gewichtsklasse.

Gewichtsklasse	Kuvert	Preis pro Stück
20g	C5 (162 mm x 229 mm, ohne Druck, mit Fenster, Haftfix)	€ 0,11
50g	C5 (162 mm x 229 mm, ohne Druck, mit Fenster, Haftfix)	€ 0,11
100g	C5 (162 mm x 229 mm, ohne Druck, mit Fenster, Haftfix)	€ 0,11
350g	C4 (229 mm x 324 mm, ohne Druck, mit Fenster, Haftfix)	€ 0,13
500g	C4 (229 mm x 324 mm, ohne Druck, mit Fenster, Haftfix)	€ 0,13

**Tabelle 3: Kuvertart nach Gewichtsklasse**

## 2.4 Annahmen für Massen- und Sondersendungen

Bei der Berechnung der Kosten pro Brief werden folgende Annahmen getroffen: Gedruckt wird auf einem Gerät mit einer Kapazität von etwa 1.000.000 Seiten pro Jahr. Die Kosten werden auf Basis einer Nutzungsdauer von 5 Jahren gerechnet. Zusätzlich wird eine Kuvertiermaschine mit einberechnet, die 500.000 Briefe pro Jahr kuvertieren kann. Die Berechnung berücksichtigt weiters das Papier, die Zahlscheine und die Kuverts. Der errechnete Preis für einen Brief beinhaltet daher:

+ eine Seite (weißes Papier 80g/m <sup>2</sup> ) in schwarz-weiß bedruckt
+ einen Zahlschein in schwarz-weiß bedruckt
+ ein C5/6 Fensterkuvert unbedruckt
+ Versand über die Österr. Post AG als Standardbrief (€ 0,55/pro Brief)
= ergibt einen gerundeten Preis von <b>€ 1,26</b> pro Brief

Bei der Berechnung der Massen- und Sondersendungen wird die Gemeindezeitung nicht berücksichtigt, da angenommen werden kann, dass diese nicht selbst gedruckt wird.

## 2.5 Annahmen „Elektronische Übermittlung/Zustellung“

### 2.5.1 Annahmen „E-Mail“

Beim Versand über E-Mail wird davon ausgegangen, dass der Sachbearbeiter das zu sendende Dokument als Anhang verschickt. Auf die Dauer der Abwicklung einer E-Mail wurde bereits unter Punkt 2.1.3 näher eingegangen. Da eine E-Mail eigentlich „kostenlos“ ist wurden für diese lediglich Personalkosten angesetzt.

### 2.5.2 Annahmen „Druckstraße“

Der Versand über die Druckstraße ist ein Versandweg im Rahmen der dualen Zustellung. Das bedeutet, dass die Druckstraße nicht direkt als Versandart ausgewählt wird, sondern vielmehr den zweiten Kanal darstellt, falls eine Sendung nicht elektronisch zugestellt werden konnte. Massen- und Sondersendungen können direkt über eine Druckstraße abgefertigt werden, wodurch ein großer Teil der Ausgangspost ausgelagert werden kann.

Eine elektronische Zustellung nach dem Zustellgesetz ist nur dann möglich, wenn der Empfänger auch bei einem elektronischen Zustelldienst registriert ist. Trifft dies nicht zu, so wird eine Sendung im Rahmen der dualen Zustellung automatisch an die angebundene Druckstraße geleitet.

Die gleiche Vorgehensweise ist bei einem Versand über „Registered Mail“ möglich. Wird eine Sendung vom Empfänger nicht abgeholt, so wird diese automatisch an eine Druckstraße weitergeleitet und anschließend herkömmlich postalisch versendet.

### 2.5.3 Annahmen „Registered Mail“

Für die Berechnungen wird angenommen, dass der Versand über Registered Mail analog dem System der dualen Zustellung, allerdings nicht über einen registrierungspflichtigen Zustelldienst stattfindet. Das bedeutet in der Praxis, dass „Registered Mails“ an die vom Empfänger angegebene E-Mail-Adresse übermittelt werden. Wird das Dokument vom Empfänger innerhalb einer vordefinierten Zeit nicht abgeholt, so wird es an die angebundene Druckstraße weitergeleitet.

### 2.5.4 Annahmen „elektronische Zustellung“

Für die Berechnungen wird angenommen, dass die elektronische Zustellung **immer** in Kombination mit der dualen Zustellung stattfindet. Das bedeutet, dass jede Sendung, deren Empfänger bei keinem der zugelassenen Zustelldienste registriert ist, automatisch an die angebundene Druckstraße weitergeleitet wird.

## 2.6 Gesamtkosten nach Versandarten

### 2.6.1 nachweisliche Sendungen

Aufgrund der zuvor getroffenen Annahmen für **nachweisliche** Sendungen ergeben sich somit die in Tabelle 4 dargestellten Gesamtkosten für nachweisliche Sendungen. Die ermittelten Kosten pro Sendung, stellen jene dar, wie sie zurzeit bei den Gemeinden anfallen. Für eine Stadt/Gemeinde entstehen demnach für den herkömmlichen (postalischen) Versand eines RSa-Briefes Kosten in Höhe von € 6,50 bzw. € 7,00.



### Kosten für nachweisliche Sendungen lt. Annahmen

	RSa		RSb	
	20g-Brief (4 A4 Seiten)	50g-Brief (10 A4 Seiten)	20g-Brief (4 A4 Seiten)	50g-Brief (10 A4 Seiten)
Kosten/Kuvert (> 100g C5-Kuvert; >350g C4-Kuvert)	€ 0,1277	€ 0,1277	€ 0,0807	€ 0,0807
Kosten DIN A4 s-w	€ 0,20	€ 0,50	€ 0,20	€ 0,50
Porto (inkl. jeweiliger Dienstleistung der Post)	€ 4,65	€ 4,85	€ 2,65	€ 2,85
Zwischensumme	€ 4,98	€ 5,48	€ 2,93	€ 3,43
Personalkosten	€ 1,52	€ 1,52	€ 1,52	€ 1,52
<b>Summe</b>	<b>€ 6,50</b>	<b>€ 7,00</b>	<b>€ 4,45</b>	<b>€ 4,95</b>

**Tabelle 4: Gesamtkosten für nachweisliche Sendungen laut Annahmen**

### 2.6.2 nicht-nachweisliche Sendungen

Aufgrund der zuvor getroffenen Annahmen für **nicht-nachweisliche** Sendungen ergeben sich somit die in Tabelle 5 dargestellten Gesamtkosten. Die ermittelten Kosten pro Sendung, stellen jene dar, wie sie zurzeit bei den Gemeinden anfallen. Für eine Stadt/Gemeinde entstehen demnach für den herkömmlichen (postalischen) Versand eines 20g-Briefes Kosten in Höhe von € 1,57.

### Kosten pro Brief lt. Annahmen

	nicht-nachweisliche Sendungen				
	20g-Brief (4 A4 Seiten)	50g-Brief (10 A4 Seiten)	100g-Brief (20 A4 Seiten)	350g-Brief (70 A4 Seiten)	500g-Brief (100 A4 Seiten)
Kosten/Kuvert (> 100g C5-Kuvert; >350g C4-Kuvert)	€ 0,06	€ 0,06	€ 0,06	€ 0,08	€ 0,08
Kosten DIN A4 s-w	€ 0,20	€ 0,50	€ 1,00	€ 3,50	€ 5,00
Porto	€ 0,55	€ 0,75	€ 1,00	€ 1,25	€ 1,75
Zwischensumme	€ 0,81	€ 1,31	€ 2,06	€ 4,83	€ 6,83
Personalkosten	€ 0,76	€ 0,76	€ 0,76	€ 1,14	€ 1,14
<b>Summe</b>	<b>€ 1,57</b>	<b>€ 2,07</b>	<b>€ 2,82</b>	<b>€ 5,97</b>	<b>€ 7,97</b>

**Tabelle 5: Gesamtkosten für nicht-nachweisliche Sendungen laut Annahmen**

### 3 Zustelldienst „meinbrief.at“

Der erste in Österreich zugelassene Zustelldienst wurde von den Firmen hpc DUAL und Raiffeisen Informatik aufgebaut. Die Firma hpc DUAL verfügt bereits über langjähriges Know-How im Sektor der elektronischen Zustellung und auch über entsprechende Schnittstellen ihrer Zustell-Infrastruktur („send station®“) zu den gängigen kommunalen Fachanwendungen. Vor diesem Hintergrund erschien es sinnvoll, für den kommunalen Bereich eine Rahmenvereinbarung mit diesem Zustelldiensteanbieter abzuschließen, um durch eine Berücksichtigung des potentiellen kommunalen elektronischen Zustellvolumens entsprechende Sonderkonditionen für die Städte und Gemeinden zu erhalten.

Die IT-Kommunal GmbH, welche im Wege eines Vereins (ZVK – Zentrum für Verwaltungskooperation) im Miteigentum zahlreicher Städte und Gemeinden steht und bereits einige zentrale E-Government-Services für die Kommunen bereit stellt, hat diesen Bedarf aufgegriffen und in Ergänzung zur Städtebund-Leitinitiative „E-Government-Referenzstädte mit der Firma „hpc DUAL“ eine derartige Rahmenvereinbarung abgeschlossen.

Diese Rahmenvereinbarung sichert allen über IT-Kommunal unter Vertrag stehenden Städten und Gemeinden die Möglichkeit zu, ihre elektronischen Zustellvolumina kumulativ (d.h. von allen teilnehmenden Kommunen) für die Bemessung des jeweils zur Anwendung gelangenden Tarifs heranzuziehen. In der Praxis bedeutet das, dass schon bei einer Teilnahme von wenigen größeren Städten bereits die günstigste Tarifstufe bei den „elektronischen Übermittlungsprodukten“ der Firma hpc DUAL zur Verrechnung kommt.

#### 3.1 Kosten der elektronischen Übermittlung (Basis Preisliste hpc DUAL)

Die nachstehende Tabelle zeigt das Einsparungspotenzial durch die Rahmenvereinbarung sehr deutlich. So würde eine Stadt/Gemeinde für einen einfachen Brief mit 2 DIN-A4 Seiten € 0,853 bezahlen, wenn sie weniger als 10.000 Sendungen pro Jahr hätten.

Durch die Rahmenvereinbarung zahlt dieselbe Stadt/Gemeinde jedoch nur € 0,750 pro Brief. Dies entspricht bereits einer Einsparung von € 0,103. Die Preise in Tabelle 6 stellen die Gesamtkosten für **nicht-nachweisliche** Sendungen dar, wenn diese NICHT selbst in der Stadt/Gemeinde abgewickelt werden, sondern über die derzeit standardmäßig angebundene Druckstraße der hpc DUAL. Die Gesamtkosten beinhalten pro Brief: Porto, Material, Druck, Falzen und Kuvertieren. Zusätzlich sind die Kosten für die notwendige Software enthalten. Diese Softwarekosten werden pro Sendung verrechnet; d.h. pro Sendung, die über die Druckstraße abgewickelt wird. Auch hier wird der niedrigste Tarif für die Berechnung herangezogen (siehe Tabelle 6).

## Abwicklung über die Druckstraße der Fa. hpc DUAL

nicht-nachweisliche Sendungen (einfache Post)							
Sendungen pro Jahr in Stück		< 10.000	< 20.000	< 50.000	< 100.000	< 500.000	< 1.000.000
DIN A4-Seiten pro Brief	1 Seite	€ 0,825	€ 0,807	€ 0,789	€ 0,770	€ 0,742	<b>€ 0,772</b>
	2 Seiten	€ 0,853	€ 0,835	€ 0,817	€ 0,798	€ 0,770	<b>€ 0,750</b>
	3 Seiten	€ 0,874	€ 0,856	€ 0,838	€ 0,819	€ 0,791	<b>€ 0,771</b>
	4 Seiten	€ 1,095	€ 1,077	€ 1,059	€ 1,040	€ 1,012	<b>€ 0,992</b>
	5 Seiten	€ 1,146	€ 1,128	€ 1,110	€ 1,091	€ 1,063	<b>€ 1,043</b>
	6 Seiten	€ 1,167	€ 1,149	€ 1,131	€ 1,112	€ 1,084	<b>€ 1,064</b>

**Tabelle 6: hpc DUAL – allg. Preisliste bei Abwicklung über Druckstraße, nicht-nachweislicher Sendungen<sup>5</sup>**

In Tabelle 6 wurden die Preise für einen Brief mit bis zu sechs DIN-A4 Seiten aufgelistet. Bei Briefen die mehr Seiten bzw. einen Zahlschein enthalten oder bei denen ein anderes Kuvert erforderlich ist, sind die Aufschläge aus Tabelle 7 zu berücksichtigen. Diese Preise werden zu jenen aus Tabelle 6 hinzu kalkuliert.

### Zusatzkosten

Jedes weitere Blatt 1-seitig bedruckt	€ 0,021
Jedes weitere Blatt 2-seitig bedruckt	€ 0,037
Zahlschein statt A4 weiß je Blatt	€ 0,005
Kuvert C5 statt C6/5 (ab 7 Blatt erforderlich)	€ 0,01
Expansionskuvert ab 35 Blatt	€ 0,15
Kuvertierung ab 9-16 Blatt	€ 0,003

**Tabelle 7: hpc DUAL – Zusatzkosten pro Brief<sup>6</sup>**

Die nachstehende Tabelle 8 zeigt die Preise für nachweisliche Sendungen, wenn diese NICHT selbst in der Stadt/Gemeinde abgewickelt werden, sondern über die Druckstraße der hpc DUAL.

Die Gesamtkosten beinhalten pro Brief: Material, Druck, Falzen und Kuvertieren. Zusätzlich sind die Kosten für die notwendige Software enthalten. Diese Softwarekosten werden pro Sendung die über die Druckstraße abgewickelt wird, verrechnet. Auch hier gilt der niedrigste Tarif für Städte und Gemeinden.

<sup>5</sup> Quelle: Preisliste Duale Zustellung, Stand Juli 2009, hpc DUAL.

<sup>6</sup> Quelle: Preisliste Duale Zustellung, Stand Juli 2009, hpc DUAL.

## Abwicklung über die Druckstraße der hpc DUAL

nachweisliche Sendungen (RSa/RSb)		
	RSa	RSb
<b>Preis pro Sendung</b> (bis 2 DIN-A4 Seiten)	€ 0,802	€ 0,802

**Tabelle 8: hpc DUAL – allg. Preisliste bei Abwicklung über Druckstraße, nachweisliche Sendungen<sup>7</sup>**

Die Preise enthalten kein Porto! Dieses ist nach den Tarifen lt. Post hinzuzurechnen. Enthält der RSa- oder RSb-Brief mehr als zwei DIN-A4 Seiten, so sind die Zusatzkosten aus Tabelle 7 hinzu zu kalkulieren.

Das Konzept der „dualen elektronischen Übermittlung“ umfasst - wie bereits in der einleitenden Darstellung der verschiedenen Übermittlungsformen aufgezeigt - zwei Übermittlungsarten, einerseits die elektronische Übermittlung (via Registered Mail) oder die elektronische Zustellung (via Zustelldienst) und andererseits die Papierzustellung über einen externen Druckstraßenbetreiber.

Handelt es sich um eine Sendung

- die nicht zu eigenen Händen übermittelt werden muss (d.h. eine nicht-nachweisliche Sendung) und
- ist seitens der Stadt/Gemeinde dennoch die gleiche Zustellqualität wie bei RSa/RSb gewünscht,

so besteht die Möglichkeit, auch diese Sendung als sogenannte „nonRSa“-Sendung<sup>8</sup> über einen elektronischen Zustelldienst zuzustellen (vorausgesetzt natürlich, der Empfänger ist bei einem elektronischen Zustelldienst registriert, andernfalls geht die Sendung zur Abfertigung an die Druckstraße).

Handelt es sich um eine Sendung,

- die nicht zu eigenen Händen übermittelt werden muss,
- besteht kein Bedarf an der hohen Zustellqualität wie bei RSa/RSb (die schließlich auch eine Registrierung des Empfängers bei einem Zustelldienst voraussetzt),
- besteht jedoch Bedarf an einer „einfachen“ Rückmeldung über die Behebung der Sendung (vergleichbar mit einem Einschreiben), ist die E-Mail-Adresse des Empfängers bekannt und
- ist der Empfänger im Verfahren auch elektronisch an die Verwaltung herangetreten bzw. liegt eine Einverständniserklärung über die elektronische Übermittlung von Erledigungen der Stadt/Gemeinde seitens des Empfängers vor,

so kann eine Sendung auch über das Produkt „Registered Mail“ versendet werden.

<sup>7</sup> Quelle: Preisliste Duale Zustellung, Stand Juli 2009, hpc DUAL.

<sup>8</sup> nonRSa ist die Produktbezeichnung der Fa. hpc DUAL für nicht nachweisliche Sendungen über die Infrastruktur des elektronischen Zustelldienstes.

Die folgende Tabelle 9 enthält die Preise nach Versandvolumen, wobei auch hier der niedrigste Tarif gilt.

**Elektronische Übermittlung/Zustellung über den Zustelldienst der hpc DUAL**

Sendungen/Jahr	<10.000	<20.000	<50.000	<100.000	<500.000	<1.000.000
<b>Elektronische Zustellung<sup>9</sup></b>	€ 0,595	€ 0,579	€ 0,563	€ 0,547	€ 0,515	<b>€ 0,499</b>
<b>Registered Mail<sup>10</sup></b>	€ 0,200	€ 0,190	€ 0,180	€ 0,170	€ 0,150	<b>€ 0,140</b>

**Tabelle 9: hpc DUAL – allg. Preisliste elektronische Übermittlung/Zustellung<sup>11</sup>**

Die Kostenaufstellung zeigt detailliert, wie viel die duale Zustellung tatsächlich kosten würde, zum einen wenn ein Dokument elektronisch versendet wird und zum anderen wenn es über die Druckstraße weiterverarbeitet wird, da der Empfänger bei keinem elektronischen Zustelldienst registriert ist bzw. keine E-Mail-Adresse vorhanden ist.

<sup>9</sup> Elektronische Zustellung: Übermittlung des Dokuments an einen zugelassenen Zustelldienst mit Zustellbestätigung (RSa/RSb) – inklusive Entgelt (€ 0,275) für den Zustelldienst nach § 40 Abs. 6 Zustellgesetz.

<sup>10</sup> Registered Mail: Signierung und Übermittlung des Dokuments als Link per E-Mail an einen Server von dem das Dokument abgeholt werden kann. Nicht vom Sever abgeholte Dokumente werden an die Druckstraße weitergeleitet.

<sup>11</sup> Quelle: Preisliste Duale Zustellung, Stand Juli 2009, hpc DUAL.

### 3.2 Gesamtkosten bei elektronischer Übermittlung (Basis Preisliste hpc DUAL)

Aufgrund der getroffenen Annahmen und der aktuellen Preise der Firma hpc DUAL lassen sich die folgenden Gesamtkosten der elektronischen Übermittlung für Städte/Gemeinden kalkulieren. Diese Kosten dienen anschließend für die Berechnung des Einsparungspotenzials.

#### 3.2.1 nachweisliche Sendungen

Die Werte in Tabelle 10 ergeben sich aus den getroffenen Annahmen für nachweisliche Sendungen sowie aus der aktuellen Preisliste für nachweisliche Sendungen der Firma hpc DUAL. Würde die Stadt/Gemeinde bei der Abwicklung ihrer RSa-Briefe auf die duale Zustellung umsteigen, so würde dies eine Einsparung pro Brief von € 0,73 bringen. Diese Einsparung kommt jedoch nur dann zum Tragen, wenn der RSa-Brief nicht elektronisch zugestellt werden konnte, sondern den Weg über die Druckstraße einschlägt. Wird der RSa-Brief elektronisch zugestellt, so gelten die Preise aus Tabelle 13.

#### Gesamtkosten für postalischen Versand von RSa und RSb unter Nutzung einer Druckstraße

	RSa		RSb	
	20g-Brief (4 A4 Seiten)	50g-Brief (10 A4 Seiten)	20g-Brief (4 A4 Seiten)	50g-Brief (10 A4 Seiten)
Kosten je 2 A4 Seiten (Simplex, Material, Druck, Falzen, Kuvertieren)	€ 0,69	€ 0,69	€ 0,69	€ 0,69
zusätzliche Kosten je Seite € 0,021	€ 0,021	€ 0,147	€ 0,021	€ 0,147
Software-Kosten je Sendung	€ 0,112	€ 0,112	€ 0,112	€ 0,112
Porto	€ 4,75	€ 4,90	€ 2,65	€ 2,85
Zwischensumme	€ 5,57	€ 5,85	€ 3,47	€ 3,80
Personalkosten	€ 0,19	€ 0,19	€ 0,19	€ 0,19
<b>Summe</b>	<b>€ 5,76</b>	<b>€ 6,04</b>	<b>€ 3,66</b>	<b>€ 3,99</b>
<b>Einsparung pro Brief lt. Annahmen</b>	<b>€ 0,73</b>	<b>€ 0,96</b>	<b>€ 0,79</b>	<b>€ 0,96</b>

Tabelle 10: Preisliste für nachweisliche Sendungen über die Druckstraße der hpc DUAL

### 3.2.2 Gesamtkosten für nicht-nachweisliche Sendungen

Die Werte in Tabelle 11 können anhand der getroffenen Annahmen sowie anhand der aktuellen Preislisten der hpc DUAL ermittelt werden. Diese Kosten kommen zum Tragen, wenn die Stadt/Gemeinde ihre nicht-nachweislichen Sendungen über die externe Druckstraße abwickelt. Die gleichen Kosten fallen an, wenn der Dienst der dualen Zustellung auf freiwilliger Basis für nicht nachweisliche Sendungen (und nicht über Registered Mail) genutzt wird.

#### Gesamtkosten für postalischen Versand von nicht nachweislichen Sendungen unter Nutzung einer Druckstraße

	nicht-nachweisliche Sendungen				
	20g-Brief (4 A4 Seiten)	50g-Brief (10 A4 Seiten)	100g-Brief (20 A4 Seiten)	350g-Brief (70 A4 Seiten)	500g-Brief (100 A4 Seiten)
Kosten 1 A4 Seite (Simplex, Material, Druck, Falzen, Kuvertieren)	€ 0,13	€ 0,286	€ 0,496	€ 1,546	€ 2,176
Kuvert-Aufschlag (ab 7 Blatt C5 statt C6/5 bzw. ab 35 Blatt Expansionskuvert)	-	€ 0,010	€ 0,010	€ 0,15	€ 0,15
Kosten für Kuvertierung > 9 Seiten	-	-	€ 0,003	€ 0,003	€ 0,003
Software-Kosten je Sendung	€ 0,112	€ 0,112	€ 0,112	€ 0,112	€ 0,112
Porto	€ 0,55	€ 0,75	€ 1,00	€ 1,25	€ 1,75
Zwischensumme	€ 0,79	€ 1,16	€ 1,62	€ 3,06	€ 4,19
Personalkosten	€ 0,19	€ 0,19	€ 0,19	€ 0,19	€ 0,19
<b>Summe</b>	<b>€ 0,98</b>	<b>€ 1,35</b>	<b>€ 1,81</b>	<b>€ 3,25</b>	<b>€ 4,38</b>
<b>Einsparung pro Brief lt. Annahmen</b>	<b>€ 0,59</b>	<b>€ 0,72</b>	<b>€ 1,01</b>	<b>€ 2,72</b>	<b>€ 3,59</b>

Tabelle 11: Preisliste für nicht-nachweisliche Sendungen über die Druckstraße der hpc DUAL

### 3.2.3 Gesamtkosten für Massen- und Sondersendungen

Für den Versand von Massen- und Sondersendungen über die Druckstraße können folgende Kosten angesetzt werden:

#### Gesamtkosten für den postalischen Versand von Massensendungen unter Nutzung einer Druckstraße

	Massen- und Sondersendungen
Kosten 1 A4 Seite (Simplex, Material, Druck, Falzen, Kuvertieren)	€ 0,060
Zahlschein	€ 0,005
Software-Kosten je Sendung	€ 0,110
Porto	€ 0,550
<b>Summe</b>	<b>€ 0,725</b>
<b>Einsparung pro Brief lt. Annahmen</b>	<b>€ 0,535</b>

**Tabelle 12: Preisliste für Massen- und Sondersendungen über die Druckstraße der hpc DUAL**

### 3.2.4 Gesamtkosten für die Elektronische Zustellung

In Tabelle 13 werden die Personalkosten laut den eingangs getroffenen Annahmen zu den Kosten der elektronischen Zustellung (gem. Preise der Fa. hpc DUAL) addiert. Dies sind jene Kosten, die tatsächlich bei der dualen Zustellung anfallen; für den Fall, dass eine Sendung elektronisch zugestellt werden konnte.

#### Gesamtkosten - Elektronische Zustellung

	Elektronische Zustellung
<b>Elektronische Zustellung (lt. Preisliste Fa. hpc DUAL)</b>	<b>€ 0,499</b>
Personalkosten	€ 0,19
<b>Summe</b>	<b>€ 0,69</b>

**Tabelle 13: Kosten elektronische Zustellung**



### 3.2.5 Gesamtkosten für die Nutzung von „Registered Mail“

In Tabelle 14 werden die Personalkosten laut den getroffenen Annahmen zu den Kosten für Registered Mail (lt. Preisliste Fa. hpc DUAL) hinzuaddiert. Dies sind jene Kosten die tatsächlich bei der dualen Zustellung anfallen; im Falle, dass das Dokument mittels Registered Mail übermittelt werden konnte.

#### Gesamtkosten für Registered Mail

	Registered Mail
Registered Mail lt. hpc DUAL	€ 0,14
Personalkosten	€ 0,19
<b>Summe</b>	<b>€ 0,33</b>

**Tabelle 14: Kosten Registered Mail**

### 3.2.6 Gesamtkosten für einfache E-Mail

In Tabelle 15 werden die Personalkosten für die Kosten einer E-Mail angesetzt. Infrastrukturkosten können keine angesetzt werden, da davon auszugehen ist, dass E-Mail-Funktionalitäten ohnehin standardmäßig zur Verfügung stehen.

#### Gesamtkosten für E-Mail-Versand lt. Annahmen

	E-Mail
E-Mail	keine
Personalkosten	€ 0,19
<b>Summe</b>	<b>€ 0,19</b>

**Tabelle 15: Kosten E-Mail-Versand**

## 4 Berechnungsergebnisse und Einsparungspotenzial

Bereits bei einem oberflächlichen Vergleich der Übermittlungskosten je Stück in der jeweiligen Gewichtsklasse zeigen die bisherigen Berechnungen ziemlich offensichtlich das zu hebende Einsparungspotenzial durch verschiedene Formen der elektronischen Übermittlung. Die elektronische Zustellung/Übermittlung ist damit sicherlich einer der attraktivsten Bereiche von E-Government, da hier für die öffentliche Verwaltung sehr konkrete und quantifizierbare Vorteile entstehen, ohne dass qualitative Einbußen hinzunehmen wären. In der gegenwärtigen, finanziell ohnehin sehr angespannten Budgetsituation eröffnet sich damit ein relativ leicht und mit nur geringen Vorinvestment verbundener Einsparungsbereich, der bei ernsthaften Anstrengungen seitens der Gemeinde (Setzen von Maßnahmen zur Steigerung der Quote an elektronischen Empfängern im Gemeindegebiet) durchaus beträchtliche Dimensionen erreichen kann. Aus diesem Grund ist als nächster Schritt im Rahmen der Referenzstädte-Initiative auch die Erstellung eines Marketingkonzeptes vorgesehen, in dem auf sehr praxisnahe Art und Weise aufgezeigt wird, welche Maßnahmen seitens der Verwaltung zu setzen wären, um das schlummernde Potential an elektronischen Empfängern im Gemeindegebiet möglichst rasch aktivieren zu können. Dieses Konzept wird nach Erprobung in ausgewählten Referenzstädten ebenfalls allen Mitgliedsgemeinden des Österreichischen Städtebundes zur Verfügung gestellt.

Die nachfolgenden Berechnungen basieren auf den im Rahmen der 2009 durchgeführten Ausgangsposterhebung eingemeldeten Zahlen und Mengenangaben von 12 der 17 an der Initiative teilnehmenden Referenzstädten sowie von sieben Referenzstädten aus der Referenzregion Kärnten, d.h. also von insgesamt 19 Teilnehmern an der Erhebung. Die Kostenpositionen entstammen aus den in den Vorkapiteln dargestellten Annahmen und Berechnungsmodellen.

Bei nachfolgenden Zahlen handelt es sich um Realzahlen aus E-Government-Referenzstädten der jeweiligen Größenklasse. Aufgrund der zu geringen Teilnehmerzahl für die Bildung von repräsentativen Querschnitten wird daher mit exemplarischen Daten gearbeitet. Dennoch lassen sich aus dem Verhältnis zwischen Versandvolumina (Stückzahlen) und daraus resultierenden Einsparungspotentialen sehr leicht Rückschlüsse bzw. Umrechnungen auf die Einsparungsmöglichkeiten in der eigenen Gemeinde ziehen. Stichprobenweise Vergleiche von mehreren Gemeinden innerhalb einer Größenklasse haben überdies gezeigt, dass die Versandvolumina durchaus in ähnlicher Größenordnung liegen.

### 4.1 Nachweisliche Sendungen

In diesem Unterkapitel wird das Einsparungspotenzial bei nachweislichen Sendungen anhand exemplarischer Beispiele aus Referenzstädten in den verschiedenen Größenklassen aufgezeigt.

Eine erste Tabelle zeigt

- die aktuellen ermittelten Gesamtkosten für das jährliche Aufkommen an nachweislichen Sendungen,
- die Gesamtkosten bei vollständiger Auslagerung der nachweislichen Sendungen auf eine externe Druckstraße (Preisbasis hpc DUAL), sowie
- die Gesamtkosten bei (theoretisch) vollständiger elektronischer Zustellung der nachweislichen Sendungen.

Der zweiten Tabelle liegen zwei Szenarien zu Grunde. Sie zeigt mögliche Einsparungspotenziale anhand von – durchaus realistisch bis konservativ getroffenen – Annahmen zu folgenden Fällen auf

- Verteilung von Sendungen auf elektronischem Wege,
- Nutzung einer externen Druckstraße, sowie
- herkömmliche Abfertigung in der Stadt (derzeitige Abwicklung).

Insbesondere bei nachweislichen Sendungen, welche oftmals Individualerledigungen darstellen (z.B. Bescheide), kann über eine ELAK-gestützte Erstellung und Anbindung an eine Druckstraße ein hoher Grad an externer Abfertigung erreicht werden. Da eine 100%ige Abfertigung über Druckstraße jedoch aufgrund von diversen Beilagen wie beispielsweise großformatigen Plänen unrealistisch ist, werden nachfolgend verschiedene Mischszenarien aufgezeigt, die in der kommunalen Praxis durchaus realistisch wären.

Für die nachweislichen Sendungen wurden zwei verschiedene, durchaus realistisch zu erzielende Versandmodelle durchgerechnet: Die entsprechenden Tabellen zeigen einerseits die IST-Kosten, die aufgrund der getroffenen Annahmen berechnet wurden, sowie zwei unterschiedliche Versandvarianten mit dem jeweils lukrierbaren Einsparungspotenzial. Grundannahme ist, dass 80 % der nachweislichen Sendungen über die duale Zustellung abgewickelt werden.

In „**FALL 1**“ wird angenommen, dass 10 % der über die duale Zustellung laufenden Sendungen auch tatsächlich elektronisch zugestellt werden, da der Empfänger bei einem elektronischen Zustelldienst registriert ist. Die restlichen 90 % werden über die angebundene Druckstraße verarbeitet, da bei diesen Sendungen keine registrierten Empfänger vorhanden sind.

In „**FALL 2**“ können 30 % der über die duale Zustellung laufenden Sendungen elektronisch versendet werden und 70 % der Sendungen werden über die Druckstraße verarbeitet.

Für den Bereich der nachweislichen Sendungen wurden für diese Städte auf Basis der gemeldeten Versandvolumina die folgenden Kosten in der jeweiligen Größenklasse ermittelt.

#### 4.1.1 Gemeinde mit weniger als 10.000 Einwohnern

Gemäß Angaben beträgt das jährliche Versandvolumen bei den nachweislichen Sendungen in einer Referenzstadt mit etwas weniger als 10.000 Einwohnern **1.920** Stück pro Jahr. Laut Annahmen entstehen dadurch Kosten in der Höhe von **€ 9.297,00** für die komplette Abwicklung der nachweislichen Sendungen. Würden die nachweislichen Sendungen zu 100 % über eine externe Druckstraße (Preisbasis hpc DUAL) abgewickelt werden, so würden sich die Kosten auf **€ 7.571,92** belaufen. Könnten die gesamten 1.920 Stück elektronisch verschickt werden, so würden sich die Kosten auf **€ 1.326,08** belaufen. Der hochgerechnete Abwicklungsaufwand für nachweisliche Sendungen entspricht **16,6 Personentagen** pro Jahr.

#### Anzahl der RSa- und RSb-Sendungen pro Jahr lt. Erhebung 2009

	RSa		RSb		Summe
	20g-Brief	50g-Brief	20g-Brief	50g-Brief	
	40 Stk.	20 Stk.	620 Stk.	1.240 Stk.	<b>1.920 Stk.</b>
Gesamtkosten bei derzeitiger Abwicklung	€ 260,00	€ 140,00	€ 2.759,00	€ 6.138,00	<b>€ 9.297,00</b>
Gesamtkosten bei 100 % Abwicklung über eine externe Druckstraße	€ 230,59	€ 120,81	€ 2.272,09	€ 4.948,43	<b>€ 7.571,92</b>
Gesamtkosten bei 100 % Abwicklung über einen elektronischen Zustelldienst	€ 27,63	€ 13,81	€ 428,21	€ 856,43	<b>€ 1.326,08</b>

**Tabelle 16: Anzahl der RSa- und RSb-Sendungen: Referenzstadt mit etwas weniger als 10.000 EW**

### Einsparungspotential anhand zweier Modell-Szenarien

In „**FALL 1**“ wird angenommen, dass 10 % der über die duale Zustellung laufenden Sendungen auch tatsächlich elektronisch zugestellt werden, da der Empfänger bei einem elektronischen Zustelldienst registriert ist. Die restlichen 90 % werden über die angebundene Druckstraße verarbeitet, da bei diesen Sendungen keine registrierten Empfänger vorhanden sind. Bei diesem Modell könnte die Stadt Einsparungen in der Höhe von **€ 1.880** erzielen.

In „**FALL 2**“ können 30 % der über die duale Zustellung laufenden Sendungen elektronisch versendet werden und 70 % der Sendungen werden über die Druckstraße verarbeitet. Bei diesem Modell könnte die Stadt Einsparungen in der Höhe von **€ 2.879** erzielen.

### Sendungen zu eigenen Händen (RSa- und RSb-Brief)

<b>IST-Kosten</b>	derzeitige Abwicklung		<b>€ 9.297,-</b>
<b>Einsparungspotenzial "FALL 1"</b>	80 % Duale Zustellung (10 % elektronische Zustellung, 90 % Druckstraße) € 5.558,-	20 % derzeitige Abwicklung € 1.859,-	<b><u>€ 1.880,-</u></b>
<b>Einsparungspotenzial "FALL 2"</b>	80 % Duale Zustellung (30 % elektronische Zustellung, 70 % Druckstraße) € 4.559,-	20 % derzeitige Abwicklung € 1.859,-	<b><u>€ 2.879,-</u></b>

**Tabelle 17: Einsparungspotenzial – nachweisliche Sendungen: Referenzstadt mit etwas weniger als 10.000 EW<sup>12</sup>**

<sup>12</sup> Die Ergebnisse wurden auf ganze Zahlen gerundet, daher können minimale Rundungsdifferenzen auftreten.

#### 4.1.2 Gemeinde mit 10.001 bis 20.000 Einwohnern

Gemäß Angaben beträgt das jährliche Versandvolumen bei den nachweislichen Sendungen in einer Referenzstadt in der Größenklasse 10.001 bis 20.000 Einwohnern **6.450** Stück pro Jahr. Laut Annahmen entstehen dadurch Kosten in der Höhe von **€ 31.323,00** für die komplette Abwicklung der nachweislichen Sendungen. Würden die nachweislichen Sendungen zu 100 % über eine externe Druckstraße (Preisbasis hpc DUAL) abgewickelt werden, so würden sich die Kosten auf **€ 25.532,27** belaufen. Könnten die gesamten 6.450 Stück elektronisch verschickt werden, so würden sich die Kosten auf **€ 4.454,80** belaufen. Der hochgerechnete Abwicklungsaufwand für nachweisliche Sendungen entspricht **55,8 Personentagen** pro Jahr.

#### Anzahl der RSa- und RSb-Sendungen pro Jahr lt. Erhebung 2009

	RSa		RSb		Summe
	20g-Brief	50g-Brief	20g-Brief	50g-Brief	
	167 Stk.	83 Stk.	2.067 Stk.	4.133 Stk.	<b>6.450 Stk.</b>
Gesamtkosten bei derzeitiger Abwicklung	€ 1.085,50	€ 581,00	€ 9.198,15	€ 20.458,35	<b>€ 31.323,00</b>
Gesamtkosten bei 100 % Abwicklung über eine externe Druckstraße	€ 960,78	€ 503,39	€ 7.573,64	€ 16.494,76	<b>€ 25.532,57</b>
Gesamtkosten bei 100 % Abwicklung über einen elektronischen Zustelldienst	€ 115,11	€ 57,56	€ 1.427,38	€ 2.854,76	<b>€ 4.454,80</b>

**Tabelle 18: Anzahl der RSa- und RSb-Sendungen: Referenzstadt in der Größenklasse 10.001 bis 20.000 EW**

### Einsparungspotential anhand zweier Modell-Szenarien

In „**FALL 1**“ wird angenommen, dass 10 % der über die duale Zustellung laufenden Sendungen auch tatsächlich elektronisch zugestellt werden, da der Empfänger bei einem elektronischen Zustelldienst registriert ist. Die restlichen 90 % werden über die angebundene Druckstraße verarbeitet, da bei diesen Sendungen keine registrierten Empfänger vorhanden sind. Bei diesem Modell könnte die Stadt Einsparungen in der Höhe von **€ 6.319** erzielen.

In „**FALL 2**“ können 30 % der über die duale Zustellung laufenden Sendungen elektronisch versendet werden und 70 % der Sendungen werden über die Druckstraße verarbeitet. Bei diesem Modell könnte die Stadt Einsparungen in der Höhe von **€ 9.691** erzielen.

### Sendungen zu eigenen Händen (RSa- und RSb-Brief)

<b>IST-Kosten</b>	derzeitige Abwicklung		<b>€ 31.323,-</b>
<b>Einsparungspotenzial "FALL 1"</b>	80 % Duale Zustellung (10 % elektronische Zustellung, 90 % Druckstraße) € 18.740,-	20 % derzeitige Abwicklung € 6.265,-	<b><u>€ 6.319,-</u></b>
<b>Einsparungspotenzial "FALL 2"</b>	80 % Duale Zustellung (30 % elektronische Zustellung, 70 % Druckstraße) € 15.367,-	20 % derzeitige Abwicklung € 6.265,-	<b><u>€ 9.691,-</u></b>

**Tabelle 19: Einsparungspotenzial – nachweisliche Sendungen: Referenzstadt in der Größenklasse 10.001 bis 20.000 EW**

#### 4.1.3 Gemeinde mit 20.001 bis 40.000 Einwohnern

Gemäß Angaben beträgt das jährliche Versandvolumen bei den nachweislichen Sendungen in einer Referenzstadt in der Größenklasse 20.001 bis 40.000 Einwohnern **12.421** Stück pro Jahr. Laut Annahmen entstehen dadurch Kosten in der Höhe von **€ 64.417,80** für die komplette Abwicklung der nachweislichen Sendungen. Würden die nachweislichen Sendungen zu 100 % über eine externe Druckstraße (Preisbasis hpc DUAL) abgewickelt werden, so würden sich die Kosten auf **€ 53.456,01** belaufen. Könnten die gesamten 12.421 Stück elektronisch verschickt werden, so würden sich die Kosten auf **€ 8.578,77** belaufen. Der hochgerechnete Abwicklungsaufwand für nachweisliche Sendungen entspricht **107,5 Personentagen** pro Jahr.

#### Anzahl der RSa- und RSb-Sendungen pro Jahr lt. Erhebung 2009

	RSa		RSb		Summe
	20g-Brief	50g-Brief	20g-Brief	50g-Brief	
	1.771 Stk.	886 Stk.	3.255 Stk.	6.509 Stk.	<b>12.421 Stk.</b>
Gesamtkosten bei derzeitiger Abwicklung	€ 11.511,50	€ 6.202,00	€ 14.484,75	€ 32.219,55	<b>€ 64.417,80</b>
Gesamtkosten bei 100 % Abwicklung über eine externe Druckstraße	€ 10.211,15	€ 5.350,02	€ 11.927,27	€ 25.976,58	<b>€ 53.456,01</b>
Gesamtkosten bei 100 % Abwicklung über einen elektronischen Zustelldienst	€ 1.223,40	€ 611,70	€ 2.247,89	€ 4.495,78	<b>€ 8.578,77</b>

**Tabelle 20: Anzahl der RSa- und RSb-Sendungen: Referenzstadt in der Größenklasse 20.001 bis 40.000 EW**

### Einsparungspotential anhand zweier Modell-Szenarien

In „**FALL 1**“ wird angenommen, dass 10 % der über die duale Zustellung laufenden Sendungen auch tatsächlich elektronisch zugestellt werden, da der Empfänger bei einem elektronischen Zustelldienst registriert ist. Die restlichen 90 % werden über die angebundene Druckstraße verarbeitet, da bei diesen Sendungen keine registrierten Empfänger vorhanden sind. Bei diesem Modell könnte die Stadt Einsparungen in der Höhe von **€ 12.353** erzielen.

In „**FALL 2**“ können 30 % der über die duale Zustellung laufenden Sendungen elektronisch versendet werden und 70 % der Sendungen werden über die Druckstraße verarbeitet. Bei diesem Modell könnte die Stadt Einsparungen in der Höhe von **€ 19.535** erzielen.

### Sendungen zu eigenen Händen (RSa- und RSb-Brief)

<b>IST-Kosten</b>	derzeitige Abwicklung		<b>€ 64.418,-</b>
<b>Einsparungspotenzial "FALL 1"</b>	80 % Duale Zustellung (10 % elektronische Zustellung, 90 % Druckstraße) € 39.181,-	20 % derzeitige Abwicklung € 12.884,-	<b><u>€ 12.353,-</u></b>
<b>Einsparungspotenzial "FALL 2"</b>	80 % Duale Zustellung (30 % elektronische Zustellung, 70 % Druckstraße) € 31.999,-	20 % derzeitige Abwicklung € 12.884,-	<b><u>€ 19.535,-</u></b>

**Tabelle 21: Einsparungspotenzial - nachweisliche Sendungen: Referenzstadt in der Größenklasse 20.001 bis 40.000 EW**



#### 4.1.4 Gemeinde mit 40.001 bis 60.000 Einwohnern

Gemäß Angaben beträgt das jährliche Versandvolumen bei den nachweislichen Sendungen in einer Gemeinde mit 40.001 bis 60.000 Einwohnern **18.000** Stück pro Jahr. Laut Annahmen entstehen dadurch Kosten in der Höhe von **€ 95.517,00** für die komplette Abwicklung der nachweislichen Sendungen. Würden die nachweislichen Sendungen zu 100 % über eine externe Druckstraße (Preisbasis hpc DUAL) abgewickelt werden, so würden sich die Kosten auf **€ 79.749,33** belaufen. Könnten die gesamten 18.000 Stück elektronisch verschickt werden, so würden sich die Kosten auf **€ 12.432,00** belaufen. Der hochgerechnete Abwicklungsaufwand für nachweisliche Sendungen entspricht **155,8 Personentagen** pro Jahr.

#### Anzahl der RSa- und RSb-Sendungen pro Jahr lt. Erhebung 2009

	RSa		RSb		Summe
	20g-Brief	50g-Brief	20g-Brief	50g-Brief	
	3.333 Stk.	1.667 Stk.	4.333 Stk.	8.667 Stk.	<b>18.000 Stk.</b>
Gesamtkosten bei derzeitiger Abwicklung	€ 21.664,50	€ 11.669,00	€ 19.281,85	€ 42.901,65	<b>€ 95.517,00</b>
Gesamtkosten bei 100 % Abwicklung über eine externe Druckstraße	€ 19.215,56	€ 10.067,78	€ 15.880,22	€ 34.585,78	<b>€ 79.749,33</b>
Gesamtkosten bei 100 % Abwicklung über einen elektronischen Zustelldienst	€ 2.302,22	€ 1.151,11	€ 2.992,89	€ 5.985,78	<b>€ 12.432,00</b>

**Tabelle 22: Anzahl der RSa- und RSb-Sendungen: Referenzstadt in der Größenklasse 40.001 bis 60.000 EW**

### Einsparungspotential anhand zweier Modell-Szenarien

In „**FALL 1**“ wird angenommen, dass 10 % der über die duale Zustellung laufenden Sendungen auch tatsächlich elektronisch zugestellt werden, da der Empfänger bei einem elektronischen Zustelldienst registriert ist. Die restlichen 90 % werden über die angebundene Druckstraße verarbeitet, da bei diesen Sendungen keine registrierten Empfänger vorhanden sind. Bei diesem Modell könnte die Stadt Einsparungen in der Höhe von **€ 18.000** erzielen.

In „**FALL 2**“ können 30 % der über die duale Zustellung laufenden Sendungen elektronisch versendet werden und 70 % der Sendungen werden über die Druckstraße verarbeitet. Bei diesem Modell könnte die Stadt Einsparungen in der Höhe von **€ 28.770** erzielen.

### Sendungen zu eigenen Händen (RSa- und RSb-Brief)

<b>IST-Kosten</b>	derzeitige Abwicklung		<b>€ 95.517,-</b>
<b>Einsparungspotenzial "FALL 1"</b>	80 % Duale Zustellung (10 % elektronische Zustellung, 90 % Druckstraße) € 58.414,-	20 % derzeitige Abwicklung € 19.103,-	<b><u>€ 18.000,-</u></b>
<b>Einsparungspotenzial "FALL 2"</b>	80 % Duale Zustellung (30 % elektronische Zustellung, 70 % Druckstraße) € 47.643,-	20 % derzeitige Abwicklung € 19.103,-	<b><u>€ 28.770,-</u></b>

**Tabelle 23: Einsparungspotenzial - nachweisliche Sendungen: Referenzstadt in der Größenklasse 40.001 bis 60.000 EW**

## 4.2 Nicht-nachweisliche Sendungen

Im Bereich der nicht-nachweislichen Sendungen wird analog dem Berechnungsmodell zu den Sendungen zu eigenen Händen in einer ersten Tabelle ein Überblick über die Anzahl und Aufteilung der Sendungen in der Größenklasse gegeben sowie die daraus errechneten Kosten dargestellt. In einer zweiten Tabelle werden wiederum Einsparungsmodelle dargestellt und die errechneten Einsparungspotentiale ausgewiesen. Die Szenarien weichen von jenen der nachweislichen Sendungen ab, da bei der einfachen Post auch alternative Übermittlungsformen wie z.B. E-Mail oder registrierte E-Mail (ein Produkt des Zustelldiensteanbieters hpc DUAL) zum Einsatz kommen können.

Bei den Berechnungsbeispielen wird davon ausgegangen, dass die nicht-nachweislichen Sendungen über drei verschiedene Versandwege abgewickelt werden:

In „**FALL 1**“ wird angenommen, dass 20 % der gesamten nicht nachweislichen Sendungen mittels E-Mail versendet werden können. 70 % werden über den Weg der dualen Zustellung übermittelt (jedoch als nonRSA-Sendung), wobei 5 % davon tatsächlich elektronisch zugestellt werden können und 95 % über die Druckstraße (Preisbasis hpc DUAL) abgewickelt werden. Die restlichen 10 % in diesem Versandbeispiel werden wie bisher in der Verwaltung abgewickelt und versendet.

In „**FALL 2**“ wird davon ausgegangen, dass 20 % der nicht nachweislichen Sendungen per E-Mail abgewickelt werden können – und zwar dahingehend, dass 18 % als registrierte E-Mail (Preisbasis „Registered Mail“ von hpc DUAL) versendet werden können und 2 % nicht übermittelbar sind und damit über die Druckstraße (Preisbasis hpc DUAL) weiterverarbeitet werden müssen. Weitere 70 % werden über die duale Zustellung abgewickelt, wobei hier wie im „Fall 1“ davon ausgegangen wird, dass 5 % elektronisch zustellbar sind und 95 % über die Druckstraße abgefertigt werden müssen. Die verbleibenden 10 % in diesem Versandbeispiel werden wie gehabt in der Verwaltung abgewickelt und versendet.

Bei den nicht-nachweislichen Sendungen ergibt sich somit auf Basis der Berechnungen folgende Kostenstruktur in der jeweiligen Größenklasse.

#### 4.2.1 Referenzstadt mit etwas weniger als 10.000 Einwohnern

Gemäß Angaben liegt ein jährliches Versandvolumen an nicht-nachweislichen Sendungen in einer Referenzstadt mit etwas weniger als 10.000 Einwohnern von **23.004** Stück vor. Laut Annahmen entstehen dadurch Kosten in der Höhe von **€ 42.795,48** für die komplette Abwicklung der nicht-nachweislichen Sendungen.

Würden die nicht-nachweislichen Sendungen zu 100 % über eine Druckstraße (Preisbasis hpc DUAL) abgewickelt werden, so würden sich die Kosten auf **€ 26.757,12** belaufen. Könnten die gesamten 23.004 Stück elektronisch (als sogenannte „nonRSa“-Sendung) verschickt werden, so würden sich die Kosten auf **€ 15.888,10** belaufen.

Der kumulierte Abwicklungsaufwand für die Abfertigung der nicht-nachweislichen Sendungen in der herkömmlichen Form beläuft sich auf **101,1 Personentage**.

Nachfolgende Tabelle 24 zeigt einerseits die IST-Kosten, die aufgrund der getroffenen Annahmen berechnet wurden, sowie wiederum zwei unterschiedliche, realistisch erzielbare Versandvarianten mit dem jeweiligen, daraus resultierenden Einsparungspotenzial.

#### Anzahl der nicht-nachweislichen Sendungen pro Jahr lt. Erhebung 2009

	20g-Brief	50g-Brief	100g-Brief	350g-Brief	500g-Brief	Summe
	16.632 Stk.	4.752 Stk.	912 Stk.	684 Stk.	24 Stk.	<b>23.004 Stk.</b>
Gesamtkosten bei derzeitiger Abwicklung	€ 26.112,24	€ 9.836,64	€ 2.571,84	€ 4.083,48	€ 191,28	<b>€ 42.795,48</b>
Gesamtkosten bei 100 % Abwicklung über eine externe Druckstraße	€ 16.360,34	€ 6.413,62	€ 1.653,15	€ 2.224,82	€ 105,18	<b>€ 26.757,12</b>
Gesamtkosten bei 100 % Abwicklung über einen elektronischen Zustelldienst	€ 11.487,17	€ 3.282,05	€ 629,89	€ 472,42	€ 16,58	<b>€ 15.888,10</b>

**Tabelle 24: Anzahl der nicht-nachweislichen Sendungen: Referenzstadt mit etwas weniger als 10.000 EW**

### Einsparungspotential bei einfacher Post anhand zweier Modell-Szenarien

In „**FALL 1**“ wird angenommen, dass 20 % der gesamten nicht nachweislichen Sendungen mittels E-Mail versendet werden können. 70 % werden über den Weg der dualen Zustellung übermittelt (jedoch als nonRSA-Sendung), wobei 5 % davon tatsächlich elektronisch zugestellt werden können und 95 % über die Druckstraße (Preisbasis hpc DUAL) abgewickelt werden. Die restlichen 10 % in diesem Versandbeispiel werden wie bisher in der Verwaltung abgewickelt und versendet. Bei diesem Modell ergibt sich ein errechnetes Einsparungspotenzial von **€ 21.930**.

In „**FALL 2**“ wird davon ausgegangen, dass 20 % der nicht nachweislichen Sendungen per E-Mail abgewickelt werden können – und zwar dahingehend, dass 18 % vom Gesamtvolumen an Sendungen (23.004 Stück) als registrierte E-Mail (Preisbasis „Registered Mail“ von hpc DUAL) versendet werden können und 2 % vom Gesamtvolumen an Sendungen (23.004 Stück) nicht übermittelbar sind und damit über die Druckstraße (Preisbasis hpc DUAL) weiterverarbeitet werden müssen. Weitere 70 % werden über die duale Zustellung abgewickelt, wobei hier wie im „Fall 1“ davon ausgegangen wird, dass 5 % elektronisch zustellbar sind und 95 % über die Druckstraße abgefertigt werden müssen. Die verbleibenden 10 % in diesem Versandbeispiel werden wie gehabt in der Verwaltung abgewickelt und versendet. Bei diesem sehr realitätsnahen Modell ergibt sich noch immer ein Einsparungspotenzial von **€ 18.640**.

### Nicht-Nachweisliche Sendungen (einfache Post)

IST-Kosten	derzeitige Abwicklung			€ 42.795,-
<b>Einsparungspotenzial "FALL 1"</b>	20 % E-Mail € 1.764,-	70 % Duale Zustellung (95 % Druckstraße, 5 % elektronische Zustellung) € 18.350,-	10 % derzeitige Abwicklung € 4.280,-	<b><u>€ 21.930,-</u></b>
<b>Einsparungspotenzial "FALL 2"</b>	20 % Duale Zustellung (2 % Druckstraße, 18 % Registered Mail) € 1.526,-	70 % Duale Zustellung (95 % Druckstraße, 5 % elektronische Zustellung) € 18.350,-	10 % derzeitige Abwicklung € 4.280,-	<b><u>€ 18.640,-</u></b>

**Tabelle 25: Einsparungspotenzial – nicht-nachweisliche Sendungen: Referenzstadt mit weniger als 10.000 EW**

#### 4.2.2 Referenzstadt in der Größenklasse 10.001 bis 20.000 Einwohnern

Gemäß Angaben liegt ein jährliches Versandvolumen an nicht-nachweislichen Sendungen in einer Referenzstadt in der Größenklasse 10.001 bis 20.000 Einwohnern von **38.520** Stück vor. Laut Annahmen entstehen dadurch Kosten in der Höhe von **€ 67.069,40** für die komplette Abwicklung der nicht-nachweislichen Sendungen.

Würden die nicht-nachweislichen Sendungen zu 100 % über eine Druckstraße (Preisbasis hpc DUAL) abgewickelt werden, so würden sich die Kosten auf **€ 41.873,72** belaufen. Könnten die gesamten 38.520 Stück elektronisch (als sogenannte „nonRSa“-Sendung) verschickt werden, so würden sich die Kosten auf **€ 26.604,48** belaufen.

Der kumulierte Abwicklungsaufwand für die Abfertigung der nicht-nachweislichen Sendungen in der herkömmlichen Form beläuft sich auf **168,1 Personentage**.

Nachfolgende Tabelle 26 zeigt einerseits die IST-Kosten, die aufgrund der getroffenen Annahmen berechnet wurden, sowie wiederum zwei unterschiedliche, realistisch erzielbare Versandvarianten mit dem jeweiligen, daraus resultierenden Einsparungspotenzial.

#### Anzahl der nicht-nachweislichen Sendungen pro Jahr lt. Erhebung 2009

	20g-Brief	50g-Brief	100g-Brief	350g-Brief	500g-Brief	Summe
	34.000 Stk.	2.200 Stk.	1.700 Stk.	300 Stk.	320 Stk.	<b>38.520 Stk.</b>
Gesamtkosten bei derzeitiger Abwicklung	€ 53.380,00	€ 4.554,00	€ 4.794,00	€ 1.791,00	€ 2.550,40	<b>€ 67.069,40</b>
Gesamtkosten bei 100 % Abwicklung über eine externe Druckstraße	€ 33.444,67	€ 2.969,27	€ 3.081,53	€ 975,80	€ 1.402,45	<b>€ 41.873,72</b>
Gesamtkosten bei 100 % Abwicklung über einen elektronischen Zustelldienst	€ 23.482,67	€ 1.519,47	€ 1.174,13	€ 207,20	€ 221,01	<b>€ 26.604,48</b>

**Tabelle 26: Anzahl der nicht-nachweislichen Sendungen: Referenzstadt in der Größenklasse 10.001 bis 20.000 EW**

### Einsparungspotential bei einfacher Post anhand zweier Modell-Szenarien

In „**FALL 1**“ wird angenommen, dass 20 % der gesamten nicht nachweislichen Sendungen mittels E-Mail versendet werden können. 70 % werden über den Weg der dualen Zustellung übermittelt (jedoch als nonRSA-Sendung), wobei 5 % davon tatsächlich elektronisch zugestellt werden können und 95 % über die Druckstraße (Preisbasis hpc DUAL) abgewickelt werden. Die restlichen 10 % in diesem Versandbeispiel werden wie bisher in der Verwaltung abgewickelt und versendet. Bei diesem Modell ergibt sich ein errechnetes Einsparungspotenzial von **€ 28.632**.

In „**FALL 2**“ wird davon ausgegangen, dass 20 % der nicht nachweislichen Sendungen per E-Mail abgewickelt werden können – und zwar dahingehend, dass 18 % vom Gesamtvolumen an Sendungen (38.520 Stück) als registrierte E-Mail (Preisbasis „Registered Mail“ von hpc DUAL) versendet werden können und 2 % vom Gesamtvolumen an Sendungen (38.520 Stück) nicht übermittelbar sind und damit über die Druckstraße (Preisbasis hpc DUAL) weiterverarbeitet werden müssen. Weitere 70 % werden über die duale Zustellung abgewickelt, wobei hier wie im „Fall 1“ davon ausgegangen wird, dass 5 % elektronisch zustellbar sind und 95 % über die Druckstraße abgefertigt werden müssen. Die verbleibenden 10 % in diesem Versandbeispiel werden wie gehabt in der Verwaltung abgewickelt und versendet. Bei diesem sehr realitätsnahen Modell ergibt sich noch immer ein Einsparungspotenzial von **€ 30.958!**

### Nicht-Nachweisliche Sendungen (einfache Post)

IST-Kosten	derzeitige Abwicklung			€ 67.069,-
<b>Einsparungspotenzial "FALL 1"</b>	20 % E-Mail	70 % Duale Zustellung (95 % Druckstraße, 5 % elektronische Zustellung)	10 % derzeitige Abwicklung	<b><u>€ 28.632,-</u></b>
	€ 2.953,-	€ 28.777,-	€ 6.707,-	
<b>Einsparungspotenzial "FALL 2"</b>	20 % Duale Zustellung (2 % Druckstraße, 18 % Registered Mail)	70 % Duale Zustellung (95 % Druckstraße, 5 % elektronische Zustellung)	10 % derzeitige Abwicklung	<b><u>€ 30.958,-</u></b>
	€ 627,-	€ 28.777,-	€ 6.707,-	

**Tabelle 27: Einsparungspotenzial – nicht-nachweisliche Sendungen: Referenzstadt in der Größenklasse 10.001 bis 20.000 EW**

#### 4.2.3 Referenzstadt in der Größenklasse 20.001 bis 40.000 Einwohnern

Gemäß Angaben liegt ein jährliches Versandvolumen an nicht-nachweislichen Sendungen in einer Referenzstadt in der Größenklasse 20.001 bis 40.000 Einwohnern von **81.319** Stück vor. Laut Annahmen entstehen dadurch Kosten in der Höhe von **€ 152.261,33** für die komplette Abwicklung der nicht-nachweislichen Sendungen.

Würden die nicht-nachweislichen Sendungen zu 100 % über eine Druckstraße (Preisbasis hpc DUAL) abgewickelt werden, so würden sich die Kosten auf **€ 92.635,65** belaufen. Könnten die gesamten 81.319 Stück elektronisch (als sogenannte „nonRSa“-Sendung) verschickt werden, so würden sich die Kosten auf **€ 56.164,32** belaufen.

Der kumulierte Abwicklungsaufwand für die Abfertigung der nicht-nachweislichen Sendungen in der herkömmlichen Form beläuft sich auf **355,9 Personentage**.

Nachfolgende Tabelle 28 zeigt einerseits die IST-Kosten, die aufgrund der getroffenen Annahmen berechnet wurden, sowie wiederum zwei unterschiedliche, realistisch erzielbare Versandvarianten mit dem jeweiligen, daraus resultierenden Einsparungspotenzial.

#### Anzahl der nicht-nachweislichen Sendungen pro Jahr lt. Erhebung 2009

	20g-Brief	50g-Brief	100g-Brief	350g-Brief	500g-Brief	Summe
	54.381 Stk.	19.586 Stk.	5.582 Stk.	1.754 Stk.	16 Stk.	<b>81.319 Stk.</b>
Gesamtkosten bei derzeitiger Abwicklung	€ 85.378,17	€ 40.543,02	€ 15.741,24	€ 10.471,38	€ 127,52	<b>€ 152.261,33</b>
Gesamtkosten bei 100 % Abwicklung über eine externe Druckstraße	€ 52.350,78	€ 25.611,96	€ 9.532,20	€ 5.079,00	€ 61,72	<b>€ 92.635,65</b>
Gesamtkosten bei 100 % Abwicklung über einen elektronischen Zustelldienst	€ 37.559,14	€ 13.527,40	€ 3.855,30	€ 1.211,43	€ 11,05	<b>€ 56.164,32</b>

**Tabelle 28: Anzahl der nicht-nachweislichen Sendungen: Referenzstadt in der Größenklasse 20.001 bis 40.000 EW**



### Einsparungspotential bei einfacher Post anhand zweier Modell-Szenarien

In „**FALL 1**“ wird angenommen, dass 20 % der gesamten nicht nachweislichen Sendungen mittels E-Mail versendet werden können. 70 % werden über den Weg der dualen Zustellung übermittelt (jedoch als nonRSA-Sendung), wobei 5 % davon tatsächlich elektronisch zugestellt werden können und 95 % über die Druckstraße (Preisbasis hpc DUAL) abgewickelt werden. Die restlichen 10 % in diesem Versandbeispiel werden wie bisher in der Verwaltung abgewickelt und versendet. Bei diesem Modell ergibt sich ein errechnetes Einsparungspotenzial von **€ 67.232**.

In „**FALL 2**“ wird davon ausgegangen, dass 20 % der nicht nachweislichen Sendungen per E-Mail abgewickelt werden können – und zwar dahingehend, dass 18 % vom Gesamtvolumen der Sendungen (81.319 Stück) als registrierte E-Mail (Preisbasis „Registered Mail“ von hpc DUAL) versendet werden können und 2 % vom Gesamtvolumen der Sendungen (81.319 Stück) nicht übermittelbar sind und damit über die Druckstraße (Preisbasis hpc DUAL) weiterverarbeitet werden müssen. Weitere 70 % werden über die duale Zustellung abgewickelt, wobei hier wie im „Fall 1“ davon ausgegangen wird, dass 5 % elektronisch zustellbar sind und 95 % über die Druckstraße abgefertigt werden müssen. Die verbleibenden 10 % in diesem Versandbeispiel werden wie gehabt in der Verwaltung abgewickelt und versendet. Bei diesem sehr realitätsnahen Modell ergibt sich noch immer ein Einsparungspotenzial von **€ 68.073!**

### Nicht-Nachweisliche Sendungen (einfache Post)

IST-Kosten	derzeitige Abwicklung			€ 152.261,-
<b>Einsparungspotenzial "FALL 1"</b>	20 % E-Mail	70 % Duale Zustellung (95 % Druckstraße, 5 % elektronische Zustellung)	10 % derzeitige Abwicklung	<b><u>€ 67.232,-</u></b>
	€ 6.234,-	€ 63.568,-	€ 15.226,-	
<b>Einsparungspotenzial "FALL 2"</b>	20 % Duale Zustellung (2 % Druckstraße, 18 % Registered Mail)	70 % Duale Zustellung (95 % Druckstraße, 5 % elektronische Zustellung)	10 % derzeitige Abwicklung	<b><u>€ 68.073,-</u></b>
	€ 5.394,-	€ 63.568,-	€ 15.226,-	

**Tabelle 29: Einsparungspotenzial – nicht-nachweisliche Sendungen: Referenzstadt in der Größenklasse 20.001 bis 40.000 EW**

#### 4.2.4 Referenzstadt in der Größenklasse 40.001 bis 60.000 Einwohnern

Gemäß Angaben liegt ein jährliches Versandvolumen an nicht-nachweislichen Sendungen in einer Referenzstadt in der Größenklasse 40.001 bis 60.000 Einwohnern von **143.500** Stück vor. Laut Annahmen entstehen dadurch Kosten in der Höhe von **€ 261.745** für die komplette Abwicklung der nicht-nachweislichen Sendungen.

Würden die nicht-nachweislichen Sendungen zu 100 % über eine Druckstraße (Preisbasis hpc DUAL) abgewickelt werden, so würden sich die Kosten auf **€ 156.665,17** belaufen. Könnten die gesamten 143.500 Stück elektronisch (als sogenannte „nonRSa“-Sendung) verschickt werden, so würden sich die Kosten auf **€ 99.110,67** belaufen.

Der kumulierte Abwicklungsaufwand für die Abfertigung der nicht-nachweislichen Sendungen in der herkömmlichen Form beläuft sich auf **633,1 Personentage**.

Nachfolgende Tabelle 30 zeigt einerseits die IST-Kosten, die aufgrund der getroffenen Annahmen berechnet wurden, sowie wiederum zwei unterschiedliche, realistisch erzielbare Versandvarianten mit dem jeweiligen, daraus resultierenden Einsparungspotenzial.

#### Anzahl der nicht-nachweislichen Sendungen pro Jahr lt. Erhebung 2009

	20g-Brief	50g-Brief	100g-Brief	350g-Brief	500g-Brief	Summe
	120.000 Stk.	15.000 Stk.	3.000 Stk.	5.000 Stk.	500 Stk.	<b>143.500 Stk.</b>
Gesamtkosten bei derzeitiger Abwicklung	€ 188.400,00	€ 31.050,00	€ 8.460,00	€ 29.850,00	€ 3.985,00	<b>€ 261.745,00</b>
Gesamtkosten bei 100 % Abwicklung über eine externe Druckstraße	€ 115.520,00	€ 19.615,00	€ 5.123,00	€ 14.478,33	€ 1.928,83	<b>€ 156.665,17</b>
Gesamtkosten bei 100 % Abwicklung über einen elektronischen Zustelldienst	€ 82.880,00	€ 10.360,00	€ 2.072,00	€ 3.453,33	€ 345,33	<b>€ 99.110,67</b>

**Tabelle 30: Anzahl der nicht-nachweislichen Sendungen: Referenzstadt in der Größenklasse 40.001 bis 60.000 EW**

### Einsparungspotential bei einfacher Post anhand zweier Modell-Szenarien

In „**FALL 1**“ wird angenommen, dass 20 % der gesamten nicht nachweislichen Sendungen mittels E-Mail versendet werden können. 70 % werden über den Weg der dualen Zustellung übermittelt (jedoch als nonRSA-Sendung), wobei 5 % davon tatsächlich elektronisch zugestellt werden können und 95 % über die Druckstraße (Preisbasis hpc DUAL) abgewickelt werden. Die restlichen 10 % in diesem Versandbeispiel werden wie bisher in der Verwaltung abgewickelt und versendet. Bei diesem Modell ergibt sich ein errechnetes Einsparungspotenzial von **€ 116.918**.

In „**FALL 2**“ wird davon ausgegangen, dass 20 % der nicht nachweislichen Sendungen per E-Mail abgewickelt werden können – und zwar dahingehend, dass 18 % vom Gesamtvolumen der Sendungen (143.500 Stück) als registrierte E-Mail (Preisbasis „Registered Mail“ von hpc DUAL) versendet werden können und 2 % vom Gesamtvolumen der Sendungen (143.500 Stück) nicht übermittelbar sind und damit über die Druckstraße (Preisbasis hpc DUAL) weiterverarbeitet werden müssen. Weitere 70 % werden über die duale Zustellung abgewickelt, wobei hier wie im „Fall 1“ davon ausgegangen wird, dass 5 % elektronisch zustellbar sind und 95 % über die Druckstraße abgefertigt werden müssen. Die verbleibenden 10 % in diesem Versandbeispiel werden wie gehabt in der Verwaltung abgewickelt und versendet. Bei diesem sehr realitätsnahen Modell ergibt sich noch immer ein Einsparungspotenzial von **€ 118.400!**

### Nicht-Nachweisliche Sendungen (einfache Post)

IST-Kosten	derzeitige Abwicklung			€ 261.745,-
<b>Einsparungspotenzial "FALL 1"</b>	20 % E-Mail € 11.002,-	70 % Duale Zustellung (95 % Druckstraße, 5 % elektronische Zustellung) € 107.651,-	10 % derzeitige Abwicklung € 26.175,-	<b><u>€ 116.918,-</u></b>
<b>Einsparungspotenzial "FALL 2"</b>	20 % Duale Zustellung (2 % Druckstraße, 18 % Registered Mail) € 9.519,-	70 % Duale Zustellung (95 % Druckstraße, 5 % elektronische Zustellung) € 107.651,-	10 % derzeitige Abwicklung € 26.175,-	<b><u>€ 118.400,-</u></b>

**Tabelle 31: Einsparungspotenzial – nicht-nachweisliche Sendungen: Referenzstadt in der Größenklasse 40.001 bis 60.000 EW**

### 4.3 Massen- und Sondersendungen

Der dritte Erhebungsbereich konzentrierte sich auf die Massen- und Sondersendungen. Diese werden überwiegend aus kommunalen Fachanwendungen (z.B. Hausbesitzabgaben) erzeugt und können daher mit vergleichsweise geringem Aufwand an die Duale Zustellung angebunden werden. Auch wenn die Anzahl an elektronischen Empfängern in der Anfangsphase vergleichsweise gering sein mag, so lassen sich auch über den alternativen Druckstraßen-Output durchaus nennenswerte Einsparungen erzielen. Darüber hinaus darf auch der dadurch bei der Gemeinde wegfallende Manipulationsaufwand der Massensendungen nicht unterschätzt werden.

Auch bei den Massen- und Sondersendungen wurden wieder zwei Szenarien angenommen. In „**FALL 1**“ wird angenommen, dass 20 % der Sendungen als E-Mails versendet werden können und 80 % über eine Druckstraße laufen. In „**FALL 2**“ wird statt herkömmlicher E-Mail die registrierte E-Mail (Preisbasis „Registered Mail“ von hpc DUAL) als Versandart herangezogen, wobei hier – analog dem Beispiel der nicht nachweislichen Sendungen) 18 % vom Gesamtvolumen an Massensendungen über Registered Mail abgewickelt werden können und 2 % über die Druckstraße, da – so die Annahme - die Empfänger die für sie hinterlegte registrierte E-Mail nicht abgerufen haben. Die restlichen 80 % werden komplett über eine Druckstraße abgewickelt.

#### 4.3.1 Gemeinde mit weniger als 10.000 Einwohnern

Die Auswertung des Fragebogens hat ergeben, dass das Versandvolumen bei den Massen- und Sondersendungen in einer Referenzstadt mit etwas weniger als 10.000 Einwohnern **31.350** Stück beträgt. Laut Annahmen entstehen dadurch Kosten in der Höhe von **€ 39.501**.

In „**FALL 1**“ der nachfolgenden Tabelle 32 wird angenommen, dass 20 % der Sendungen als E-Mails versendet werden können und 80 % über eine Druckstraße laufen. Demnach bestünde ein Einsparungspotenzial von **€ 18.915**.

In „**FALL 2**“ wird statt herkömmlicher E-Mail die registrierte E-Mail (Preisbasis „Registered Mail“ von hpc DUAL) als Versandart herangezogen, wobei hier – analog dem Beispiel der nicht nachweislichen Sendungen) 18 % vom Gesamtvolumen an Massensendungen über Registered Mail abgewickelt werden können und 2 % über die Druckstraße, da die Empfänger die für sie hinterlegte registrierte E-Mail nicht abgerufen haben. Die restlichen 80 % werden komplett über eine Druckstraße abgewickelt. Bei diesem Modell ergeben sich Einsparungen in der Höhe von **€ 20.853**.

#### Massen- und Sondersendungen

<b>IST-Kosten</b>	derzeitige Abwicklung		<b>€ 39.501,-</b>
<b>Einsparungspotenzial "FALL 1"</b>	20 % E-Mail € 2.404,-	80 % Druckstraße € 18.183,-	<b><u>€ 18.915,-</u></b>
<b>Einsparungspotenzial "FALL 2"</b>	20 % Duale Zustellung (2 % Druckstraße, 18 % Registered Mail) € 465,-	80 % Druckstraße € 18.183,-	<b><u>€ 20.853,-</u></b>

**Tabelle 32: Einsparungspotenzial – Massen- und Sondersendungen: Referenzstadt mit etwas weniger als 10.000 EW**

#### 4.3.2 Referenzstadt in der Größenklasse 10.001 bis 20.000 Einwohnern

Die Auswertung des Fragebogens hat ergeben, dass das Versandvolumen bei den Massen- und Sondersendungen in einer Referenzstadt in der Größenklasse 10.001 bis 20.000 Einwohnern **39.250** Stück beträgt. Laut Annahmen entstehen dadurch Kosten in der Höhe von **€ 49.455**.

In „**FALL 1**“ der nachfolgenden Tabelle 33 wird angenommen, dass 20 % der Sendungen als E-Mails versendet werden können und 80 % über eine Druckstraße laufen. Demnach bestünde ein Einsparungspotenzial von **€ 23.681**.

In „**FALL 2**“ wird statt herkömmlicher E-Mail die registrierte E-Mail (Preisbasis „Registered Mail“ von hpc DUAL) als Versandart herangezogen, wobei hier – analog dem Beispiel der nicht nachweislichen Sendungen) 18 % vom Gesamtvolumen an Massensendungen über Registered Mail abgewickelt werden können und 2 % über die Druckstraße, da die Empfänger die für sie hinterlegte registrierte E-Mail nicht abgerufen haben. Die restlichen 80 % werden komplett über eine Druckstraße abgewickelt. Bei diesem Modell ergeben sich Einsparungen in der Höhe von **€ 26.108**.

#### Massen- und Sondersendungen

<b>IST-Kosten</b>	derzeitige Abwicklung		<b>€ 49.455,-</b>
<b>Einsparungspotenzial "FALL 1"</b>	20 % E-Mail € 3.009,-	80 % Druckstraße € 22.765,-	<b><u>€ 23.681,-</u></b>
<b>Einsparungspotenzial "FALL 2"</b>	20 % Duale Zustellung (2 % Druckstraße, 18 % Registered Mail) € 582,-	80 % Druckstraße € 22.765,-	<b><u>€ 26.108,-</u></b>

**Tabelle 33: Einsparungspotenzial – Massen- und Sondersendungen: Referenzstadt in der Größenklasse 10.001 bis 20.000 EW**

#### 4.3.3 Referenzstadt in der Größenklasse 20.001 bis 40.000 Einwohnern

Die Auswertung des Fragebogens hat ergeben, dass das Versandvolumen bei den Massen- und Sondersendungen in einer Referenzstadt in der Größenklasse 20.001 bis 40.000 Einwohnern **54.160** Stück beträgt. Laut Annahmen entstehen dadurch Kosten in der Höhe von **€ 68.242**.

In „**FALL 1**“ der nachfolgenden Tabelle 34 wird angenommen, dass 20 % der Sendungen als E-Mails versendet werden können und 80 % über eine Druckstraße laufen. Demnach bestünde ein Einsparungspotenzial von **€ 32.677**.

In „**FALL 2**“ wird statt herkömmlicher E-Mail die registrierte E-Mail (Preisbasis „Registered Mail“ von hpc DUAL) als Versandart herangezogen, wobei hier – analog dem Beispiel der nicht nachweislichen Sendungen) 18 % vom Gesamtvolumen an Massensendungen über Registered Mail abgewickelt werden können und 2 % über die Druckstraße, da die Empfänger die für sie hinterlegte registrierte E-Mail nicht abgerufen haben. Die restlichen 80 % werden komplett über eine Druckstraße abgewickelt. Bei diesem Modell ergeben sich Einsparungen in der Höhe von **€ 36.025**.

#### Massen- und Sondersendungen

<b>IST-Kosten</b>	derzeitige Abwicklung		<b>€ 68.242,-</b>
<b>Einsparungspotenzial "FALL 1"</b>	20 % E-Mail € 4.152,-	80 % Druckstraße € 31.413,-	<b><u>€ 32.677,-</u></b>
<b>Einsparungspotenzial "FALL 2"</b>	20 % Duale Zustellung (2 % Druckstraße, 18 % Registered Mail) € 804,-	80 % Druckstraße € 31.413,-	<b><u>€ 36.025,-</u></b>

**Tabelle 34: Einsparungspotenzial – Massen- und Sondersendungen: Referenzstadt in der Größenklasse 20.001 bis 40.000 EW**

#### 4.3.4 Referenzstadt in der Größenklasse 40.001 bis 60.000 Einwohnern

Die Auswertung des Fragebogens hat ergeben, dass das Versandvolumen bei den Massen- und Sondersendungen in einer Referenzstadt in der Größenklasse 40.001 bis 60.000 Einwohnern **122.001** Stück beträgt. Laut Annahmen entstehen dadurch Kosten in der Höhe von **€ 153.721**.

In „**FALL 1**“ der nachfolgenden Tabelle 35 wird angenommen, dass 20 % der Sendungen als E-Mails versendet werden können und 80 % über eine Druckstraße laufen. Demnach bestünde ein Einsparungspotenzial von **€ 73.607**.

In „**FALL 2**“ wird statt herkömmlicher E-Mail die registrierte E-Mail (Preisbasis „Registered Mail“ von hpc DUAL) als Versandart herangezogen, wobei hier – analog dem Beispiel der nicht nachweislichen Sendungen) 18 % vom Gesamtvolumen an Massensendungen über Registered Mail abgewickelt werden können und 2 % über die Druckstraße, da die Empfänger die für sie hinterlegte registrierte E-Mail nicht abgerufen haben. Die restlichen 80 % werden komplett über eine Druckstraße abgewickelt. Bei diesem Modell ergeben sich Einsparungen in der Höhe von **€ 81.150**.

#### Massen- und Sondersendungen

<b>IST-Kosten</b>	derzeitige Abwicklung		<b>€ 153.721,-</b>
<b>Einsparungspotenzial "FALL 1"</b>	20 % E-Mail € 9.353,-	80 % Druckstraße € 70.761,-	<b><u>€ 73.607,-</u></b>
<b>Einsparungspotenzial "FALL 2"</b>	20 % Duale Zustellung (2 % Druckstraße, 18 % Registered Mail) € 1.810,-	80 % Druckstraße € 70.761,-	<b><u>€ 81.150,-</u></b>

**Tabelle 35: Einsparungspotenzial – Massen- und Sondersendungen: Referenzstadt in der Größenklasse 40.001 bis 60.000 EW**



## 5 Ausblick/Empfehlungen

Die Leitinitiative „E-Government-Referenzstädte“ des Österreichischen Städtebundes setzt im Jahr 2010 mit dem Schwerpunkt „Ausgangskommunikation“, welcher die Bereiche Amtssignatur und Elektronische Übermittlung/Zustellung beinhaltet einen wesentlichen Schritt zur Unterstützung der Verbreitung elektronischer Übermittlungsformen in den Gemeinden. Die Bedeutung wird vor allem darin gesehen, dass es sich dabei um einen Supportbereich handelt, der hohe Kosten verursacht, die jedoch mit vergleichsweise geringem Aufwand ohne Qualitätseinbußen bei den Leistungsempfängern und ohne Mehraufwand bei der Verwaltung reduziert werden können. Gerade in der derzeitigen gespannten finanziellen Situation in den Gemeinden sollten Bereiche, in denen Einsparungspotenziale **ohne** Reduktion von Leistungen für die Bevölkerung möglich sind, umgehend in Angriff genommen werden.

Die vorliegende Studie diene dazu, die Entscheidungsgrundlage für den Einsatz der elektronischen Übermittlung zu liefern und auch eine kostengetriebene Argumentation, die angesichts des beeindruckenden Einsparungspotenzials kaum noch Gegenargumente zulässt und auch geringfügige Initialkosten rechtfertigt.

Im nächsten Schritt folgt ein derzeit noch in Arbeit befindlicher Marketing-Leitfaden, der die Mitgliedsgemeinden des Österreichischen Städtebundes bei Maßnahmen zur raschen Steigerung der derzeit noch geringen Anzahl an elektronischen Empfängern unterstützen soll. Schließlich sind bei einer Umsetzung der elektronischen Übermittlung immer beide Seiten – jene der Verwaltung als Absender und jene der Bürger, der Wirtschaftstreibenden, der Vereine und sonstigen Organisationen als Empfänger zu berücksichtigen, um möglichst rasch zu einem Erfolg – und damit verbunden Kosteneinsparungen – zu kommen.

Natürlich bedeutet Marketing zur Steigerung der Quote an elektronischen Empfängern einen initialen Aufwand, stellt man diesem jedoch die allein durch eine 10%ige Erhöhung der Versandrate per E-Mail erzielbaren Einsparungen gegenüber, so ist dieser mehr als nur gerechtfertigt.

Es ist zu hoffen und auch zu erwarten, dass die Referenzstädte als Multiplikatoren wirken und ihre Erfolge das Interesse weiterer Städte und Gemeinden wecken. Ziel des Österreichischen Städtebundes ist, dass durch die Präsenz der Leitinitiative in den Medien und im Internet sehr rasch auch andere Gemeinden, die nicht an diesem Projekt teilnehmen, die Vorteile der elektronischen Übermittlung erkennen, dass ein Erfahrungsaustausch mit den Referenzstädten stattfindet und dass so die Verbreitung gefördert wird.

# Kontakt

## **Koordination und Umsetzung**

PuMa - Public Management Consulting  
Mag. Elvira Regenspurger  
Nordbergstraße 6/9  
1090 Wien

Tel.: +43 (0)676-84 84 24 244

Fax: +43 (0)1-89 00 919-15

E-Mail: [regenspurger@public-management.at](mailto:regenspurger@public-management.at)

## **Fachbereichsexpertise „Elektronische Übermittlung“**

IT-Kommunal GmbH  
Mag. (FH) Tamara Winkler  
Nordbergstraße 6/9  
1090 Wien

Tel.: +43 (0)676-84 84 24 241

Fax: +43 (0)1-89 00 919-15

E-Mail: [tamara.winkler@it-kommunal.at](mailto:tamara.winkler@it-kommunal.at)

## **Generalsekretariat des Österreichischen Städtebundes**

Ing. Johannes Eschenbacher  
Rathaus, 1082 Wien

Tel.: +43 (0)1-4000 89984

Mobil: +43 (0)676-8118 89984

E-Mail: [johannes.eschenbacher@staedtebund.gv.at](mailto:johannes.eschenbacher@staedtebund.gv.at)