E-Payment

Düren macht Kasse

[25.10.2016] Im nordrhein-westfälischen Düren vereinfacht eine Bargeldkasse die Zahlungsabläufe für Bürger und Verwaltung. In verschiedenen Ämtern der Stadt können Gebühren damit bequem per EC-Karte oder girogo beglichen werden.

Auf dem Weg hin zu einer digitalisierten Verwaltung hat die Stadt Düren in Nordrhein-Westfalen seit dem Jahr 2003 bereits zahlreiche Meilensteine gesetzt. Honoriert wurde die konsequent verfolgte E-Government-Strategie der Kommune nicht nur von den Mitarbeitern und Bürgern, die den Vorteil einer einfacheren, effizienteren und bürgerfreundlicheren Verwaltung zu schätzen wissen. Vielmehr beweisen die Auswahl der Stadt Düren für das Pilotprojekt Modellkommune E-Government des Bundesinnenministeriums sowie der Gewinn des Infoma Innovationspreises im Jahr 2014 die Anerkennung für das Gesamtkonzept sowohl vonseiten der Politik als auch vonseiten des unterstützenden Software-Partners.
Seit einem Jahr bietet Düren den rund 90.000 Einwohnern neben bereits installierten und in der Bevölkerung gefragten Angeboten – darunter E-Payment bei Online-Dienstleistungen, die Beantragung von Bewohnerparkausweisen oder die An- und Abmeldung von Hunden sowie von Abfallgefäßen per Internet – eine weitere bürgerorientierte Dienstleistung an. In Verbindung mit neuen EC-Cash-Terminals vereinfacht das Modul Gebühren- und Bargeldkasse von Infoma die Zahlungsabläufe. Im Standesamt, im Bürgerbüro sowie im Archiv und Ordnungsamt können Gebühren damit komfortabel per EC-Karte oder girogo beglichen werden.

Prozesse deutlich verbessert

Die Entscheidung für das vollständig in die Finanzwesen-Lösung newsystem von Infoma integrierte Modul hat Prozesse in der Dürener Verwaltung deutlich verbessert – ist doch der kommunale Kassenbereich aufgrund seiner vielfältigen Aufgaben äußerst komplex und entsprechend aufwendig. Mit Leistungsmerkmalen wie der Verwaltung und Abrechnung beliebig vieler Bargeldkassen, der komfortablen Abrechnung mit der Hauptkasse, dem einfachen und schnellen Druck von Quittungen und Rechnungsbelegen als Zahlungsnachweis oder der Verwaltung von Leistungen und Artikeln inklusive der Preise erweist sich die Gebühren- und Bargeldkasse für die Nutzer als wirksame Unterstützung.
So auch in Düren. Die im Vorfeld formulierten Anforderungsschwerpunkte, Zahlungen besser auswerten zu können, das Buchungsgeschäft in der Stadtkasse zu vereinfachen sowie den bisherigen Austausch in Papierform zwischen den Fachämtern und der Stadtkasse abzuschaffen, wurden allesamt erfüllt. Und auch die Vorgabe, die Anwendung solle benutzerfreundlich sein und die bestehenden Arbeitsabläufe optimieren, steht nach mehr als einjährigem Einsatz auf der Ziel-erreicht-Liste.

Individuelle Programmierung fürs Bürgerbüro

Gestartet wurde im Februar 2015 nach einer intensiven Planungsphase und in enger Zusammenarbeit mit Anbieter Infoma und dessen Partnergroup-Mitglied regio iT als betreuendem IT-Dienstleister im Bürgerbüro. Dem vorausgegangen waren ein Kick-off-Termin, in dem unter anderem die Nutzung zunächst im Bürgerbüro und perspektivisch in allen Ämtern der Stadt Düren erörtert worden war, sowie die nachfolgende Einrichtung der Bargeldkasse im Test- und Echtsystem. Amtsleiter und Co-Dezernent

Erhard Vanselow: „Der Vorteil dieser sorgfältigen Vorbereitung war, dass die daraus resultierenden Erfahrungen noch vor der Übernahme in den Echtbetrieb ins System eingepflegt werden und wir sofort mit einer unsere Bedürfnisse abdeckenden Software anfangen konnten.“
Denn schon in der Testphase hatte sich gezeigt, dass die Stadt eine Individualprogrammierung für das Bürgerbüro benötigte, da hier eine Kasse pro Arbeitsplatz genutzt wird. Im Schichtbetrieb des Bürgerbüros wechseln aber die Mitarbeiter im Laufe des Tages die Arbeitsplätze. „In der Standardprogrammierung ist ein Benutzer immer einer Barkasse zugeordnet; das Wechseln der Kassen war bis dato nur dem Administrator möglich“, erläutert Erhard Vanselow. „Die Individualprogrammierung erlaubt es den Mitarbeitern jetzt, selbstständig die Barkasse im laufenden Betrieb zu wechseln.“ In den anderen der Gebühren- und Bargeldkasse angegliederten Fachämtern besteht diese Problematik nicht, da hier kein Mitarbeiterwechsel stattfindet. Eine weitere notwendige Anpassung betraf IT-Dienstleister regio iT. Hier mussten die Update-Prozesse umgestellt werden, da die Software auch am Samstag zu den erweiterten Öffnungszeiten des Bürgerbüros im Einsatz ist.

Mehr Komfort und Übersicht

Abgesehen von einigen kleineren Startschwierigkeiten haben sich alle beteiligten Mitarbeiter schnell an die neue Arbeitsweise und Technik gewöhnt. „Die Fehlerquote ist relativ gering und das Verbuchen der Einnahmen seitens der Stadtkasse funktioniert einfacher und vor allem papierlos“, berichtet Erhard Vanselow. „Die Arbeitsabläufe in den Fachämtern haben sich kaum verändert, da die Software an die bisherigen Prozesse angepasst wurde.“ Mit dem aktuellen Status zeigen sich Amtsleiter und die Anwender der Barkasse zufrieden; das Verbuchen der Einnahmen im Bereich der Zahlungsabwicklung in der Stadtkasse erfolgt nun wesentlich komfortabler und übersichtlicher. An der Lösung von zeitweise noch auftretenden Performance-Problemen beim Abrechnen der Bargeldkassen wird seitens Infoma und regio iT bereits gearbeitet.
Die Bargeldkasse ist mittlerweile in fast allen Zahlstellen in der Stadtverwaltung im Einsatz. Eine Ausnahme bildet der Kulturbetrieb, da insbesondere beim Kartenverkauf für Veranstaltungen eine eigene Software genutzt wird. Zukünftig wird die Bargeldkasse auch in der Stadtkasse eingesetzt; die im Vollstreckungsinnendienst vereinnahmten Bargelder sollen ebenfalls über das Modul abgewickelt werden.

Pläne für den weiteren Einsatz

Erhard Vanselow hat bereits weitere Pläne: „Langfristig ist zu überlegen, ob man zusätzlich eine allgemeine Zahlstelle für die Verwaltung einrichtet, in der geschulte Mitarbeiter für alle Bereiche der Verwaltung Zahlungen entgegennehmen können.“ Auch die Möglichkeit, mit dem Modul die Zahlungen direkt auf die Forderungen zu buchen, ist eine Option für den Amtsleiter – hätte dies doch den Vorteil, dass für den Bürger direkt ersichtlich ist, wie hoch seine Forderungen sind und ob diese komplett beglichen sind. Das wäre ein weiterer Schritt auf dem Weg der Stadt Düren hin zu mehr Effizienz und Bürgerfreundlichkeit.

()

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

Stichwörter: Payment, Düren