

## Sozialwesen

# Mehraufwand verringern

**[20.11.2017] Im Kreis Birkenfeld waren sich die Abteilungen Soziales und EDV einig, dass sich im Hinblick auf die im Sozialamt eingesetzte Fach-Software etwas ändern muss – und machten sich auf die Suche nach einer passenden Anwendung.**

Die Abteilungen Soziales und EDV des rheinland-pfälzischen Nationalparklandkreises Birkenfeld waren mit der im Sozialamt eingesetzten Fach-Software für die Bereiche SGB XII, AsylbLG sowie Bildung und Teilhabe nicht zufrieden. Mit rund 45 Millionen Euro Ausgaben und ungefähr 5,5 Millionen Einnahmen, die jährlich durch die Fachanwendung bearbeitet werden, war eine Verfahrensumstellung zum reibungslosen Ablauf essenziell nötig. Die EDV hatte vor allem mit veralteten Standards der Software zu kämpfen. Das machte es sehr aufwendig, die bisher eingesetzte Lösung funktionsfähig zu halten. Außerdem war es nahezu unmöglich, das Programm mit aktuellen Office-Anwendungen zu kombinieren.

### **Mandantenfähigkeit war ein wichtiges Kriterium**

Der Fachbereich hatte Mühe, alle notwendigen Arbeitsabläufe mit dem eingesetzten Verfahren abzubilden. Alles zusammen ergab einen unverhältnismäßigen Mehraufwand. Die bisher genutzte Software hatte sich zudem im Laufe der Jahre in Richtung SGB II-Leistungen ausgerichtet. Die Folge war, dass der für Birkenfeld relevante Bereich mehr und mehr veraltete. Dadurch wurden die Prozesse immer starrer und fehlerbehafteter, andere Funktionen fielen weg oder fehlten ganz. Auch beim Thema Service wünschte man sich in Birkenfeld eine bessere Betreuung.

Wichtige Kriterien waren zudem die Mandantenfähigkeit der neuen Lösung, da die Stadt Idar-Oberstein auf demselben System arbeiten sollte, eine funktionierende Einnahmenverwaltung mit Soll und Ist, die automatische Erstellung aller nötigen Landesstatistiken sowie umfangreiche Controlling- und Auswertungsmöglichkeiten. Überzeugen konnte schließlich die Software Care4 der Firma INFOsys Kommunal, die bereits neun rheinland-pfälzische Kreise und kreisfreie Städte sowie dutzende Verbandsgemeinden zu ihren Kunden zählt.

### **Integrierte Einnahmenverwaltung überzeugte**

Die vom Anbieter speziell für Landkreise mit angebundnen Städten und Gemeinden konzipierte Mandantenfähigkeit beinhaltet die für dieses Szenario gedachten Arbeitserleichterungen. Es wird so viel voneinander isoliert wie zwingend nötig, aber in allen anderen Bereichen eine gemeinsame Bearbeitung möglich gemacht. Das verringert Aufwände und vereinfacht die zentrale Administration. Auch die integrierte Einnahmenverwaltung mit vollautomatischer Verbuchung konnte überzeugen.

Einen besonderen Pluspunkt sahen die Entscheider bei Support und Service. Zahlreiche Zusatzleistungen im Rahmen der Software-Pflege, wie zum Beispiel Schulungskontingente, die Pflege des Buchungsplans und Komfortmodule gehören bei INFOsys Kommunal zum Standardpaket für Landkreise. Durch die reine Fokussierung des Anbieters auf die in Kreisen, Städten und Gemeinden bearbeiteten Leistungen – ohne SGB II – fand sich die Kreisverwaltung zudem gut im Angebot des Dienstleisters wieder.

### **Von Altlasten befreien**

Die Vorarbeiten starteten direkt nach der Auftragserteilung im Mai dieses Jahres. Anfang Juli wurde die fachliche Administration geschult, um erste Eingaben zur Vorbereitung vorzunehmen. Die Schulungen für die Sachbearbeiter fanden im August statt. Insgesamt rund 5.000 Leistungsfälle wurden neu im System erfasst und in diesem Rahmen auch erneut überprüft – schließlich erlaubt dieser Vorgang auch, Altlasten und Fehler zu beseitigen. Einige Wochen nach der Schulung und mitten in den Eingabearbeiten ziehen sowohl Anbieter als auch Kunde erste Resümees. „Die Kommunikation zur Einführungsplanung von Care4 bei der Kreisverwaltung Birkenfeld war sehr professionell und höchst angenehm“, berichtet David Stoll, Kundenbetreuer bei INFOsys Kommunal. „Alle für die Vorbereitung nötigen Daten, Unterlagen und Informationen wurden uns schneller als erwartet und so umfangreich wie nötig von den Projektverantwortlichen zur Verfügung gestellt.“

### **Flexibles System**

Neben den obligatorischen Programmfunktionen ist die Kreisverwaltung vor allem von den Komfortmodulen angetan, die Care4 bietet. Ein Controlling-Modul, welches Daten live visuell ansprechend und vor allem verständlich aufbereitet, ist dabei besonders wichtig. Schließlich sollen Auswertungen für Vergleichsringe oder individuelle Abfragen komfortabel und schnell erstellt werden können. Ein Automatisierungsmodul, mit welchem sich wiederkehrende Abläufe automatisiert planen und durchführen lassen, rundet das System optimal ab. Zahlungsläufe können vollautomatisch, etwa nach Fälligkeitsgruppen oder Leistungsarten, durchgeführt und die zugehörigen Auswertungen bereitgestellt werden.

„Wir haben Care4 als Software speziell für den kommunalen Bereich (ohne SGB II) kennengelernt, die alle für uns erforderlichen Leistungen in einem Paket liefern kann“, sagt Susanne Alt von der Kreisverwaltung Birkenfeld. „Das System, so wie wir es bis jetzt kennengelernt haben, hat in jedem Bereich eine logische Übersetzung der aktuellen Gesetzeslage vorzuweisen und passt sich auch den ständig wechselnden Gegebenheiten im Sozialhilfebereich schnell an.“

### **Kreisverwaltung Birkenfeld lobt Service**

Vor allem aber die Hotline, die ohne Warteschlange stets für die Kunden erreichbar ist und neben technisch und fachlich versierten Supportern auch die Möglichkeit bietet, direkt mit einem Entwickler zu sprechen wenn dies der schnellen Lösungsfindung dient, überzeugt die Kreisverwaltung Birkenfeld davon, die richtige Entscheidung getroffen zu haben. „Generell empfinden meine Kollegen und ich es als sehr angenehm, dass man auch anrufen kann, wenn man nicht weiter weiß“, berichtet Susanne Alt. „Dadurch, dass die Mitarbeiter von INFOsys Kommunal uns gegenüber immer sehr freundlich am Telefon sind, ist die Scheu nicht so groß, am gleichen Tag auch ein drittes oder viertes Mal anzurufen.“

()

Dieser Beitrag ist in der November-Ausgabe von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Fachverfahren, Sozialwesen, Kreis Birkenfeld