

Vollstreckung

Essen pfändet mobil

[25.07.2019] Durch den Einsatz einer mobilen Software-Lösung konnte die Stadt Essen die Vollstreckungsbeamten im Außendienst administrativ deutlich entlasten. Auch der Innendienst profitiert von der Einführung des elektronischen Pfändungsauftrags.

Mit der Einführung der Vollstreckungssoftware aviso von Anbieter DATA-team hat die Stadt Essen ihre Prozesse im Forderungsmanagement im Frühjahr 2013 grundlegend optimiert. Manuelle Prozesse wurden verschlankt und automatisiert. Die Kommunikation zwischen der führenden Finanz-Software SAP FI-CA (PSCD Massenkontokorrentlösung für den Public Sector) und aviso erfolgt in Form eines Hintergrunddienstes und garantiert einen sekundenaktuellen Datenbestand in beiden Systemen.

Beauftragungen in Papierform nicht mehr zeitgemäß

Davon profitierte in erster Linie der Vollstreckungsinendienst. Die Vollziehungsbeamten erhielten weiterhin gedruckte Pfändungsaufträge. Beauftragungen in Papierform waren allerdings nicht mehr zeitgemäß und entsprachen ebenso wenig den Anforderungen an eine effektive Außendienstvollstreckung. Nur die ganzheitliche Betrachtung des Schuldners in Bezug auf seinen Forderungsbestand und bereits veranlasste Maßnahmen führt zu einer erfolgreichen Vollstreckungsstrategie.

Der auf herkömmliche Weise beauftragte Vollziehungsbeamte hatte im Außendienst lediglich auf die Informationen Zugriff, die der papierbasierte Vollstreckungsauftrag hergab. Erwirkte Zahlungen und Pfändungen bezogen sich meist nur auf Forderungen, für die es einen Auftrag gab. Weitere Außenstände konnten nicht berücksichtigt werden. Einwendungen der Schuldner, die Forderung sei unbekannt oder bereits ausgeglichen, konnten mangels Einblick in die Fallhistorie nicht sofort geprüft werden. Der Sortieraufwand, die tägliche Zusammenstellung der Vollstreckungstour sowie der Einzeldruck und Versand der Zahlungsaufforderungen banden den Vollziehungsbeamten täglich mehrere Stunden im Innendienst. Der Innendienst wiederum musste die vom Vollstreckungsaußendienst eingezogenen Beträge im Buchungssystem den einzelnen Forderungen zuordnen.

Mobile Lösung für den Außendienst

Die Stadt Essen beschloss deshalb die Einführung einer mobilen Lösung für den Außendienst. Die Software sollte die Vollziehungsbeamten administrativ entlasten, also: keine Sortierung der Pfändungsaufträge mehr, kein Druck und Versand der Schriftstücke im Büro, keine manuelle Tourenplanung. Weitere Ziele: Vollziehungsbeamte sollten beim Schuldner vor Ort einen vollständigen Zugriff auf die Vollstreckungsakte haben, die Verbuchung der eingezogenen Beträge sollte belegscharf direkt durch den Beamten per Knopfdruck in der Forderungsaufstellung zum Pfändungsauftrag erfolgen, sodass die gewonnene Zeit in die Vollstreckung investiert werden könnte.

Nachdem die Stadt die Anforderungen definiert hatte, wurden die Vorstellungen dem Hersteller der in Essen eingesetzten Vollstreckungssoftware, der Firma DATA-team, erläutert. Bereits in dieser frühen Phase erhielten die Vollziehungsbeamten kostenfreie Testversionen der neuen Außendienstlösung aviso.tourer, um deren Einsatztauglichkeit festzustellen. Die in den Feldtests gewonnenen Erkenntnisse flossen in die Entwicklung neuer Versionen ein. Neben dem Test der Software konnte die Stadt Essen zugleich die favorisierte Hardware auf ihre Praxistauglichkeit im Außendienst prüfen. Die Entscheidung fiel

auf Lenovo Yoga 2-in-1 Notebooks mit Windows-Betriebssystem. Da der aviso.tourer vollständig in einem Webbrowser ausgeführt wird, bestehen keine besonderen Leistungsanforderungen an die Hardware. Wert wurde hingegen auf eine möglichst hohe Akkukapazität und Robustheit in Bezug auf Witterungs- und andere Einflüsse gelegt. Es zeigte sich, dass die Kombination der Eingabe per Touchscreen und herkömmlicher Tastatur optimal ist. Ebenso wurde schon frühzeitig die Netzabdeckung für den Empfang der mobilen Daten im Testeinsatz festgestellt.

Vorteile schnell ersichtlich

Nach erfolgreichem Abschluss der Testphase wird die Außendienst-Software seit August 2017 produktiv genutzt. Die teilweise vorhandenen Vorbehalte der Dienstkräfte gegen den elektronischen Pfändungsauftrag waren aufgrund der erheblichen Vorteile durch den Einsatz des aviso.tourer schnell ausgeräumt. Wird der Schuldner nicht angetroffen, kann der Vollziehungsbeamte im aviso.tourer bereits vor Ort eine Zahlungsaufforderung erstellen. Diese wird über einen zeitgesteuerten Massenlauf zentral gedruckt und über die Poststraße zum Versand gegeben. Der manuelle Terminvollzug mit Einzelausdruck und Übergabe zum Versand entfällt vollständig. Die Innendienstzeiten konnten dadurch erheblich verringert werden.

Durch die Möglichkeit der Einsicht in die Schuldnerhistorie hat der Vollziehungsbeamte auch im Außendienst den vollen Zugriff auf alle Dokumente, wie beispielsweise das Original des Amtshilfeersuchens, und bisher ergriffene Maßnahmen. Somit hat sich die durchschnittliche Bearbeitungsdauer eines Pfändungsauftrags erheblich reduziert. Der Innendienst profitiert von einer sofortigen Übernahme aller Außendienstdokumente in die Fallhistorie, etwa Niederschriften über erfolglose Vollstreckungsmaßnahmen, sowie von der sofortigen, belegscharfen Verbuchung der eingezogenen Beträge. Aus diesem Grund wurde auf eine tägliche Büro-Präsenzplicht der Vollziehungsbeamten verzichtet und die Möglichkeit des Homeoffice eröffnet. Damit verbunden waren Einsparungen in der Bürofläche und dem Inventar.

Rückkehr zu alten Zeiten undenkbar

Auch nach erfolgreicher Einführung des aviso.tourer steht die Stadt Essen im engen Kontakt mit Hersteller DATA-team, um den weiteren Ausbau zur Optimierung der Software zu begleiten. Die Identifikation mit dem aviso.tourer wächst mit jedem Feature, das durch die Anregung der Vollziehungsbeamten den Weg in das Produkt gefunden hat. Eine Rückkehr in die alten Zeiten mit Papieraufträgen ist mittlerweile undenkbar.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Juli 2019 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Fachverfahren, Vollstreckung, Essen