Geldern

Entspannter Bescheidversand

[03.08.2022] Früher war die fristgerechte Zustellung der Jahressteuerbescheide in Geldern mit einem hohen manuellen Aufwand verbunden. Immer wieder kam es zu Verzögerungen. Gelöst hat das Problem der Infoma Versand Manager.

Höchst zufrieden ist der Bereich Finanzen und Liegenschaften im nordrhein-westfälischen Geldern: Fristgerecht zum Stichtag 15. Januar konnten die Jahressteuerbescheide 2022 zugestellt werden – so pünktlich wie noch nie. Für Marcel Schüren, Infoma-Koordinator der Stadt, ein wichtiger Aspekt der in der Kommune angestrebten konsequenten Bürger- und Mitarbeiterorientierung: „Damit unsere Bürgerinnen und Bürger die Widerspruchsfrist bis zum Hauptfälligkeits- und damit Zahltermin am 15. Februar eines Jahres eingeräumt bekommen, sollten ihnen die Bescheide vier Wochen vorher zugegangen sein. Jahr für Jahr mussten wir dafür viele unterschiedliche Hürden nehmen."
Grund für Zeitverzögerungen in der Vergangenheit war in erster Linie der hohe Aufwand, den der Prozess mit sich brachte. „Die Erstellung der Bescheide inklusive Druck über die Hausdruckerei und Versandlogistik war eine Sache von mehreren Personenwochen", erinnert sich Schüren. „Mit der seit 2021 für die Grundbesitzabgabenbescheide genutzten E-Postbusiness Box der Deutschen Post konnten wir diesen Zeitrahmen dann auf rund fünf bis sechs Personentage reduzieren." Allerdings wurden Umlaute in den Adressen, abhängig von den eingesetzten Programmen und Programmversionen, falsch umgesetzt und die Bescheide konnten nicht zugestellt werden. Damit war dieses System weder zukunftsfähig noch für die tägliche Arbeit, insbesondere im Homeoffice, geeignet.

Versand-Manager automatisiert Abläufe

Die Lösung brachte im November 2021 der neu entwickelte Infoma Versand Manager in die Kommune. Als Teil des Prozesses Steuerbescheide übernimmt er den automatisierten Versand und kommuniziert dafür mit dem digitalen Zustelldienst E-Post.
Bevor Geldern den Versand Manager einsetzte, war der manuelle Aufwand noch relativ hoch. Heute laufen die technischen Mechanismen vollautomatisiert im Hintergrund. Voraussetzung dafür ist das Zusammenspiel des Fachmoduls Infoma Steuern und Abgaben mit der elektronischen Steuerakte und dem Versand Manager. So geht der vom Fachmodul in der Steuerakte abgelegte und in ein PDF/A-Format konvertierte Bescheid automatisch an den Versand Manager zur Anlage des Versandauftrags und Weiterleitung an die E-Post. Drucken, Kuvertieren, Frankieren und Zustellen ist dann Aufgabe des Zustelldienstes. Parallel wird bei Vorhandensein eines E-Postfachs zusätzlich zur gesetzlich vorgeschriebenen postalischen Zustellung der Bescheid als digitale Kopie übermittelt.
Detailinformationen wie Adressdaten, Dokumente und Protokolleinträge zum Status der Sendung sind dabei jederzeit einsehbar. So erfolgt beispielsweise eine sofortige Rückmeldung, sollte die Zustellung nicht geklappt haben oder abgelehnt worden sein.

Versandauftrag auch aus dem Homeoffice

Das war in Geldern am Anfang häufiger der Fall. „Aufgrund unserer direkten Lage an der niederländischen Grenze haben wir viele Eigentümer aus den Niederlanden", erklärt Marcel Schüren. „Allerdings waren die Länderkennzeichen oder Postleitzahlen in diesem Adressbestand teilweise nicht sauber eingepflegt, sodass wir nacharbeiten mussten."

Mittlerweile wurden aber mehr als 32.000 Steuerbescheide für Gewerbesteuer, Hundesteuer, Grundbesitzabgaben und Schmutzwasser verschickt, ohne dass die Sachbearbeitenden in den Prozess eingreifen mussten. Für Marcel Schüren ein wichtiger Vorteil, nicht zuletzt im Homeoffice: „Es braucht nun niemand mehr extra in die Verwaltung zu kommen oder sich absprechen, um einen Druck- oder Versandauftrag einzuleiten. Das passiert jetzt alles von allein. Für uns ist das wieder ein großer Schritt nach vorn und entspricht unserem Digitalisierungsverständnis.“ Als nächster umfangreicher Versandauftrag stehen die circa 1.700 Bescheide für die Kindergartengebühren, Kindertagespflege und offene Ganztagsbetreuung auf dem Programm.

Investition zahlt sich aus

Aufgrund des bisherigen Prozessverlaufs zieht die Gelderner Verwaltung eine positive Bilanz. „Unser vornehmliches Ziel war ja, die Bescheide fristgerecht zu versenden und so Beschwerdeanrufe zu vermeiden. Das haben wir erreicht. Die Zahl der telefonischen Klagen über fehlende oder schlechte Zustellung ist quasi auf zurückgegangen“, freut sich Schüren. „Wir müssen uns jetzt fast nur noch um fachliche Rückfragen kümmern. Dadurch sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in ihrer täglichen Arbeit entlastet – und vor allem deutlich entspannter. Alles läuft viel einfacher, weil mögliche Fehlerquellen ausgeschlossen sind, kurz: Die Mitarbeitenden vertrauen der Lösung und nutzen sie entsprechend.“ Da neben dem Arbeitsaufwand Kosten eingespart werden, zahlt sich die Investition in den Versand Manager auch in dieser Hinsicht aus.
Mit den aktuellen Planungen zur Einführung eines digitalen Bestell- und Freigabe-Workflows, von Online-Bezahlmöglichkeiten sowie zur Digitalisierung der Altakten für die Vollstreckung geht Geldern weiter in Richtung einer papierlosen, smarten Verwaltung. „Wir wollen unsere Prozesse im Bereich Finanzen und Liegenschaften unabhängig von Zeit und Ort erledigen können. Wir arbeiten daran, auch die digitalen Angebote für unsere Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen auszubauen“, erläutert Schüren das Leitmotiv der Stadt am linken Niederrhein – und gibt damit den Weg zu vollständig durchgängigen Verwaltungsprozessen vor.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Juli 2022 von Kommune21 im Schwerpunkt Finanzwesen erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Finanzwesen, Geldern, Infoma Versand Manager