JCC Software Deutschland

Eine gute Entscheidung

[23.07.2025] Seit fünf Jahren ist das Unternehmen JCC Software auch in Deutschland aktiv. Über Erfolgsfaktoren der niederländisch-deutschen Zusammenarbeit berichten Geschäftsführer Dennis Habers und Jan Willem Bolkesteijn, Leiter Sales, Marketing & Kommunikation.

Herr Habers, Herr Bolkesteijn, das niederländische Softwareunternehmen JCC Software feiert in diesem Jahr sein fünfjähriges Bestehen in Deutschland – was bedeutet dieses Jubiläum für Sie?

Dennis Habers: Nach fünf Jahren sehen wir, dass unser Ansatz auch in Deutschland erfolgreich ist. Sowohl unsere Software als auch unsere Arbeitsweise passen gut zu unserer gesamten Zielgruppe – Kommunen in den Niederlanden, Belgien und Deutschland. Eine wichtige Rolle spielt dabei das Team von engagierten und zuverlässigen Mitarbeitenden, das wir in den vergangenen Jahren kontinuierlich aufgebaut haben.

Was war damals der entscheidende Impuls, den Schritt nach Deutschland zu wagen?

Habers: Wir haben uns lange mit dem Gedanken auseinandergesetzt, auch deutschen Kommunen zu helfen, ihre Dienstleistungsprozesse zu optimieren. Sowohl bei unserer Terminmanagement- und Besuchersteuerungssoftware als auch bei der Kassensoftware sind wir Marktführer in den Niederlanden und in Belgien, was uns zu der Entscheidung veranlasste, zu prüfen, ob Deutschland ein interessanter Markt für uns sein könnte. Mit unserem gesammelten Wissen und unserer Erfahrung auf dem kommunalen Markt war Deutschland eigentlich ein logischer Schritt.

Jan Willem Bolkesteijn: Basierend auf den Erkenntnissen einer Absolventenstudie aus dem Jahr 2015 haben wir schließlich 2018 einen Handlungsplan geschrieben, um deutschen Kommunen die Möglichkeiten unserer Software nahezubringen. Dass wir uns zunächst auf die an die Niederlande angrenzenden Bundesländer konzentrieren wollten, war eine rein logistische Entscheidung. Inzwischen betreuen wir Kommunen in ganz Deutschland.

Was waren Ihre Erwartungen an den deutschen Markt und haben sich diese mit der Realität gedeckt?

Habers: Wir hatten damit gerechnet, Anpassungen an der Software vornehmen zu müssen, um die Prozesse der deutschen Kommunen zu unterstützen. Das erwies sich glücklicherweise aber als unnötig. Als Hersteller von Standardsoftware achten wir darauf, dass alle Länder, die wir bedienen, mit den gleichen Standardfunktionen arbeiten können. Dabei spielen die hochflexiblen Einstellungsmöglichkeiten eine wichtige Rolle. Neben der Übersetzung der gesamten Software ins Deutsche hat es auch viel Energie gekostet, die gesamte Organisation auf den Schritt nach Deutschland vorzubereiten. Und natürlich haben wir mit vielen veralteten Prozessen zu kämpfen. Mit einer neuen, modernen und benutzerfreundlichen Software stößt man oft auf alte Strukturen – aber genau da setzen wir mit unseren Lösungen an.

Wie kam es zur Zusammenarbeit mit der Stadt Iserlohn?

Bolkesteijn: Die deutsche Premiere von JCC Software ist ein kurioses Zusammentreffen von Umständen. Die Geschichte begann im neuen Rathaus der niederländischen Stadt Almelo, wo die Partnerstadt Iserlohn zu Besuch war. Beim Betreten des Gebäudes stießen die Vertreter aus Iserlohn auf ein Terminal, über das

sich Besucher für ihren Termin anmelden können – ein Produkt von uns. Die Stadt war interessiert, erkundigte sich und kam zu mir. So hat unsere Deutschlandreise begonnen. Iserlohn ließ sich von den Möglichkeiten überzeugen und nach einem Ausschreibungsverfahren mit drei Bewerbern erhielten wir den Zuschlag. Die Inbetriebnahme erfolgte am 16. März 2020 – nur wenige Tage vor dem bundesweiten Lockdown. Trotz dieser außergewöhnlichen Umstände konnte das System später zeigen, wie wertvoll es ist: Bürger berichteten von einem deutlich optimierten Terminmanagement und die Mitarbeitenden lobten die neuen, effizienteren Abläufe.

> **„Die Kombination aus niederländischer Direktheit und deutscher Gründlichkeit ist ein echter Mehrwert."**

Sie beschreiben die niederländisch-deutsche Zusammenarbeit als sehr harmonisch. Was macht den kulturellen Austausch für Sie so besonders?

Habers: Wir haben festgestellt, dass die Mischung aus einem ursprünglich niederländischen Unternehmen und unseren deutschen Kollegen, die jetzt für die GmbH arbeiten, bei den Kunden sehr gut ankommt. Das liegt vor allem an der Kombination aus niederländischer Direktheit in einer flachen Organisation und deutscher Gründlichkeit. Das mag wie ein Klischee klingen, aber genauso fühlt es sich an. Diese Kombination ist ein echter Mehrwert – intern wie extern.

Wie beurteilen Sie den Stand der Digitalisierung in deutschen Kommunen heute?

Habers: Deutschland hinkt zwar in einigen Bereichen noch hinterher, macht aber deutliche Schritte und ist dabei, bei der Digitalisierung aufzuholen. Äußerst wichtig ist, hierbei sorgfältig vorzugehen und sowohl die Mitarbeitenden als auch die Bürgerinnen und Bürger der Kommunen in den Digitalisierungsprozess einzubeziehen. Digitalisierung ist gut, aber die menschliche Note muss erhalten bleiben. Der Blick in die Nachbarländer zeigt, dass eine konsequente, benutzerzentrierte Umsetzung der Schlüssel zum Erfolg ist.

Was sind Ihrer Erfahrung nach die häufigsten Herausforderungen, denen Kommunen bei der Digitalisierung begegnen?

Habers: Mehr Arbeit mit weniger Mitarbeitenden zu erledigen, ist eine Herausforderung. Deshalb müssen die richtigen Kompetenzen der Mitarbeitenden genutzt und an den passenden Stellen eingesetzt werden. Die Digitalisierung in Kommunen scheitert nicht an der Technik, sondern meist an organisatorischen, rechtlichen und kulturellen Rahmenbedingungen. Unsere Lösungen für Terminvereinbarung, Zahlungsabwicklung, Besuchersteuerung und Personalplanung können helfen, Prozesse effizienter zu gestalten. Dadurch werden sowohl Wartezeiten als auch die Bearbeitungszeit am Schalter reduziert, Teams können bedarfsorientiert gesteuert und Engpässe frühzeitig erkannt werden.

Ihr Wachstum in Deutschland war bewusst nachhaltig. Was bedeutet das konkret?

Bolkesteijn: Wir haben uns entschieden, unsere Lösungen nicht direkt aus verschiedenen Regionen Deutschlands heraus zu vermarkten, sondern von unserem Standort in Münster aus zu wachsen. Von hier aus betreuen wir aktuell all unsere Kunden – von der Inselstadt Borkum im Norden bis zur Gemeinde Feldkirchen Westerham im Süden. Auch unsere ISO-Zertifizierung ist ein wichtiges Element nachhaltigen Wachstums – sie belegt unser Engagement für Datenschutz und Qualität.

Habers: Von Münster aus wachsen wir mit unserem kompletten Produktportfolio deutschlandweit stetig und ohne Eile. Ein nächster Schritt könnte der österreichische oder Schweizer Kommunalmarkt sein. Hier

hat die Barrierefreiheit einen hohen Stellenwert. Unsere Vision ist es, Verwaltungsprozesse einfacher, moderner und bürgernäher zu gestalten – in Deutschland und darüber hinaus.

()

Dieses Interview ist in der Ausgabe Juli 2025 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Unternehmen, JCC Software, Besuchersteuerung, Terminmanagement