

Stadt Geldern / Nordrhein-Westfalen

# Entspannter Bescheidversand mit dem Infoma Versand Manager

## Herausforderung

„So pünktlich wie noch nie“ – im Bereich Finanzen und Liegenschaften der nordrhein-westfälischen Stadt Geldern ist man höchst zufrieden: Fristgerecht zum Stichtag 15. Januar konnten die Jahressteuerbescheide 2022 zugestellt werden. Für Marcel Schüren, Infoma-Koordinator der Stadt Geldern, ein sehr wichtiger Aspekt im Hinblick auf die in der knapp 35.000 Einwohner zählenden Stadt verfolgte konsequente Bürger- und Mitarbeiterorientierung: „Damit unsere Bürger:innen die Widerspruchsfrist bis zum Hauptfälligkeits- und damit Zahltermin am 15. Februar eines Jahres eingeräumt bekommen, sollten ihnen die Bescheide vier Wochen vorher zugegangen sein. Auf dem Weg zur Erreichung dieses Ziels waren wir Jahr für Jahr vielen unterschiedlichen Hürden ausgesetzt.“

Grund für die Zeitverzögerungen in der Vergangenheit war in erster Linie der hohe Aufwand, den der Prozess erforderte. „Die Erstellung der Bescheide inklusive Druck über die Hausdruckerei und Versandlogistik war eine Sache von mehreren Personenwochen“, erinnert sich Marcel Schüren. „Mit der seit 2021 für die Grundbesitzabgabenbescheide genutzten E-Postbusiness Box der Deutschen Post konnten wir diesen Zeitrahmen auf rund fünf bis sechs Personentage reduzieren.“ Allerdings wurden Umlaute in den Adressen abhängig von den eingesetzten Programmen bzw. Programmversionen falsch umgesetzt – die Bescheide konnten nicht zugestellt werden. Damit war dieses System weder zukunftsfähig noch für die tägliche Arbeit, insbesondere im Homeoffice, einsetzbar.

## Lösung

Die Lösung für diese unbefriedigende Situation kam im November 2021 mit dem Einsatz des neu entwickelten Infoma Versand Managers. Als Teil des Prozesses „Steuerbescheide“ übernimmt er den automatisierten Versand der Bescheide und kommuniziert dafür mit dem digitalen Zustelldienst E-Post.

War es bis dato so, dass sich der manuelle Aufwand nach wie vor als relativ hoch erwies, laufen die technischen Mechanismen nun 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. Gleichzeitig wird bei Vorhandensein eines E-Post-Postfachs zusätzlich zur gesetzlich vorgeschriebenen postalischen Zustellung der Bescheid auch als digitale Kopie übermittelt.

Die Detailinformationen wie Adressdaten, Dokumente und Protokolleinträge zum Status der Sendung sind dabei jederzeit einsehbar. Beispielsweise erfolgt eine sofortige Rückmeldung, sollte die Zustellung nicht geklappt haben oder abgelehnt worden sein. Das war in Geldern am Anfang öfter 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 hier nacharbeiten mussten.“

Mittlerweile wurden bereits über 32.000 Steuerbescheide für Gewerbesteuer, Hundesteuer, Grundbesitzabgaben und Schmutzwasser verschickt – ohne dass die Sachbearbeiter:innen in den Prozess eingreifen mussten. Für Marcel Schüren ein großer Vorteil gerade auch im Hinblick auf das Homeoffice: „Es braucht nun niemand mehr extra in die Verwaltung zu kommen oder sich



abzusprechen, um einen Druck- oder Versandauftrag einzuleiten. Das passiert jetzt alles von allein. Für uns ist das ein weiterer großer Schritt nach vorn und entspricht unserem Verständnis von Digitalisierung.“ Als nächster großer Versandauftrag stehen die ca. 1.700 Bescheide für die Kindergartengebühren, Kindertagespflege und offene Ganztagsbetreuung auf dem Programm.

## Nutzen

Nach den Erfahrungen im bisherigen Prozessverlauf zieht die Gelderner Verwaltung eine äußerst 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 Null zurückgegangen“, freut sich Marcel Schüren. „Wir müssen uns jetzt fast nur noch um fachliche Rückfragen kümmern. Dadurch sind die Mitarbeiter:innen in ihrer täglichen Arbeit entlastet – und vor allem deutlich entspannter. Alles läuft viel einfacher, weil mögliche Fehlerquellen ausgeschlossen sind, kurz: sie vertrauen der Lösung und nutzen sie entsprechend.“ Und dass sich neben dem Arbeitsaufwand auch Kosten einsparen lassen, sieht er als weitere Bestätigung der Investitionsentscheidung.

Mit den aktuellen Planungen zur Einführung von digitalem Bestell- und Freigabeworkflow, Online-Bezahlungsmöglichkeiten sowie der 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 Bürger:innen und Unternehmen auszubauen“, erläutert Marcel Schüren das Leitmotiv der Stadt am linken Niederrhein – und gibt damit den Weg zu vollständig durchgängigen Verwaltungsprozessen vor.