

Beitragssachbearbeitung „aus einem Guss“

08.03.16 | Autor / Redakteur: **Detlev Spierling** / Susanne Ehneß

Neben den Gewerbesteuereinnahmen sind kommunale Beiträge etwa für Erschließungs- und Straßenbaumaßnahmen bundesweit zur wichtigsten (Re-) Finanzierungsquelle für Städte und Gemeinden geworden. Ohne ein leistungsfähiges Sachbearbeitungssystem lässt sich das komplexe Beitragserhebungsverfahren nach dem Baugesetzbuch (BauGB) und dem Kommunalen Abgabengesetz (KAG) heute nicht mehr rationell abwickeln.

Nirgendwo auf der Welt gibt es ein so ausdifferenziertes System von Kommunalabgaben wie in Deutschland. Unter diesen Oberbegriff fallen kommunale Steuern, Gebühren, Beiträge und „kommunale Abgaben eigener Art“ heißt es in Wikipedia. Die nähere Ausgestaltung der Kommunalabgaben haben die Bundesländer jeweils in eigenen Kommunalabgabengesetzen (KAG) geregelt.

Neben den Bundesgesetzen (Abgabenordnung, Baugesetzbuch, Gewerbesteuergegesetz, Grundsteuergesetz und dem Gemeindefinanzreformgesetz) bilden die KAG die wichtigste Rechtsgrundlage für die Einnahmen der Gemeinden und anderer kommunaler Gebietskörperschaften. Hinzu kommt noch Artikel 106 Abs. 6 des Grundgesetzes, wonach die Kommunen örtliche Verbrauchs- und Aufwandsteuern selbst durch Satzung einführen und erheben können.

Ein relativ einfaches Praxisbeispiel ist der Erschließungsbeitrag nach dem BauGB: Die Kommune erschließt ein Baugebiet mit öffentlichen Straßen sowie mit Ver- und Entsorgungsanlagen. Damit verbessert sie den Grundstückswert der angrenzenden Privatgrundstücke und kann von den Anliegern einen Erschließungsbeitrag erheben – unabhängig davon ob diese die geschaffenen öffentlichen Einrichtungen nutzen oder nicht, erläutert Wikipedia. Was sich zunächst so einfach anhört, ist in der Praxis aber häufig viel komplexer und differenzierter.

Denn bei dieser wie auch bei so gut wie allen anderen kommunalen Beitragsarten gibt es heute natürlich zahlreiche Ausnahmen und Sonderfälle, die in einem Beitragserhebungsverfahren individuell berücksichtigt und differenziert behandelt werden müssen. Dass dies bei der Anzahl der Vorgänge – vor allem in einer Großstadt – nicht mehr mit „selbstgestrickten“ und fehleranfälligen Excel-Lösungen oder anderen unzureichenden Hilfsmitteln zuverlässig und rationell erledigt werden kann, liegt auf der Hand.



Effektive Beitragssachbearbeitung per Software „aus einem Guss“

(Bild: Sergey-Nivens_Fotolia.com)

Am Anfang stand ein Kostenrechnungssystem für „Erschließungsmaßnahmen“

Bis 1992 gab es keine adäquate IT-Lösung für das kommunale Beitragswesen, weshalb die isp-insoft GmbH mit Sitz in Hannover in diesem Jahr ein Kostenrechnungssystem für die Spezialaufgabe „Erschließungsmaßnahmen“ auf den Markt brachte. Im Laufe der folgenden 24 Jahre wurde seitdem die erste Version dieser Software in enger Zusammenarbeit mit Anwendern und Fachleuten kontinuierlich zu einem modernen Windows-basierenden System weiterentwickelt, das heute folgende Beitragserhebungsarten abdeckt:

- Erschließungsbeiträge,
- Straßen(aus)baubeiträge – einmalig und wiederkehrend,
- Beiträge für Wirtschaftswege,
- Umlageverfahren Wasser- und Bodenverbände,
- Kostenerstattung nach § 135 a-c BauGB,
- Ausgleichsbeträge Sanierungsgebiete § 154 BauGB,

- Abrechnung für Standortgemeinschaften,
- Herstellungsbeiträge Wasser/Abwasser,
- Gesplittete Niederschlagswassergebühr.

Das Programm „KKG“ kann Bescheide für Vorausleistungen, Endabrechnungen, Änderungsverfahren und Ablösungen erzeugen und auf Wunsch zur Begleitung, Dokumentation und Überwachung des gesamten Beitragserhebungsverfahrens eingesetzt werden – von der Planung bis zum letzten Zahlungseingang.

Mit der inzwischen führenden kommunalen IT-Lösung ihrer Art arbeiten bundesweit zur Zeit 1260 Anwender in 469 Kommunen nahezu jeder Größenordnung – von kleinen Gemeinden bis hin zur Millionenstadt. Erstmals schildern jetzt Anwender von neun repräsentativ ausgewählten Stadtverwaltungen unterschiedlicher Größe öffentlich ihre Praxiserfahrungen mit der KKG-Software. Zu Wort kommen hier die Städte Schwerin, München, Stendal, Willich, Ennepetal, Oberhausen, Aachen, Hamm und Münster.

„Schon 1999 entschlossen wir, uns ganz auf das Produkt KKG zu konzentrieren. Mit aktuell rund 20 Mitarbeitern im Geschäftsbereich isp-kommunal können wir in KKG auch individuelle Anwenderwünsche realisieren. Auf diese Weise ist die Software in den vielen Jahren des Einsatzes zu einem auch im Detail sehr ausgereiften System geworden, dass alle fachlichen Anforderungen aus dem Beitragsrecht abdeckt“, erläutert Firmengründer und Geschäftsführer Burkhard Wedell, der großen Wert auf einen intensiven Austausch mit den Anwendern legt: „Eine wesentliche Quelle für



Burkhard Wedell, Firmengründer und Geschäftsführer der isp-insoft GmbH

die Qualität und kontinuierliche Weiterentwicklung der Software sind auch die jährlich bundesweit 15 regionalen Anwendertreffen, in denen Anwender ihre Erfahrungen austauschen und aktuelle Lösungsansätze auf der praktischen Ebene diskutieren“, so Wedell, der die isp-insoft GmbH bereits vor 35 Jahren gegründet hat. Nach seinen Worten repräsentiert die IT-Lösung die „gesammelten Erfahrungen aller aktuell 1.260 Beitragsfachleute aus allen Bundesländern“.

Meinungen der Anwender

Seit wann arbeiten Sie mit der KKG-Software für die Beitragssachbearbeitung, und wie viele KKG-Module setzen Sie in Ihrer Stadtverwaltung ein?

Michael Au, Fachdienst Verkehrsmanagement der Stadtverwaltung Schwerin: Die Überlassungs- und Pflegevereinbarung für die Software KKG- Beitragssachbearbeitung wurde am 1. Dezember 1998 abgeschlossen.

Bernhard Buck, Baureferat der Landeshauptstadt München: Das Programm KKG wurde 1999 gekauft. Frei geschaltet sind 19 Module, wovon bei uns in München primär folgende verwendet werden: EHS – Einheitssätze, DKE – Differenzierte Kostenerfassung, BSB – Beitragssachbearbeitung, TBS – Textbausteine, RSS – Rechtsprechungssammlung, SOX – Sollstellungsexport, LIG – Listengenerator, SDE – Selektiver Datenexport, ERW – Erweiterte Analysen, LPT – Lageplantooll.

Heike Jaeckel, Sachgebietsleiterin Bauamt/Bauverwaltung der Hansestadt Stendal: Zur Berechnung von Erschließungs- und Straßenausbaubeiträgen nutzen wir die KKG – Software bereits seit 1998. Neben diesen Bescheiden werden über das Programm auch Bescheide für die Erhebung von Kostenerstattungen von Zufahrten sowie Hausanschlüssen für die Niederschlagswasserbeseitigung erstellt. Seit dem Jahr 2008 bearbeiten wir mit dem System auch die Bescheiderstellung zur Umlage der Gewässerunterhaltsbeiträge. Bei der Hansestadt Stendal werden 18 Module der KKG-Software eingesetzt.

Natascha Gribkowski, Team Satzungen, Beiträge und Verträge im Geschäftsbereich Landschaft und Straßen der Stadt Willich: Seit 2012 arbeiten wir in der Stadt Willich mit der KKG-Software. Sie wird im Rahmen der Erhebung von Erschließungsbeiträgen nach §§ 127 ff. BauGB, Kostenerstattungsbeträgen nach §§ 135a – 135c BauGB, Straßenausbaubeiträgen nach § 8 KAG NRW, Kanalanschlussbeiträgen nach § 8 KAG NRW, sowie für den Kostenersatz für Grundstücksanschlussleitungen nach § 10 KAG NRW, für Stundungsverfahren und für die Ausstellung von Beitragsbescheinigungen genutzt. In der Stadt Willich werden 14 Module der KKG-Software eingesetzt.

Marco Heimhardt, Sachgebietsleiter Kommunale Abgaben der Stadtbetriebe Ennepetal AöR: Nach einer Vorführung und einer relativ kurzen Testphase haben wir uns im Winter 2013 zügig für das Programm KKG entschieden und es im Sommer 2014 hier eingeführt. Da wir uns einig waren, die Beitragssachbearbeitung mit Hilfe einer Software lösen zu wollen, fiel die Wahl



Marco Heimhardt

Sachgebietsleiter Kommunale Abgaben der Stadtbetriebe Ennepetal AöR

auf KKG relativ leicht. Derzeit werden in Ennepetal 11 Module der KKG-Software genutzt.

Petra Oehlandt, Fachbereichsleiterin der Stadt Oberhausen: Wir arbeiten seit 1995 mit der KKG-Software und nutzen bisher 18 Module. Zu dem Modul DKA (Kosten-Import/-Export aus DKE) haben wir einen Konverter erworben, der es uns ermöglicht, Ausschreibungsdateien im GAEB-Format zu importieren. Das Fremdfinanzierungsmodell H, mit dem Fremdkapitalkosten berechnet werden, wurde speziell für die Stadt Oberhausen angepasst.

Günter Liebert, Bauverwaltung der Stadt Aachen: Bei der Stadt Aachen wird die KKG-Software seit Juni 2010 mit derzeit 23 Modulen eingesetzt.

Hanne Mussenbrock, stellvertretende Leiterin der Fachstelle Refinanzierung des Tiefbauamts der Stadt Münster: Die Stadt Münster setzt das Beitragsverfahren KKG seit 2006 ein.

Andreas Stromberg, Bauverwaltungsamt der Stadt Hamm: Die Stadt Hamm arbeitet seit 2005 mit der KKG-Software für die Beitragssachbearbeitung. Es sind insgesamt 15 Software-Module installiert.

Meinungen der Anwender

Wie viele Vorgänge bearbeiten Sie mit der Software für die Beitragssachbearbeitung insgesamt etwa in einem Jahr?

Michael Au (Schwerin): Circa zehn neue Maßnahmen kommen jährlich hinzu. Der Durchschnitt der laufenden Maßnahmen beträgt circa 20 jährlich.

Bernhard Buck (München): Für durchschnittlich 18 Erschließungsanlagen (Straßen, Wege, Plätze) werden die Kosten abgerechnet – mit insgesamt etwa 1.000 Beitragsbescheiden pro Jahr.

Heike Jaeckel (Stendal): Da der Ausbau bzw. die Erschließung von Verkehrsanlagen immer von der finanziellen Situation der Gemeinde abhängig ist, variiert die Anzahl der Projekte bezüglich der Beitragserhebung und Kostenerstattungen. Im Jahr 2015 hatten wir zehn Projekte in Abrechnung bzw. in der Abrechnungsvorbereitung. Außerdem werden über das System zudem jährlich bis zu 12.000 Bescheide für die Umlage der Gewässerunterhaltungsbeiträge berechnet und erstellt.

Natascha Gribkowski (Willich): Die einzelnen Straßenbaumaßnahmen werden in KKG als einzelne Projekte erfasst. Für den Bereich Erschließungsbeiträge und Straßenausbaubeiträge handelt es sich um Abrechnungsgebiete, die teilweise ganze Baugebiete umfassen können. Schätzungsweise werden jährlich circa zwei bis drei Abrechnungen je Rechtsgebiet durchgeführt. Jedoch lässt sich KKG nicht nur für die Abrechnung von beitragsfähigen Maßnahmen nutzen. Bereits im Stadium der Planung kann KKG genutzt werden, um beispielsweise Kostenvarianten einzugeben und zu vergleichen oder Informationsschreiben sowie Einladungsschreiben für Eigentümerinformationsveranstaltungen zu verschicken. Im Kanalanschlussbeitragsrecht werden meist einzelne Grundstücke veranlagt, die erstmalig die Möglichkeit bzw. einen tatsächlichen Anschluss an den Schmutz- und/oder Regenwasserkanal erhalten. Dies geschieht ganzjährig in Abhängigkeit der Anschlussnahme oder Anschlussmöglichkeit. Beitragsbescheinigungen werden nahezu wöchentlich bearbeitet.

Marco Heimhardt (Ennepetal): Nur etwa sechs pro Jahr.

Petra Oehlandt (Oberhausen): Durchschnittlich bearbeiten wir im Jahr 40 Projekte mit der KKG-Software.



Günter Liebert (Aachen): Durchschnittlich 18 Maßnahmen werden pro Jahr mit der KKG-Software abschließend bearbeitet, etwa fünf Maßnahmen jährlich dienen der Variantenberechnung in Planungsverfahren oder der vorläufigen Beitragsermittlung z.B. für Bürgerinformationen.

Hanne Mussenbrock (Münster): Wir kommen circa auf 100 Projekte im Jahr.

Andreas Stromberg (Hamm): Im Laufe eines Jahres werden in Hamm mit der Software folgende Beitragserhebungen und damit zusammenhängende Verfahren durchgeführt: 50 Erschließungsbeiträge (BauGB) und Straßenausbaubeiträge (§ 8 KAG NRW), 25 Anschlussbeiträge (§ 8 KAG NRW), 100 Kostenersatz (§ 10 KAG NRW) sowie je 50 Stundungsbescheide (§ 222 AO) und Stundungszinsbescheide (§ 234 AO).

Meinungen der Anwender

Was ist in Ihren Augen die größte Stärke der KKG-Software?

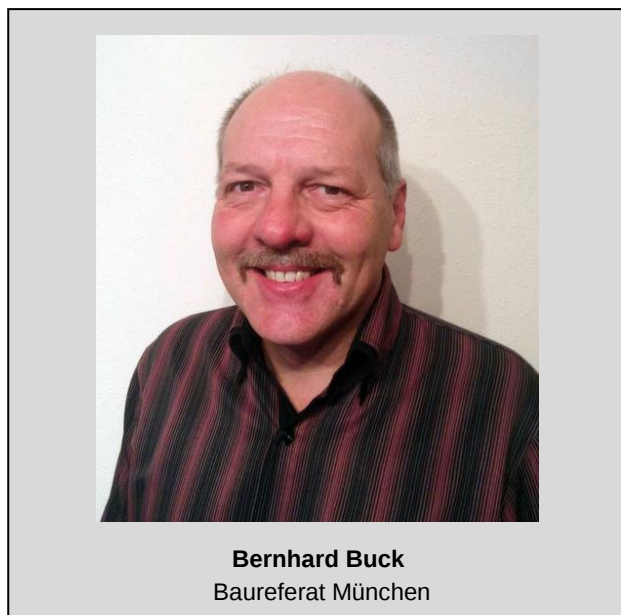
Michael Au (Schwerin): Die Beständigkeit des Programmes resp. aller Komponenten. Es werden die Neuerungen „Schritt für Schritt“ auf die User verteilt, das halte ich für sinnvoll.

Bernhard Buck (München): Die größte Stärke des Programms ist die Flexibilität bzw. Möglichkeit zur Anpassung an neue Rechtssituationen oder technische Abrechnungsabläufe.

Heike Jaeckel (Stendal): Die Software ist sehr anwenderfreundlich und flexibel. Sie stellt auf die Rechtslage in unserem Bundesland und unserer Stadt ab. Gesetzes- und Satzungsänderungen sind einfach zu integrieren, bzw. wird die Software stetig der neuen Rechtslage angepasst, sofern erforderlich. Die Standard-Software ist den individuellen Bedürfnissen unserer Stadt schon vielfach und unkompliziert angepasst worden.

Natascha Gribkowski (Willich): Das Beitragsprogramm KKG ermöglicht die individuelle Abbildung der spezifischen kommunalen Strukturen. Gerade diese individuelle Anpassungsmöglichkeit der gemeindespezifischen Strukturen zeichnet dieses Programm aus. Beispielhaft sei die Anpassung der Veranlagung auf Grund einer Änderungssatzung genannt.

Marco Heimhardt (Ennepetal): Grund für die Anschaffung des Programms war der Wunsch, nicht mehr jede Variable manuell in die Dokumente einzeln eintragen zu müssen, um Zeit zu sparen und Flüchtigkeitsfehler zu vermeiden. Daher habe ich damit begonnen, anhand von Access Datenbanken und Word-Formular-Programmierungen diese Prozesse zu automatisieren. Mit mäßigem Erfolg. Schnell wurde uns klar, dass die Vielzahl an Variablen und Optionen nur mit sehr viel Zeitaufwand und komplett durchgeplanter Logik möglich ist. Außerdem hätte es den gravierenden Nachteil gehabt, dass nur der eine „Programmierer“ (in diesem Falle ich) in der Lage gewesen wäre, bei Fehlern Abhilfe zu schaffen. KKG hat die Möglichkeit, eben all diese Variablen berücksichtigen und entsprechend in den Formularen ausgeben zu können. Das Programm läuft stabil und ein Support ist auch vorhanden. Außerdem ist es mit dem Modul DKE darüber hinaus möglich, weitere Prozesse zu automatisieren, wie zum Beispiel die Ermittlung der Herstellungskosten einzelner Teileinrichtung nach Massenaufteilung o.ä. Bisher mussten unsere Tiefbau-Ingenieure diese Kostenmitteilungen behelfsmäßig mit Excel-Tabellen oder unserer AVA-Software durchführen. Ok, dem Ingenieur ist nichts zu schwör, aber dennoch ist es eine große Erleichterung, die entsprechenden GAEB-Dateien (anerkanntes Standard-Dateiformat im Bauwesen) in das DKE-Modul zu importieren und die Aufteilung jeder einzelnen Position des Leistungsverzeichnisses in der KKG-Software selbst vorzunehmen. Seit der Anschaffung der Software sparen wir bei der Sachbearbeitung der Projekte etwa die Hälfte der Zeit, sodass personelle Ressourcen freigesetzt und anderweitig genutzt



werden konnten. Mittlerweile können wir uns in der Sachbearbeitung der Maßnahmen auf die rechtlichen Fragestellungen konzentrieren, wo bei der damaligen Planung die Erstellung der jeweiligen individuellen Dokumente den größten Zeitanteil der Sachbearbeitung einnahm.

Petra Oehlandt (Oberhausen): Für uns ist es besonders wichtig, dass Daten in einer Software projekt-, grundstücks- und eigentümerbezogen gesammelt, archiviert und abgerufen werden können. Dies erspart uns in vielen Fällen zeitaufwendige Recherche in den Archiven und ist für uns ein erster Schritt in Richtung der digitalen Akte. Eine weitere Stärke ist, dass Änderungen innerhalb eines Projekts (z. B. bei den Kosten oder den Grundstücksflächen) automatisch zu einer Anpassung aller relevanten Berechnungen in dem Projekt führen.

Günter Liebert (Aachen): Die größte Stärke der KKG-Software liegt darin, in allen Phasen einer Maßnahme eine an den Bedürfnissen der Gemeinde orientierte flexible und umfassende Unterstützung in der Beitragssachbearbeitung anzubieten.

Hanne Mussenbrock (Münster): Das Programm ist bedienerfreundlich und gut strukturiert. Vor allem aber kann alles, was für die Sachbearbeitung eines Projektes anfällt, im KKG bearbeitet werden (z.B. Bescheiderstellung, Schriftverkehr, kassentechnische Abwicklung, Überwachung von Terminen, Wiedervorlagen usw.) Also eine All-in-one-Software für die Beitrags-sachbearbeitung

Andreas Stromberg (Hamm): Die größte Stärke ist die weitgehende Parametrisierbarkeit des Programms. Die Möglichkeiten reichen von dem Einpflegen der Berechnungen der Satzungen über die Erstellung von individuellen Listen bis hin zu den frei gestaltbaren Bescheiden.

Meinungen der Anwender

Wie beurteilen Sie die Anwenderfreundlichkeit, Flexibilität und Leistungsfähigkeit (Performance) der Lösung?

Michael Au (Schwerin): KKG und die damit verbundenen Neuerungen sind ausgesprochen anwenderfreundlich, letztendlich selbsterschließend und deshalb auch leistungsfähig.

Bernhard Buck (München): Das KKG ist sehr anwenderfreundlich, läuft sehr stabil und ist für größere Datenmengen ausgelegt. Es handelt sich nicht um ein „starres“ Abrechnungsprogramm.

Heike Jaeckel (Stendal): Das Programm ist logisch nachvollziehbar und systematisch sehr gut aufgebaut. Die klare und ansprechende Benutzeroberfläche ermöglicht dem Anwender ein leichtes, schnelles und sehr übersichtliches Erarbeiten von Abrechnungen. Einen sehr großen Vorteil sehen wir auch darin, dass Formulare und Tabellen individuell vom Anwender ohne Unterstützung des Services der isp-insoft GmbH angepasst werden können. Die Formularhilfe ist einfach, übersichtlich und der Gesamtsystematik angepasst.

Natascha Gribkowski (Willich): Das Beitragsprogramm wird auf die Bedürfnisse der jeweiligen Kommune

individuell zugeschnitten, so dass ein breiter Raum für die Aufbereitung der in der Gemeinde vorliegenden Daten (Einwohnermeldedaten, Steuerdaten, Katasterdaten etc.) ermöglicht wird. Die Vielfalt dieser Eingabemöglichkeiten erfordert jedoch ein gewisses Maß an EDV-Verständnis.

Marco Heimhardt (Ennepetal): Meiner Meinung nach ist der größte Vorteil der Software die Flexibilität, die den Anwendern gegeben wird. Jeder Anwender hat mit etwas Hintergrundwissen die Möglichkeit, z.B. jedes Formular nach seinen Wünschen zu individualisieren und anzupassen. Die Programmierung ist so gewählt, dass es den Anwendern auch möglich ist, diese Änderungen vorzunehmen. Ich nutze in anderen Aufgabenbereichen Anwendungen, bei denen der Hersteller bewusst verhindert, dass die Anwender ihre Formulare simpel und schnell anpassen können, um diesen Service als Support-Leistung zu verkaufen. Sicherlich sind derzeit noch gewisse Grenzen gesetzt, vor allem was das Layout von Sheets oder Listungen angeht, aber da blicke ich sehr zuversichtlich auf das Release der neuen Java-Version voraus.

Die Performance der Software und auch die Anwenderfreundlichkeit sind sehr gut. Berechnungen, Reports oder einfache Eingaben sind schnell verarbeitet, das Programm läuft äußerst flüssig. Bezüglich der Anwenderfreundlichkeit hat isp-kommunal eigentlich an alles gedacht, was für die tägliche Praxis wichtig ist. Die archivierten Dokumente oder ganze Vorgänge sind schnell zu finden. Und wie schon erwähnt, ist das Programm absichtlich so konzipiert, dass die geschul-



Heike Jaeckel
Sachgebietsleiterin Bauamt/Bauverwaltung
der Hansestadt Stendal

ten Anwender sehr gut in der Lage sind, fest jede Anpassungen selbst vorzunehmen.

Petra Oehlandt (Oberhausen): Die Leistungsfähigkeit des KKG ist für Oberhausen ausreichend, die Flexibilität ist sehr gut. Die Anwenderfreundlichkeit kann verbessert werden. So fehlen z. B. individuelle Einstellungsmöglichkeiten für Farben, Schriftarten und -größen in den Masken.

Günter Liebert (Aachen): Der modulare Aufbau der Software erlaubt den Einsatz nach den Erfordernissen der Gemeinde. Für den fachkundigen Nutzer erschließt sich der Aufbau und die Bedienung nach relativ kurzer Einarbeitungszeit. Aufgrund individueller Konfigurationsmöglichkeiten kann sie z.B. an Satzungsänderungen angepasst werden. Die Performance der Software ist gut und kann – bei einer Server-Installation – lediglich durch eine unzureichende Netzwerkperformance spürbar gebremst werden.

Hanne Mussenbrock (Münster): Anwenderfreundlichkeit = gut, Flexibilität = bislang keine Beschwerden, Performance = o.k.

Andreas Stromberg (Hamm): Das Programm zeichnet sich insbesondere durch die Modulstruktur als sehr flexibel aus und bietet dadurch Lösungsmöglichkeiten für nahezu alle mit Beitragserhebungen zusammenhängenden Problemstellungen. Trotz dieses Funktionsumfangs ist das Programm übersichtlich und problemlos zu bedienen. Die Anwenderfreundlichkeit hängt in erster Linie damit zusammen, dass das Programm an die örtlichen Verhältnisse angepasst werden kann. Obwohl das KKG-Programm eine Server-basierte Anwendung ist und mehrfach auf das Programm und die Projekte zugegriffen wird, sind Einschränkungen hinsichtlich der Performance nicht zu erkennen.

Meinungen der Anwender

Wie beurteilen Sie den Service und Support der isp-insoft GmbH?

Michael Au (Schwerin): Der Service und Support für KKG sind seit Jahren unangefochten. Wir kennen die Mitarbeiter der isp-insoft durch Anwendertreffen und Inhouseseminare und sind deshalb von der Kompetenz des Dienstleisters (isp-kommunal) überzeugt.

Bernhard Buck (München): Service und Support sind sehr gut. Es ist diesbezüglich nicht zwingend notwendig, dass sich eine Gemeinde/Stadt geographisch in der Nähe der isp-insoft GmbH befinden muss. Auf Grund zügigem eMail- und Telefonverkehr können Problematiken/Nachfragen zeitnah behandelt werden.

Heike Jaeckel (Stendal): An dieser Stelle kann ich nur ein großes Lob an alle Mitarbeiter der isp-insoft GmbH aussprechen. Alle Anfragen und Probleme werden schnell bearbeitet und in verständlicher Weise gelöst. Die Mitarbeiter sind stets freundlich und geduldig. Sehr hilfreich sind u. a. auch die jährlichen KKG-Anwendertreffen.

Natascha Gribkowski (Willich): Im Rahmen des Softwarepflege- und Supportvertrages wird eine ständige Erreichbarkeit seitens isp-kommunal gewährleistet. Auftretende Probleme, sei es bei der Eingabe von Daten oder Anpassung von Formularen, werden umgehend, fast immer noch am gleichen Tag abschließend gelöst. Wir werden seit der Einrichtung des Beitragsprogrammes im Jahr 2012 von isp-kommunal kompetent beraten und fortwährend unterstützend begleitet.

Marco Heimhardt (Ennepetal): Wenn ich eine Schulnote vergeben müsste, würde ich ein sehr gut vergeben. Die Hotline ist immer zu erreichen. Nachdem das Problem geschildert wurde, wird ein Ticket für den technischen Support erstellt. Ich habe noch nie länger als eine Stunde auf einen Rückruf gewartet. Wenn die Mitarbeiter des Supports mal nicht in der Lage sind, einen Fehler zu beheben, wird dieser umgehend an die Programmierer weiter gegeben. Spätestens an dieser Stelle wurden unsere Probleme bisher immer gelöst. Sollte eine Lösung nicht möglich sein, wird der Sachverhalt hausintern erörtert und ggf. in das nächste Update eingepflegt.

Petra Oehlandt (Oberhausen): Der Support ist sehr gut. Lösungen für Probleme werden innerhalb kürzester Zeit (meist innerhalb von 48 Stunden) durch isp präsentiert. Ebenfalls sehr gut ist der Service. Durch qualifiziertes Personal werden Schulungen im KKG auch bei uns vor Ort angeboten, um uns für die tägliche Arbeit noch fitter zu machen. Hier werden unsere individuellen Fragen kompetent beantwortet. Über die Homepage von isp können wir zahlreiche Informatio-



Petra Oehlandt
Fachbereichsleiterin der Stadt Oberhausen

nen abrufen, z. B. Hilfen zur Bescheiderstellung, Seminarangebote, Termine für Anwendertreffen, Pressemitteilungen in Beitragsangelegenheiten. Wenn es für uns erforderlich ist, stehen uns die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von isp mit Rat und Tat zur Seite.

Günter Liebert (Aachen): Ein Lob für die freundlichen und kompetenten Ansprechpartner, deren telefonische Kundenberatung stets umfassend und sehr lösungsorientiert ist. Falls eine darüber hinausgehende Unterstützung erforderlich ist, wird diese entsprechend der Problemstellung in angemessener Zeit geleistet und sich ggf. daraus ergebende Anpassungen zeitnah umgesetzt.

Hanne Mussenbrock (Münster): Der Service und Support der Firma sind ausgezeichnet, zügig, kompetent, freundlich und hilfsbereit.

Andreas Stromberg (Hamm): Der Support der Fa. isp-insoft GmbH ist vorbildlich. Ob es um technische Probleme, um Verbesserungsvorschläge oder andere Anliegen des Kunden geht, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Fa. isp-insoft GmbH sind bestrebt, schnellstmöglich Lösungen anzubieten. Die jährlich stattfindenden Anwendertreffen dienen auch dazu, die Wünsche der Anwender in das Programm einfließen zu lassen.

Meinungen der Anwender

Würden Sie KKG-Software uneingeschränkt weiterempfehlen oder haben Sie noch bestimmte Verbesserungsvorschläge?

Michael Au (Schwerin): Wir können die KKG-Beitragssoftware uneingeschränkt weiterempfehlen und haben das in den letzten Jahren mehrfach getan. Insbesondere sind wir deshalb als Landeshauptstadt auch Ansprechpartner für die anderen Städte und Gemeinden in M-V, sofern diese sich von den praktischen Vorteilen der (Beitrags-) Software im Rahmen der KKG Anschaffung resp. Modulerweiterung überzeugen möchten.

Bernhard Buck (München): Nachdem das KKG mittlerweile seit 17 Jahren in Verwendung ist und bereits viele Anpassungen/Unterstützungen im Rahmen der Anforderungen der Stadt München durchgeführt wurden, kann dieses Programm auch anderen Städten und Gemeinden empfohlen werden, sofern mehrere Beitragsabrechnungen pro Jahr durchzuführen sind.

Heike Jaeckel (Stendal): Die Standardmodule sind auf alle Fälle weiter zu empfehlen. Die Einarbeitung in diese ist einfach und mit geringem Zeitaufwand verbunden. Das DKE-Modul (differenzierte Kostenerfassung) ist in der Praxis aus unserer Sicht nicht ganz so anwenderfreundlich. Wobei ich hier ergänzen möchte, dass diese Kostenerfassung bei uns bislang immer außerhalb des Programms über Excel gelaufen ist und individuell angefallene Besonderheiten einzelner Positionen aus Rechnungen dort schneller mal dargestellt werden können. Kleinigkeiten sind immer verbesserungswürdig. Die isp-insoft GmbH nimmt diese Anregungen jedoch immer gern auf und haben diese in der Vergangenheit in der Regel auch im Programm umgesetzt.

Natascha Gribkowski (Willich): Die Vielfalt der Eingabemöglichkeiten in KKG, die ständige Erreichbarkeit von isp-kommunal sowie die zeitnahen Lösungen von Problemfällen lässt uns zu der Erkenntnis gelangen, dass eine Weiterempfehlung erfolgen kann. Verbesserungsvorschläge unsererseits wurden bisher immer umgehend aufgegriffen und sofern es der Rahmen der zur Verfügung stehenden Software zulässt, auch eingepflegt. Darüber hinaus gehende Verbesserungsvorschläge, wie z.B. die Abbildung von Sondersatzungen, wurden für zukünftige Programmanpassungen vorgemerkt. Zu diesen Wünschen gehören z.B. eine übersichtlichere Dokumentenablage, eine Suchfunktion bei den Zielprojekten im Rahmen des Kopierens von Formularen, die Darstellung von Sondersatzungen, sowie die Einarbeitung von bestehenden Ablösungsvereinbarungen bei der Neuanlage von Projekten.

Marco Heimhardt (Ennepetal): Abgesehen von der oben genannten Einschränkung, was das Layout gewisser Listen angeht, habe ich keine Verbesserungswünsche. Ich weiß aber, dass isp-kommunal mit der Java-Version an dieser Möglichkeit bereits arbeitet, insofern kann ich die Software uneingeschränkt empfehlen.



Michael Au

Fachdienst Verkehrsmanagement
der Stadtverwaltung Schwerin

Petra Oehlandt (Oberhausen): Wir empfehlen die Software gern weiter. Mitarbeitende zahlreicher Städte nehmen an einem Arbeitskreis teil, dem auch wir angehören. Wir werben für das KKG, wenn wir von den am Arbeitskreis Teilnehmenden nach unserer Meinung gefragt werden! Wie bereits erwähnt, könnten die individuellen Anpassungsmöglichkeiten verbessert werden. Unsere Ideen zur Verbesserung des Programms teilen wir isp regelmäßig mit. Im Rahmen des Supports werden die von uns vorgeschlagenen Ideen zu unserer Zufriedenheit umgesetzt. Einige Wünsche werden sich aber systembedingt erst mit dem KKG 6.0 erfüllen lassen.

Günter Liebert (Aachen): Die KKG-Software erfüllt alle von uns gestellten Anforderungen zu unserer vollen Zufriedenheit, daher können wir sie uneingeschränkt weiterempfehlen. Aufgrund der ständigen Weiterentwicklung der Software, auch auf Anregungen aus dem Kundenkreis, haben wir derzeit keinen konkreten Verbesserungsvorschlag.

Hanne Mussenbrock (Münster): Das Programm ist auf jeden Fall weiterzuempfehlen, auch weil es zurzeit nichts vergleichbar Gutes auf dem Markt gibt. Zu erwähnen wäre eigentlich nur die Anbindung an das Open Source-GIS QGIS, das auch für finanzschwache und kostenbewusste Kommunen eine Alternative zu den proprietären Systemen am Markt darstellt.

Andreas Stromberg (Hamm): Ich würde das Programm weiterempfehlen. Allerdings nicht ohne darauf hinzuweisen, dass eine Einweisung und anschließende Programmpflege (Listen, Formulare) erforderlich ist.

Interview mit Vertriebspartner KIV Thüringen GmbH

Die Software KKG aus Sicht des größten KKG-Vertriebspartners – der Kommunale Informationsverarbeitung (KIV) Thüringen GmbH. Im Gespräch: Stefan Amling, Fachberater Beitragswesen der KIV Thüringen GmbH in Gotha.

Wie beurteilen Sie als Vertriebspartner die KKG-Kommunalsoftware für die Beitragssachbearbeitung hinsichtlich der Funktionalität und Leistungsfähigkeit?

Amling: Die KIV vertreibt seit ihrer Gründung im Jahr 1993 die Software. Durch engen Kontakt mit unseren Kunden, z.B. jährliche Anwendertage, bestimmen unsere Kunden die Funktionalität und Leistungsfähigkeit der Software wesentlich mit.

Die heute vorliegende Software erfüllt nach unserer Auffassung alle Anforderungen, die sich aus der Beitragssachbearbeitung ergeben und bietet darüber hinaus die Möglichkeit, die Verwaltungsaufgaben effektiv zu bearbeiten und im System zu archivieren. Besonders herauszustellen ist, dass landesspezifische rechtliche Besonderheiten wie etwa wiederkehrende Beiträge in der Software umgesetzt wurden.

Anforderungen, die durch das Rechnungsprüfungsamt an die Kommunen gestellt werden – zum Beispiel die Erhebung von Fremdfinanzierungszinsen – sind außerdem seit Jahren im System implementiert.

Spiegelt Ihre Einschätzung im Großen und Ganzen auch die Sicht der von Ihnen betreuten rund 100 Kommunen in Thüringen wider oder gibt es in der Beurteilung der Zufriedenheit mit der Software evtl. bestimmte Unterschiede zwischen größeren und kleineren Kommunen? Und falls ja: was sind die wichtigsten Unterschiede?

Amling: Von unseren Anwendern wird diese Meinung voll und ganz geteilt. Die hohen Teilnehmerzahlen an den Anwendertagen und eine Vielzahl von Betreuungsverträgen spiegeln das wider. Dabei steht ein Sachverhalt besonders im Vordergrund. Die Kunden bestätigen immer wieder, dass sie von der Software geführt werden und damit eine schnelle Wiedereinarbeitung und effektive Gestaltung der Beitragserhebung ermöglicht wird.

Die Größe einer Kommune bestimmt nur unwesentlich die Zufriedenheit mit der Software. Da der Prozess der Beitragssachbearbeitung in der Landeshauptstadt Erfurt oder in der Stadt Oberhof analog ablaufen, wird hier die gleiche Funktionalität abgerufen. Unterschiedlich ist die Menge der zu verarbeitenden Daten, dazu wird die Software laufend an die neuesten Betriebssysteme und Office-Versionen angepasst.

Wir reagieren Ihre Kunden/Interessenten bei der ersten Produktpräsentation auf KKG?

Amling: Bei Kunden, die bisher keine Software im Einsatz hatten, finden unsere Präsentationen stets großes



Stefan Amling

Fachberater Beitragswesen der
KIV Thüringen GmbH in Gotha

Interesse. Besonders wird das Angebot, im Rahmen der Produktpräsentation kleine Maßnahmen aus der Kommune direkt in der Präsentation umzusetzen und somit die Funktion des Programms mit Hilfe von eigenen Daten darzustellen, geschätzt.

Kommunen, die bisher eine andere Lösung im Einsatz hatten, wägen Vor- und Nachteile ihrer bisherigen Software gegenüber KKG ab. Während das reine Erstellen der Beitragsbescheide oft analog eingeschätzt wird, sind es die Zusatzmodule der Software, die hier den Ausschlag für KKG geben. Hier sollen nur die implementierte Möglichkeit der grafischen Ermittlung von Erhebungsgrundlagen, die Widerspruchsbearbeitung und das Beitragsarchiv genannt werden.

Und was ist für die Kommunen aus Ihrer Vertriebspartnersicht vor allem ausschlaggebend für den Kauf von KKG?

Amling: Für die Kaufentscheidung zur Software KKG werden vor allem die einfache Umsetzung von Satzungen und die zu fast allen vorhandenen Grafik- und Kassensystemen vorhandenen Schnittstellen herangezogen. Natürlich bestimmt auch die hohe rechtliche Sachkompetenz beim Programmentwickler und auch bei uns als Vertriebspartner die Kundenentscheidung. Eine in die Software integrierte Rechtssprechungsammlung dokumentiert diesen Sachverhalt.