

Mitteilungsvorlage

vom 30.10.2018

öffentliche Sitzung

Sachstand der Umsetzung von Maßnahmen der Organisationsuntersuchung im A 36 – Straßenverkehrsamt

Beratungsreihenfolge

Datum	Gremium
14.11.2018	Ausschuss für Personal und Informationstechnik

Sachlage:

Als Ergebnis der Organisationsuntersuchung der Firma Rödl & Partner und auf Basis der Beschlüsse der entsprechenden Verwaltungs- und politischen Gremien ergibt sich folgender aktueller Stand der personellen Besetzung und der Optimierungsmaßnahmen:

Personal:

Zum 31.08.2018 wurde der VZÄ (Vollzeitäquivalente)-Ist-Bestand ermittelt und mit den Ergebnissen der Organisationsuntersuchung ins Verhältnis gesetzt:

VZÄ Stand zum Zeitpunkt der Organisationsuntersuchung	VZÄ Soll vor Optimierung	VZÄ Ist Stand 31.08.2018	Differenz zum Soll vor Optimierung Stand 31.08.2018
71,11	90,59	82,42	8,17

Eine Auflistung der vakanten VZÄ ist der Anlage 1 zu entnehmen.

Durch fortlaufende Fluktuation in allen Arbeitsgruppen sind derzeit 8,17 VZÄ nicht besetzt. Teilweise befinden sich Stellen im Ausschreibungs- bzw. Besetzungsverfahren und können voraussichtlich kurzfristig besetzt werden. Fünf Mitarbeiterinnen befinden sich derzeit in Elternzeit, wovon vier planmäßig noch dieses Jahr mit verschiedenen Stundenmodellen zurückkehren werden.

In der Arbeitsgruppe Ausnahmegenehmigungen hat sich die ausstehende Stellenbesetzung zeitlich verzögert bzw. es musste nach kurzer Zeit eine Neubesetzung vorgenommen werden. Zudem ist die personelle Situation durch zwei Langzeiterkrankungen (einschl. des Arbeitsgruppenleiters) geprägt. Dies hatte insbesondere Auswirkungen auf alle Maßnahmen der Arbeitsgruppe Ausnahmegenehmigungen (siehe Anlage 2, Maßnahmennummern 5, 7, 10, 27, 28).

Belastung der Mitarbeiter durch Mehrarbeit:

Aufgrund von personellen Engpässen und zusätzlichem Aufwand durch die Umsetzung der Maßnahmen wurden bis zum Ende des Jahres bei sieben Mitarbeitern Mehrarbeit von insgesamt max. 75 Stunden pro Monat angeordnet. Insbesondere ist die Arbeitsgruppe Verwaltung in nahezu jedes Projekt eingebunden.

Servicequalität:

Die Wartezeiten als wichtiger Indikator für die Bürgerbewertung des Services konnten im Bürgerservice Führerscheines weiter verbessert werden. Das Gesamtergebnis für 2018 sollte für eine endgültige Bewertung des Jahres 2018 jedoch abgewartet werden.

Wartezeiten im Durchschnitt:

	<u>Zulassung</u>	<u>Führerschein</u>
2016	Ø 35 Minuten	Ø 25 Minuten
2017	Ø 29 Minuten	Ø 16 Minuten
2018 (bis 31.08.)	Ø 39 Minuten	Ø 12 Minuten

Die Wartezeiten im Bürgerservice Zulassungswesen sind seit diesem Jahr um 10 Minuten im Durchschnitt angestiegen. Insbesondere samstags sind im Verhältnis zu den Öffnungszeiten der stärkste Besucherandrang und daher auch die höchsten durchschnittlichen Wartezeiten zu verzeichnen.

Verschiedene Gründe führen zu diesem Ergebnis:

1. Personalfluktuaton und -ausfälle

Durch Fluktuaton und Präsenzausfall von über 20 % (Krankheitsausfall, Mutterschutz und Elternzeit, Rehabilitationsmaßnahmen) konnte die Sollstärke bislang nicht erreicht werden.

Kurzfristig treten weitere personelle Veränderungen ein:

Am 01.11.2018 haben in Summe drei Vollzeitbeschäftigte aus dem Team in andere Organisationseinheiten gewechselt, weil sie sich verbessern konnten. Trotz der Rückkehr von zwei Mitarbeiterinnen aus Elternzeit, die ihre Beschäftigung in Teilzeit wieder aufnehmen, müssen aktuell noch 3,35 Stellen neu besetzt werden.

2. Zusätzlicher Aufwand

Im Zuge des CO₂-Monitorings (Überwachung der durchschnittlichen CO₂-Emissionen neuer Personenkraftwagen zur Überprüfung der Selbstverpflichtung der Automobilhersteller) muss zudem seit dem 01.01.2018 bei Neuzulassungen eine zusätzliche manuelle Erfassung von Daten (sog. WLTP-Daten) erfolgen, die eine Erhöhung der Bearbeitungszeit von ca. 3 Minuten pro Vorgang mit sich bringt. Die Einführung einer technischen Lösung zur vereinfachten Erfassung der Daten (Datenbank) durch das Kraftfahrtbundesamt ist derzeit nicht absehbar. Die Erhöhung der betreffenden Bearbeitungszeiten wirkt sich auf die Wartezeiten aus. Zeitgleich kommt durch die Umsetzung von Maßnahmen aus der Organisationsuntersuchung ein zusätzlicher Aufwand auf das Team zu. Insbesondere das Projekt „Einführung dezentrales Scannen Zulassung“ sowie der Umbau des Amtes und die damit verbundenen Umzüge und Übergangslösungen binden personelle Ressourcen. Ziel ist es daher weiterhin, alle vakanten Stellen zeitnah zu besetzen.

Umsetzung von Maßnahmen:

Wie der Anlage 2 zu entnehmen ist, wurde bereits eine Vielzahl von Maßnahmen erfolgreich umgesetzt. Insbesondere sind hier die ressourcenstärksten Projekte aus 2018 zu nennen:

- **Dezentrales Scannen in der Arbeitsgruppe Führerscheinwesen**
In der Arbeitsgruppe Führerscheinwesen wurde das dezentrale Scannen eingeführt. Durch Umsetzung dieser Maßnahme wurden die Prozesse in der Arbeitsgruppe teilweise grundlegend umgestellt und betreffen die Aktenführung sowie die Archivierung von Vorgängen. Derzeit befindet sich das Projekt in der Einführungs- und Anpassungsphase.
- **Eröffnung des Callcenters des Straßenverkehrsamtes**
Am 19.07.2018 wurde das Callcenter des Straßenverkehrsamtes erfolgreich eröffnet. Dadurch konnte das Serviceniveau des Amtes nochmals gesteigert werden. Seit Eröffnung stehen dem anrufenden Bürger ca. 5 Mitarbeiter telefonisch zur Verfügung, welche Fragen nach maximal kurzer Wartezeit nahezu durchgängig qualifiziert beantworten bzw. gezielt weiterleiten können. Die Reaktionen der Bürger sind durchweg positiv. Auch seitens der Mitarbeiter wird das Callcenter sehr gut angenommen und konnte an dieser Stelle zur Verbesserung des Arbeitsklimas beitragen.

Ausblick:

Dezentrales Scannen in der Arbeitsgruppe Zulassungswesen

Im 3. Quartal hat das Projekt „Einführung dezentrales Scannen Zulassung“ begonnen. Die Umsetzung des Projektes bindet durch die aufwendigen Strukturierungen und Prozessbeschreibungen zusätzlich Personal aus der Arbeitsgruppe. Jedoch wird die Einführung des dezentralen Scannens die Arbeitsabläufe in der Zulassung langfristig vereinfachen und verkürzen.

Bauliche Maßnahmen im Sinne eines Raumkonzeptes

Die bereits begonnenen Umbaumaßnahmen werden fortgeführt. Die zwei ersten Bauabschnitte konnten bereits fertig gestellt werden. Die Umzüge für den dritten Bauabschnitt, insbesondere des Bürgerservices Führerscheinwesen, waren und sind mit Beeinträchtigungen des Publikumsverkehrs verbunden, so dass sich sowohl Bearbeitungs- wie auch Wartezeiten für die Bürger erhöhen.

Umfrage zur Kundenzufriedenheit im Straßenverkehrsamt

Die Projektarbeit zur Umfrage ist weiter fortgeschritten. In einem gebildeten Projektlenkungsausschuss, welcher aus Mitarbeitern der Verwaltung sowie der Fachhochschule Aachen besteht, wurde ein Konzept entwickelt und ein Fragenkatalog erstellt. Es wurden eine analoge und eine digitale Umfrageversion erarbeitet, um jede Zielgruppe durch die Umfrage anzusprechen. Der aktuelle Entwurf der Fragen befindet sich derzeit unter Beteiligung von Mitarbeitern im Straßenverkehrsamt in letzter Abstimmung. Die Umfrage wird vom 10.12.2018 bis 06.01.2019 stattfinden.

Das Konzept und ein Fragenkatalog für die Umfrage zur Mitarbeiterzufriedenheit wurden ebenfalls bereits erarbeitet und befinden sich derzeit in Abstimmung. Auf Initiativantrag des Personalrates wurde der Zeitpunkt der Umfrage zur Mitarbeiterzufriedenheit im Straßenverkehrsamt durch Beschluss des Städteregions-ausschusses (2018/0436) vom 27.09.2018 auf Ende 2020 verschoben. Eine Basisversion wurde bereits entwickelt, um darauf in 2020 aufsetzen zu können.

Anlage:

Verteilung VZÄ im Straßenverkehrsamt (Anlage 1)
Stand der Umsetzung der Maßnahmen (Anlage 2)