

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 Führerscheinwesen 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)

Anlage 1

Verteilung der Vollzeitäquivalente im Straßenverkehrsamt der StädteRegion Aachen zum 31.08.2018

Bereich	VZÄ (Vollzeitäquivalent) Stand zum Zeitpunkt der Organisationsuntersuchung	VZÄ Soll vor Optimierung	VZÄ Ist Stand 31.08.2018	Differenz zum Soll vor Optimierung Stand 31.08.2018
Straßenverkehrsamt gesamt	71,11	90,59	82,42	8,17
Übergeordnete Leitungstätigkeiten	6,76	8,88	7,96	0,92
Assistentztätigkeiten für die Amtsleitung	1,14	1,52	1,04	0,48
Bürgerservice Zulassungswesen	26,83	31,55	30,20	1,35
Ordnungsbehördliche Angelegenheiten	7,65	6,44	6,24	0,2
Bürgerservice Führerscheinwesen	6,25	10,70	9,77	0,93
Neuerteilung	2,65	3,82	3,74	0,08
Entzug und Überprüfung von Fahrerlaubnissen	7,51	8,46	7,31	1,15
Verwaltung	7,48	9,42	7,93	1,49
Ausnahmegenehmigungen	4,84	9,80	8,23	1,57

Anlage 2

I. Stand der Umsetzung der Maßnahmen zum 31.08.2018:

1. Allgemeine Maßnahmen

M.-Nr.	Bezeichnung	Kurzbeschreibung	begonnen	erl.	bis ca.
1	Überarbeiten Sicherheitsmanagement	<ul style="list-style-type: none"> • Basiskonzept wurde durch A 10 in Zusammenarbeit mit dem Personalrat (PR) erstellt • Umfrage durch A 10 erl. • Individualkonzept pro Amt in Arbeit 	2017		
3 18	Anpassen Öffnungszeiten Würselen und Monschau	Erledigt	2016	X	2016
5	Bearbeiten Fahrtenbuchauflagen	<ul style="list-style-type: none"> • Aufnahme des Normalbetriebes begonnen • Bestätigung Vorgehensweise durch VG-Entscheidungen • Abarbeitung Rückstände 	2017	X	2017
6	Überprüfen Sehtest- und andere Stellen	<ul style="list-style-type: none"> • Konzept liegt vor • Lfd. Fallbearbeitung 	2017	X	2018
7	Bearbeiten Ordnungswidrigkeitenverfahren	<ul style="list-style-type: none"> • Neue Mitarbeiterin zum 01.09.2018 in AG • Einarbeitung begonnen 	2018		2018
9	Optimieren Infotheke	<ul style="list-style-type: none"> • Männliche Besetzung realisiert • Ausbau der Information mit 2 Schnellschaltern (sh. Maßnahme 36) 	2016		2020

M.-Nr.	Bezeichnung	Kurzbeschreibung	begonnen	erl.	bis ca.
10	Wahrnehmen Aufsichtspflicht Güterkraftverkehrsgesetz (GüKG) und Personenbeförderungsgesetz (PBefG)	<ul style="list-style-type: none"> • Langzeiterkrankung von zwei erfahrenen Mitarbeitern, daher Notbetrieb • Keine Wissensübertragung möglich • Bisläng kein Außendienst • Prüfung Taxen im ersten Schritt aufgrund vorhandener Unterlagen in Arbeit • Zwei Rundschreiben Mietwagenunternehmer mit Hinweis auf rechtl. Grundlagen erfolgt • Zusammenarbeit mit anderen Ämtern, Zoll, IHK • Sachbearbeiterstellen durch Nachwuchskräfte besetzt • Weitere Stellenbesetzung durch fachfremden Mitarbeiter zum 15.09.2018 • Personal in Einarbeitung • Erste Außendienststeinsätze gefahren 	2017		2018
11	Optimieren telefonische Erreichbarkeit	<ul style="list-style-type: none"> • Callcenter offiziell am 19.07.2018 eröffnet 	2017	X	2018

M-Nr.	Bezeichnung	Kurzbeschreibung	begonnen	erl.	bis ca.
13	Erhöhen Sicherheit Ausfuhrkontrollen	Erledigt	2017	X	2017
14	Optimieren Prüfprozess Mehrstufenfahrzeuge	Am 21.02.2017 fand eine Schulung durch den Technischen Überwachungsverein (TÜV) statt. Hierbei wurde auch das Thema Mehrstufenfahrzeuge eingehend besprochen. Im Ergebnis musste aber festgestellt werden, dass es für diese Fahrzeuge leider keine Lösung zur Vereinfachung der Datenerfassung in ikol-Kfz (Fachverfahren) gibt.	2017	X	
15	Erstellen Übersetzungshilfe EG (europäische Gemeinschaft)-Übereinstimmungspapiere	Verlagerung auf die Bürger, da eine Rechtssicherheit für die Mitarbeiter nicht erreicht werden kann.		X	2017
17	Optimieren Informationen über Fahrzeughalter	<ul style="list-style-type: none"> • Die Prüfung ergab, dass eine Erweiterung von Recherchen auf soziale Medien nicht rechtmäßig ist • Das Projekt wurde eingestellt 	2017	X	
19	Einführen Zwangsgelder	<ul style="list-style-type: none"> • In Arbeit, entsprechende Vordrucke sind vorbereitet • Derzeit rechtliche Prüfungen 	2017		2018

M-Nr.	Bezeichnung	Kurzbeschreibung	begonnen	erl.	bis ca.
21	Sicherstellen Wissenstransfer Eignungsüberprüfungen	<ul style="list-style-type: none"> Wissensdatenbank als Grundlage generiert, wird im nächsten Schritt dem gesamten Amt zur Verfügung gestellt (bisher nur für Callcenter) Prozess ist begonnen, stockt jedoch derzeit aufgrund Personalfluktuaton und Elternzeit der zur Unterstützung vorgesehenen Sachbearbeiterin 	2017		2019
22	Schulen schwierige Einzelfälle	<ul style="list-style-type: none"> Wird durch regelmäßige Fallbesprechungen ersetzt 	2017	X	2018
23	Schulen Widerrufe Fahrschul- und Fahrlehrererlaubnisse	Durch die Aufteilung der Teams und den Personalzuwachs sowie die regelmäßigen Teambesprechungen hat sich ergeben, dass über Einzelfälle regelmäßig gesprochen wird und eine zusätzliche Schulung nicht erforderlich ist.	2017	X	
26	Optimieren Postbearbeitung	<ul style="list-style-type: none"> Wegen Umbauprojekt Verschiebung auf 2019 	2018		2019
27	Einführen 4-Augen-Prinzip im Bereich Schwerlast	<ul style="list-style-type: none"> Stockt wegen Personalfluktuaton Ausschreibungsverfahren im zweiten Durchlauf erfolgreich Erneute Einarbeitung erforderlich Stellenbesetzung September 2018 Priorität liegt auf Bußgeldverfahren 	2017		2019

M-Nr.	Bezeichnung	Kurzbeschreibung	begonnen	erl.	bis ca.
29 31	Überarbeiten Führungsstrukturen Überarbeiten Aufbauorganisation	Erledigt	2017	X	2018
33	Schulungen/Fortbildungen und deren Finanzierung	Laufend		X	
35	Wegfall der Rolle als Fachberater	Projekt wird aufgrund anstehender Stellenbewertungen für betroffenen Bereich zurückgestellt.	2018		2018
36	bauliche Maßnahmen im Sinne eines Raumkonzeptes	<ul style="list-style-type: none"> • Erster und zweiter Bauabschnitt erfolgreich abgeschlossen • Umzüge für dritten Bauabschnitt durchgeführt 	2017		2020

2. IT-Maßnahmen

M-Nr.	Bezeichnung	Kurzbeschreibung	begonnen	erl.	bis ca.
2	Einführen dezentrales Scannen	<p>3 Stufen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ausnahmegenehmigungen Status: bis auf Nachbesserungen erledigt 2. Führerscheinwesen Status: Einführungs- und Nachbesserungsphase 3. Zulassungswesen Status: Start 3. Quartal 2018 erfolgt 	<p>2016</p> <p>2018</p> <p>2018</p>		<p>2018</p> <p>2018</p> <p>2019</p>
4	Verbessern Hardwareausstattung Bürgerservice Führerschein – Laserdrucker (Arbeitsplatzdrucker)	Erledigt	2017	X	2018
8	Optimieren Service-Level regio iT	<p>Erster Schritt Zulassungswesen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prüfkonzert Erhöhung Verfügbarkeit 2018 • Realisierungsentscheidung abhängig von den Möglichkeiten und Kosten 2018 <p>Zweiter Schritt Führerscheinwesen</p> <ul style="list-style-type: none"> • gleiches Vorgehen <p>Erste Konzepte der regio iT zur Verfügbarkeitsoptimierung des Zulassungsverfahrens liegen vor, müssen aber nachgebessert werden.</p>	2016		2019

M-Nr.	Bezeichnung	Kurzbeschreibung	begonnen	erl.	bis ca.
12	Anpassen Dürener Anträge	<ul style="list-style-type: none"> In Verbindung mit einem neuen Druckerkonzept wird eine Abstimmung mit dem Kooperationspartner stattfinden 	2018		2018
16	Optimieren Kommunikation Außendienst	Abhängig von Projekt „Einführung eines Verfahrens (Virtual Desktop Infrastructure = VDI-Client)“			
20	Einführen einer neuen Aufrufanlage nebst Terminvergabe	Im Betrieb seit 02.10.2017.	2015	X	2017
24	Strukturieren IT-Projekte	Regelmäßiger Projektlenkungsausschuss zwischen A 10 und A 36.	2017	X	2021
25	Verbessern Zugriff Meldedaten	<ul style="list-style-type: none"> Abgestimmtes Konzept liegt vor bei Stadt Aachen zur Abstimmung mit Bezirksregierung in Prüfung 	2017		2018
28	Optimieren Verfahrensablauf bei Anträgen auf Ausnahme Sonntagsfahrverbot	<ul style="list-style-type: none"> Online-Verfahren größtenteils umgesetzt derzeit Prüfung der bzw. des elektronischen Signatur / Siegels 	2017		2018
30	Einführung elektronischer Führerscheinantragsprozess inkl. Selbstbedienungsterminal	<ul style="list-style-type: none"> Projekt wird erweitert in Hinblick auf die aktuelle gesetzliche Lage Der Prozess wird auf die digitale Ebene umgestellt Einleitung rechtlicher Prüfungen anstehend 	2018		2021
32	Durchführen Testlauf Diktiersoftware	<ul style="list-style-type: none"> Testphase abgeschlossen Nachbesserungen erforderlich 	2017		2018

M-Nr.	Bezeichnung	Kurzbeschreibung	begonnen	erl.	bis ca.
34	Servicegebühr für Leistungen am Samstag einführen	Abhängig von den Kosten der regio iT für höhere Verfügbarkeit, Maßnahme 8.	2018		2018

3. Unabhängig von den Maßnahmen aus der Organisationsuntersuchung wurden folgende zentrale bzw. gesetzlich vorgeschriebene Projekte umgesetzt:

Bezeichnung	Kurzbeschreibung	begonnen	erl.	bis ca.
Anpassung der Arbeitszeiten	Grundsätzliche Anpassung an die Flex der Verwaltung	2016	X	2016
Integration in die Telefonanlage der Verwaltung	Ablösung der Zweckverbandstelefonanlage	2016	X	2016
Installation von neuen Kassenautomaten und Migration der entsprechenden Software	Migration und alle Kassenautomaten bereits ausgetauscht	2017	X	2017
Migration des Mailsystems (Lotus Notes nach Outlook)	Mailsystem mit Computer Telephony Integration (CTI) und Skype for Business	2017	X	2017
i-Kfz Stufe 2 (internetbasierte Fahrzeugzulassung)	Aktivierung der Wiederezulassung mit gleichem Halter als Online-Prozess	2017	X	2017
Elektronischer Rechnungsworkflow	<ul style="list-style-type: none"> umgesetzt 	2018	X	2018
Einführung einer Software für die Projektplanung und das Controlling	<ul style="list-style-type: none"> Software MS Project ist installiert Einarbeitungsphase 	2018		2018

Bezeichnung	Kurzbeschreibung	begonnen	erl.	bis ca.
Kunden- und Mitarbeiterumfrage durch die Fachhochschule Aachen	<ul style="list-style-type: none"> • Konzept Kundenbefragung im Abstimmungsprozess • Konzept Mitarbeiterbefragung liegt vor, zurückgestellt 	2017		2020
Neues Händlerkonzept im Bürgerservice Zulassung	<ul style="list-style-type: none"> • Erledigt • Regelmäßige Nachbesserung unter Beachtung von Kundenanregungen 	2017	X	2018
Elektronische Signatur VEMAGS	<ul style="list-style-type: none"> • Konzept liegt vor • Umsetzung folgt 	2017	X	2018
i-Kfz Stufe 3 (internetbasierte Fahrzeugzulassung)	<ul style="list-style-type: none"> • Starttermin bis April 2019 • Leider keine Berücksichtigung von juristischen Personen und elektronischen Vollmachten vorgesehen 	2018		2019
Rückstandsdatei (Schnittstelle Fachverfahren ikol-kfz an Infoma)	<ul style="list-style-type: none"> • Ablösung des Prozesses wegen Veralterung • Datenbank und Schnittstelle werden optimiert 	2018		2018
Einführung eines Dokumentenprüfgerätes	<ul style="list-style-type: none"> • Schulungen sind erfolgt • Geräte im Einsatz 	2017	X	2018
Einführung einer Software zur Ortskenntnisprüfung	Projektbeginn: 2019	2019		2020
Einführung eines Verfahrens (Virtual Desktop Infrastructure = VDI-Client)	<ul style="list-style-type: none"> • Testphase erfolgreich abgeschlossen • Derzeit Konzeptionierung bei der regio iT 	2018		2019