



Beschlussvorlage öffentlich	Vorlage-Nr: VO/2021/747	
- öffentlich -	Datum: 01.02.2021	
Fachbereich Umwelt, Kommunal- und Ordnungswesen	Ansprechpartner/in: Dr. Kruse, Martin	
	Bearbeiter/in: Sick, Thomas	
Personalbedarf Zulassungsbehörde		
vorgesehene Beratungsfolge:		
Datum	Gremium	Zuständigkeit
18.02.2021	Hauptausschuss	Beratung
01.03.2021	Kreistag des Kreises Rendsburg-Eckernförde	Entscheidung

Beschlussvorschlag:

Der Hauptausschuss fasst einen Entschluss am Ende der Beratungen zu diesem Tagesordnungspunkt

1. Begründung der Nichtöffentlichkeit:

entfällt

2. Sachverhalt:

Für die Zulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde wurde in den vergangenen Monaten eine Organisationsuntersuchung durch die Firma Rödl & Partner durchgeführt. Erste Erkenntnisse hierzu wurden im Hauptausschuss am 21.01.2021 vorgestellt.

Zulassungsbehörde:

In den vergangenen Jahren hat die Zahl der zugelassenen Fahrzeuge im Kreis Rendsburg-Eckernförde kontinuierlich zugenommen (2015-2019 = +8,3 %). Gleichzeitig ist die Zahl der Mitarbeitenden in der Zulassungsbehörde gesunken (2015-2019 = -12,3%).

Nachdem inzwischen die Personalbedarfsbemessung für die Zulassungsbehörde finalisiert wurde, zeichnet sich ein rechnerischer Mehrbedarf in Höhe von insgesamt 2,78 Vollzeitstellen ab. Grundlage hierfür sind die Soll-Prozesse einerseits und die in „normalen“ Jahren zu erwartenden Kundenzahlen andererseits. Aus diesem Grund wurde in den anliegenden Berechnungen auf Durchschnittswerte aus den Jahren 2018/2019 abgestellt.

Die Abschlussdokumentation soll bis Anfang März vorliegen, was für die anstehenden Haushaltsberatungen allerdings zu spät wäre. Da aktuell noch gut eingearbeitete Kräfte bis zum 31.03.2021 in Diensten des Kreises stehen, die im

zweiten Halbjahr 2020 als Verstärkung gewonnen werden konnten, soll möglichst kurzfristig eine Entscheidung über den Personalmehrbedarf getroffen werden.

Es soll zunächst nur ein Personalbedarf von 2,0 Vollzeitstellen befristet für drei Jahre eingeworben werden. Eine Evaluation soll rechtzeitig vor Ablauf der Befristung stattfinden, um beispielsweise die Entwicklungen im Bereich iKfz (Online-Zulassungen) und die Wirksamkeit von Prozessoptimierungen zu berücksichtigen.

Mehrere Maßnahmen aus der Organisationsuntersuchung sind bereits im Vorwege umgesetzt worden bzw. stehen unmittelbar vor der Umsetzung. So werden die Öffnungszeiten in Rendsburg und Eckernförde ab dem 01.03.2021 dienstags und donnerstags bis 19:00 Uhr und damit insgesamt auf 30,75 Stunden in der Woche ausgedehnt, was einen Gewinn in Sachen Kundenfreundlichkeit darstellt.

Für den Fahrzeughandel, Fuhrparks und Zulassungsdienste wird weiterhin montags bis freitags zwischen 07:00 Uhr und 07:45 die Möglichkeit zur Abgabe bzw. Abholung ihrer Vorgänge bestehen. Dieses Verfahren hat sich bewährt und wird gut angenommen. Diese Zeiten sind in den oben genannten 30,75 Stunden noch nicht enthalten.

Auch die Online-Terminvergabe wird bei den Kundinnen und Kunden weit überwiegend positiv aufgenommen. Hier wird durch die Einführung eines neuen Systems an einer für die Kunden einfacheren und übersichtlicheren Buchungsmöglichkeit gearbeitet.

Fahrerlaubnisbehörde:

Die Untersuchung der Fahrerlaubnisbehörde steht kurz vor dem Abschluss. Allerdings sind hier noch nicht alle Soll-Prozesse erarbeitet, so dass ein finaler Personalbedarf noch nicht mitgeteilt werden kann.

Grundsätzlich wird ein Mehrbedarf durch den sogenannten Pflichtumtausch der Führerscheine gesehen. Zukünftig dürfen Führerscheine nur noch eine Gültigkeit von 15 Jahren haben. Besitzer von grauen, rosa oder anderen Führerscheindokumenten ohne Gültigkeitsdatum müssen nach und nach auf einen aktuellen Kartenführerschein wechseln.

Momentan lässt sich das diesbezügliche Antragsaufkommen noch im Rahmen der vorhandenen Personalkapazitäten bewältigen. Aus diesem Grund wird die Abschlussdokumentation von Rödl und Partner abgewartet und eventuelle Personalmehrbedarfe für diesen Bereich erst für den Haushalt 2022 angemeldet.

Relevanz für den Klimaschutz:

Finanzielle Auswirkungen:

Die Stellen in der Zulassungsbehörde sind nach EG 6 bewertet. Im Mittel liegt der Personalaufwand bei 57.400,- € pro Jahr, so dass für zwei Vollzeitstellen mit einem Aufwand von 114.800,- € pro Jahr zu kalkulieren ist.

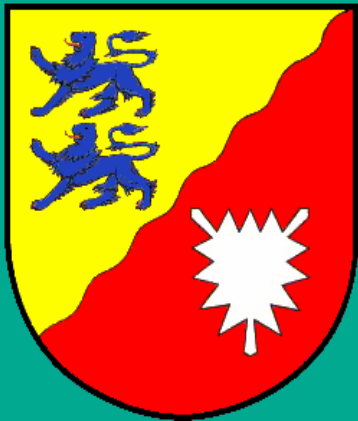
Anlage/n:

1. Präsentation Rödl & Partner: Berechnung des Personalbedarfs Zulassung
2. Vorabauszug: Berichtsteil Personalbedarfsbemessung

3. Vermerk Personalbedarf Zulassung vom 01.02.2021

Rödl & Partner

Organisationsuntersuchung der Bereiche Fahrerlaubnis- und Zulassungsbehörde des Kreises Rendsburg-Eckernförde



KALKULATIONSGRUNDLAGEN UND STATISTISCHE AUSWERTUNGEN
IN DER ZULASSUNGSBEHÖRDE

Thomas Seitz, Johannes Koller
Nürnberg, den 29.01.2021

DIE KALKULATION BASIERT AUF 1.600 ARBEITSSTUNDEN PRO JAHR UND MITARBEITER SOWIE 15,5 MINUTEN ZUR SACHBEARBEITUNG

Jährliche Nettoarbeitszeit				
	2019	2020	2021	Ø
Arbeitstage in S-H	251	255	256	254
Krankheit + Urlaub				49,08
Netto Arbeitstage				204,92
Arbeitszeit/Tag (39h-Woche)				7,8h
Nettoarbeitszeit jährlich				1.598,38h
Nettoarbeitszeit jährlich (gerundet)				1.600h

Dauer der Bearbeitung pro Vorgang		
Sachbearbeitung	15,5	Minuten
Postbearbeitung	18	Minuten

Die Dauer der Sachbearbeitung basiert auf einer Auswertung des tatsächlichen Buchungsgeschehens. Enthalten sind Spitzen von 4 Minuten (Abmeldung) bis 30 Minuten (bspw. Sonderfahrzeug). Termine mit mehreren Vorgängen können länger dauern (Termine bis zu 60 Minuten sind in der Auswertung enthalten).

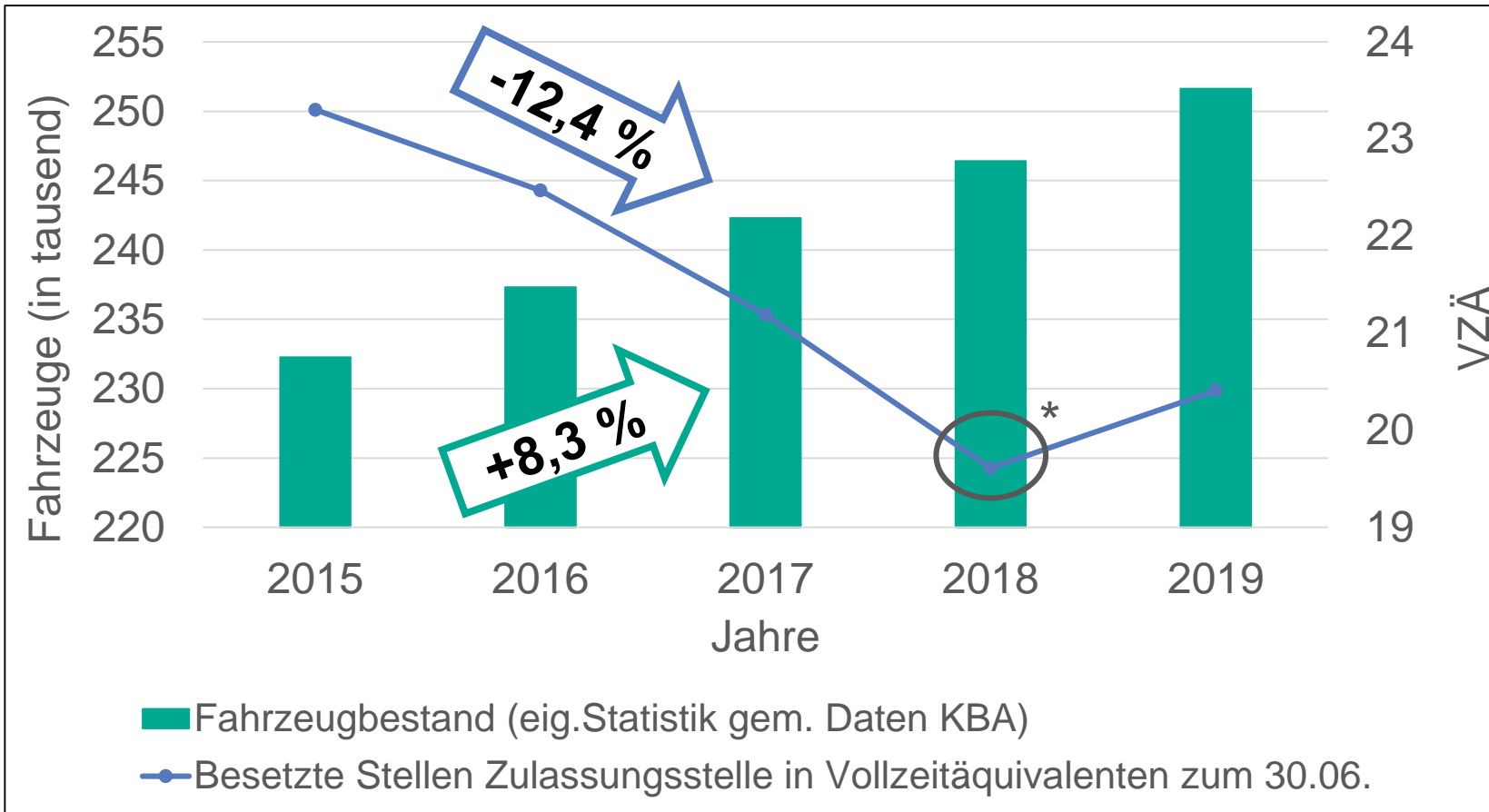
DURCHSCHNITTLLICHE SOLL VERSUS IST-BEARBEITUNG VON FÄLLEN PRO JAHR UND MITARBEITER

Fallbearbeitung an den Standorten Rendsburg und Eckernförde

Datengrundlage		Fälle je VZÄ		
		SOLL	IST 2018/19 Ø	Delta je VZÄ
VZÄ	13,00	5.711	6.850	+ 1.138 Fälle
Fälle 2018/19 Ø	89.048			+ 19,9 %

- Die Fallbearbeitung setzt sich aus der Kundenbearbeitung vor Ort sowie der Postsachbearbeitung zusammen.
- Ein durchschnittlicher Arbeitsplatz besteht aus 23 Prozent Postbearbeitung und 77 Prozent Sachbearbeitung während Kundenterminen. Künftig werden 2 Prozent auf Nebentätigkeiten wie der Zusatzaufgabe Homepage-Pflege entfallen.
- Auf einen durchschnittlichen Vollzeitbeschäftigten fallen im SOLL **5.711** zu bearbeitende Fälle. Der Jahresmittelwert aus den Jahren 2018 und 2019 ergibt **6.850** bearbeitete Fälle im IST je VZÄ. Dies entspricht einem Überhang von **1.138** Fällen beziehungsweise **19,9 Prozent**. Diese Mehrbelastung wurde unter anderem durch eine regelmäßige Überschreitung der Öffnungszeiten abgearbeitet.

PERSONALBESTAND UND ZUGELASSENE FAHRZEUGE ZEIGEN VON 2015 BIS 2019 ENTGEGENGESETZTE ENTWICKLUNGEN AUF



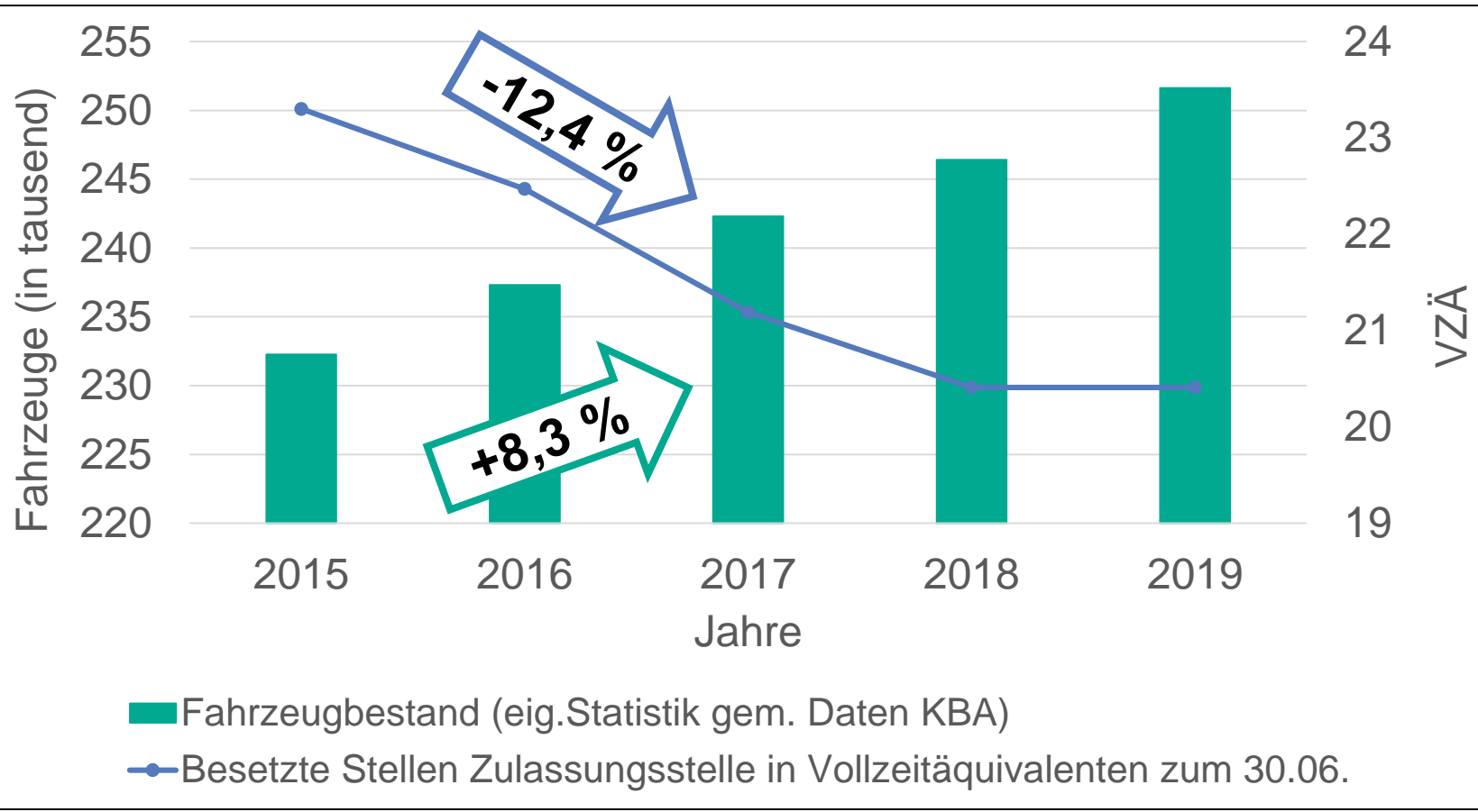
Zugelassene Fahrzeuge	
2015	2019
232.265	251.635
+ 8,3 %	

Personalveränderung	
2015	2019
23,30	20,41
- 12,4 %	

* Fachgruppenleitungsstelle zum Stichtag unbesetzt

Relativer Zeitreihenvergleich					
	2015	2016	2017	2018	2019
Fahrzeuge je VZÄ	9.968	10.562	11.434	12.566	12.329

PERSONALBESTAND UND ZUGELASSENE FAHRZEUGE ZEIGEN VON 2015 BIS 2019 ENTGEGENGESETZTE ENTWICKLUNGEN AUF

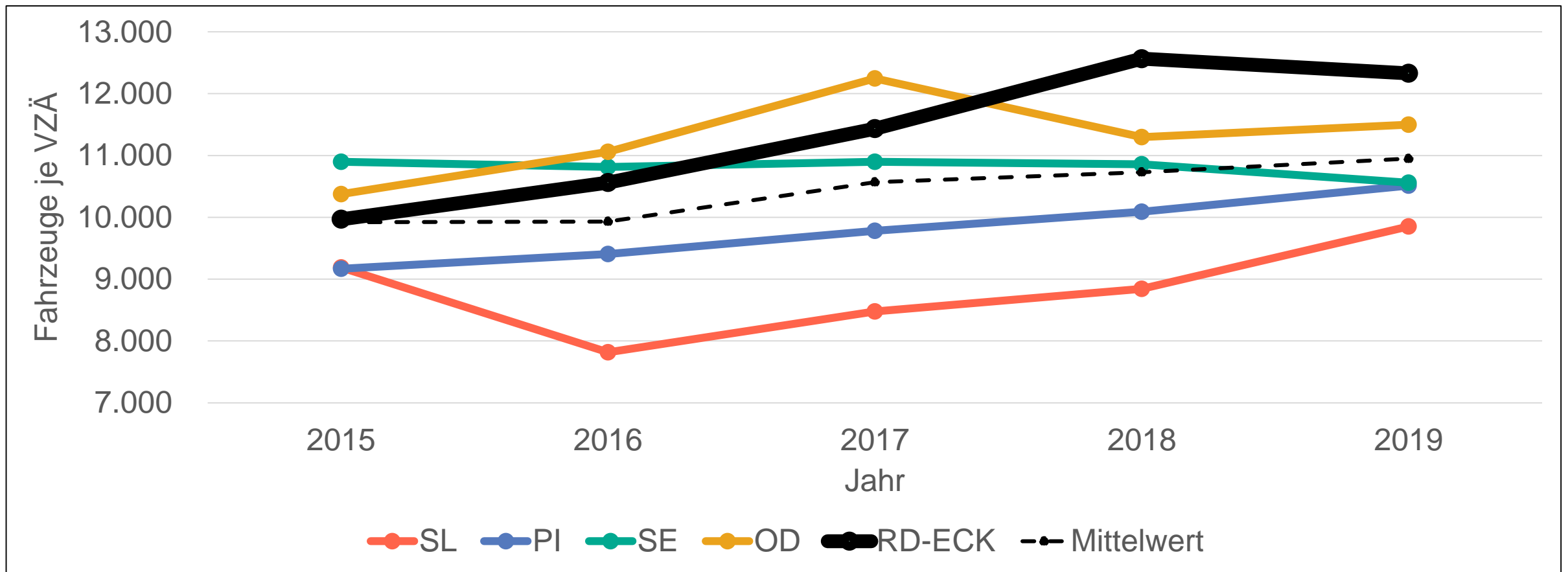


Zugelassene Fahrzeuge	
2015	2019
232.265	251.635
+ 8,3 %	

Personalveränderung	
2015	2019
23,30	20,41
- 12,4 %	

Relativer Zeitreihenvergleich					
	2015	2016	2017	2018	2019
Fahrzeuge je VZÄ	9.968	10.562	11.434	12.566	12.329

EIN SACHBEARBEITER IM KREIS RD-ECK BETREUT ÜBERDURCHSCHNITTLICH VIELE ZUGELASSENE FAHRZEUGE



Jahresvergleich zum Jahr 2019						
	SL	PI	SE	OD	RD-ECK	Mittelwert
Fahrzeuge je VZÄ	9.852	10.513	10.558	11.498	12.329	10.950



Thomas Seitz

Partner
Diplom Betriebswirt (FH)
NLP Master
Coach
Change Manager (Univ.)

T +49 911 9193 3510
M +49 151 1194 0139

thomas.seitz@roedl.com



Johannes Koller

Consultant
M.Sc. Betriebswirtschaft, Management

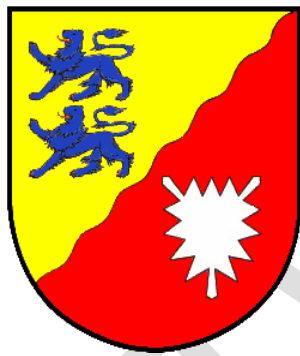
T +49 911 9193 232
M +49 160 95 151 232

johannes.koller@roedl.com

Rödl & Partner

Berichtsteil Personal- bedarfsbemessung

Organisationsuntersuchung der Bereiche Fahrerlaub-
nis- und Zulassungsbehörde des Kreises Rendsburg-
Eckernförde



1 PERSONALBEMESSUNG

Der vorliegende Text ist ein Extrakt aus dem Gesamtbericht über die Organisationsuntersuchung der Fachgruppe Fahrerlaubnis- und Führerscheinbehörde des Kreises Rendsburg-Eckernförde. Das noch im Entwurfsstadium befindliche Kapitel befasst sich mit dem Personalbedarf der Zulassungsbehörde. Der finale Berichtsteil wird gesammelt mit weiteren Dokumenten sowie dem fertigen Abschlussgutachten eingereicht.

1.1 ERGEBNISSE DER PERSONALBEDARFSBEMESSUNG

Der Personalbedarfsbemessung liegen 1.600 Jahresarbeitsstunden einer Vollzeitkraft zugrunde. Dieser Stundenumfang entspricht nahezu der KGSt-Angabe von 1.590 Jahresarbeitsstunden einer Vollzeitkraft bei einer Beschäftigung in einer 39 Stundenwoche.¹ Die marginale Abweichung ist auf die Individualisierung der Berechnung für den Kreis Rendsburg-Eckernförde zurückzuführen. Der Kalkulation sind folgende Parameter zugrunde gelegt:

1. Durchschnittliche Arbeitstage in Schleswig-Holstein (Jahre 2019 bis 2021)
2. Abzüglich seitens KGSt publizierter Krankheits- und Urlaubstage je Mitarbeiter
3. Multipliziert mit der durchschnittlichen Tagesarbeitszeit

Das Ergebnis liegt bei 1.598,38 Nettoarbeitsstunden pro Jahr und wird gemeinsam abgestimmt auf 1.600 Nettoarbeitsstunden jährlich gerundet.

Zur Berechnung des Personalbedarfs wurde zunächst der aktuelle Personalbestand in Vollzeitäquivalenten (IST-VZÄ), bezogen auf jeden Arbeitsvorgang, erhoben. Die Berechnung der SOLL-VZÄ berücksichtigt folgende Faktoren:

- Fallmengen,
- Mittlere Bearbeitungszeiten der Arbeitsvorgänge,
- Vergleichszahlen anderer Kommunen,
- Angepasste Jahresarbeitszeiten.

Fokus der Organisationsuntersuchung ist die Analyse des Normalzustandes ohne die herrschende Covid-19 Pandemie. Deshalb dient der Mittelwert aus den in 2018 und 2019 bearbeiteten Vorgängen als Grundlage für die weitere Untersuchung. Anhand interkommunaler Vergleichswerte wurden die erhobenen Daten überprüft und erste Personalbedarfstendenzen ermittelt. Ausgehend von 13,00 VZÄ im Jahr 2019 zur Sachbearbeitung und 89.048 Fällen ergibt sich eine IST-Bearbeitung von durchschnittlich 6.850 Fällen pro Jahr und VZÄ. Hierin in die Kundenbearbeitung vor Ort sowie die Postbearbeitung inkludiert. Ein durchschnittlicher Arbeitsplatz besteht dabei aus 23 Prozent Postbearbeitung und 77 Prozent Sachbearbeitung in Kundenterminen. Unter Berücksichtigung von mittleren SOLL-Bearbeitungszeiten können für eine qualitativ hochwertige Sachbearbeitung 5.711 Fälle je VZÄ im Jahr bearbeitet werden. Dieses Delta von knapp 20 Prozent Mehrarbeit liefert die Grundlage für eine genauere Untersuchung der bestehenden Situation und anschließenden Berechnung eines SOLL-Personalbestands.

Für eine fundierte Analyse wurde der Personalbestand über einen Zeitraum von 5 Jahren (2015 bis einschließlich 2019) untersucht. Ergebnis war eine Personalreduktion um 12,4 Prozent von 23,30 VZÄ auf 20,41 VZÄ. Im gleichen Intervall ist die Anzahl zugelassener Fahrzeuge im Kreis Rendsburg-Eckernförde um 8,3 Prozent von 232.265 auf 251.635 gestiegen. Diese gegensätzliche Entwicklung führt dazu, dass im Jahr 2015 noch 9.968 Fahrzeuge je VZÄ bearbeitet wurden, wohingegen es im Jahr 2019 bereits 12.329 zugelassene Fahrzeuge je VZÄ waren.

¹ KGSt-Bericht Kosten eines Arbeitsplatzes (2019/2020), Nr. 13/2019.

Rödl & Partner

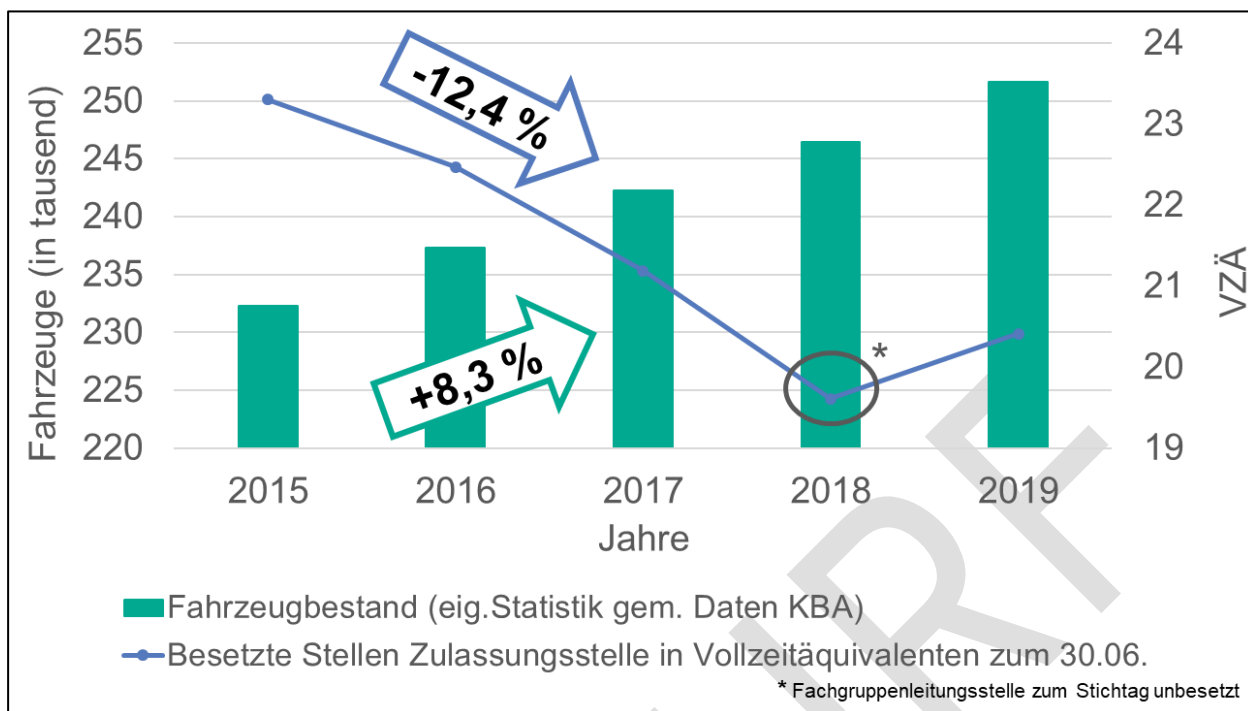


Abbildung 1: Personalbestand und zugelassene Fahrzeuge von 2015 bis 2019

Der Vergleich zu Schleswig-Flensburg (SL), Pinneberg (PI), Segeberg (SE) und Stormarn (OD) ergibt einen Mittelwert von 10.949 zugelassenen Fahrzeugen je VZÄ im Jahr 2019. Somit zeigt nicht nur der Zeitreihenvergleich, sondern auch die Betrachtung im regionalen Cluster, dass die Quote von 12.329 zugelassenen Fahrzeugen je VZÄ im Kreis Rendsburg-Eckernförde überdurchschnittlich hoch ist.

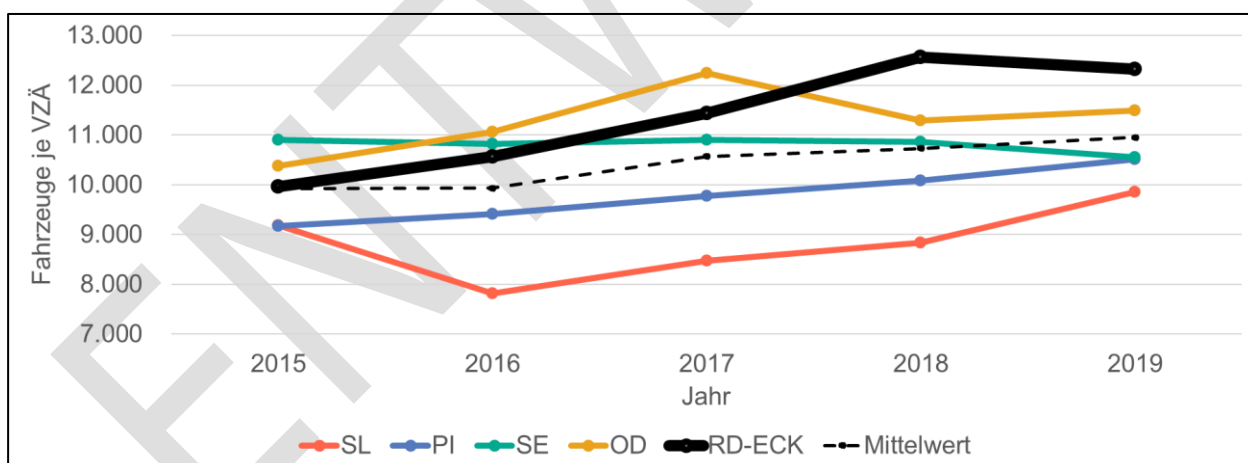


Abbildung 2: Zugelassene Fahrzeuge je VZÄ im interkommunalen Vergleich

Um die Untersuchung bestmöglich für die vorliegende Zulassungsbehörde zu individualisieren, basiert die exakte Berechnung der SOLL-VZÄ auf einer Auswertung des tatsächlichen Buchungsgeschehens. Diese liefert mittlere Bearbeitungszeiten je Vorgang. Enthalten sind hierbei Vorgänge von 4 Minuten für eine Abmeldung bis hin zu 30 Minuten für die Sachbearbeitung von Sonderfahrzeugen oder sonstigen Zulassungsvorgängen. Auch Termine mit bis zu einer Stunde wurden von Bürgern gebucht, in welchen mehrere Vorgänge bearbeitet wurden. Insgesamt stützt sich diese Auswertung auf mehr als 1.200 gebuchte Termine. Der errechnete Mittelwert zur Bearbeitung der Kundenanliegen vor Ort wurde um ein Optimierungspotenzial von 0,5 Minuten pro Vorgang bereinigt, was durch die Umsetzung der erarbeiteten

Rödl & Partner

SOLL-Prozesse erreicht wird. Daraus ergibt sich eine durchschnittliche Bearbeitungszeit von 15,5 Minuten je Vorgang für die Kundenbearbeitung vor Ort. Die Postbearbeitung geht mit 18 Minuten je Vorgang in die Kalkulation ein.

Das Ergebnis der Personalbedarfsbemessung stellt sich wie folgt dar:

Nr.	Fachaufgaben	IST-VZÄ	SOLL-VZÄ	Δ SOLL-IST	Fallzahlen	Aufwandstreiber
1	Leitungs-, Sekretariatstätigkeiten; Haushalts-, Personalsachbearbeitung	0,70	1,13	0,43	17	Anzahl der zu leitenden Mitarbeiter (2020)
2	Sachbearbeitung	10,37	12,32	1,95	72.692	Anzahl Vorgänge (Ø 2018/19), Bearbeitungszeit 15,5 Min
3	Allgemeiner Post- und Schriftverkehr	3,32	3,22	-0,10	16.356	Anzahl Vorgänge (Ø 2018/19), Bearbeitungszeit 18 Min
4	Systemkoordination für den Bereich der Zulassungsbehörde (IKOL)	0,43	0,43	0,00	-	-
5	Kundenberatung und Auskunftserteilung (inkl. Halterauskünfte)	1,00	1,50	0,50	-	-
Gesamt		15,82	18,60	2,78		

Abbildung 3: Ergebnisse der Personalbedarfsbemessung

Für die Führung von Personal wird ein SOLL-Personalschlüssel von 1,00 VZÄ auf 15 Mitarbeiterköpfe empfohlen. Das aktuelle Stammpersonal an den kreiseigenen Standorten in Rendsburg und Eckernförde besteht aus 17 zu leitenden Mitarbeitern. Dementsprechend sind 1,13 VZÄ für die Führung des Personals vorzuhalten, was einen Aufbau von 0,43 VZÄ entspricht.

Gemäß der Kombination aus den Mittelwerten bearbeiteter Vorgänge in den Jahren 2018 und 2019 mit den mittleren Bearbeitungszeiten je Vorgang sind für die Sachbearbeitung ohne Post 12,32 VZÄ und für den allgemeinen Post- und Schriftverkehr 3,22 VZÄ an den kreiseigenen Standorten einzuplanen. Unter Berücksichtigung der momentanen Personalstruktur bedeutet dies einen Aufbau in der Sachbearbeitung von 1,95 VZÄ und einen Abbau von 0,10 VZÄ zur Postbearbeitung. Aggregiert ergibt sich für diese Aufgabenkombination ein empfohlener Stellenaufbau in Höhe von 1,85 VZÄ.

Die Systemkoordination des IKOL-KFZ Fachverfahrens wird als angemessen beurteilt. Der Empfang, welcher bereits erste Kundenberatungen und eine Auskunftserteilung übernimmt ist derzeit mit 1,00 VZÄ besetzt. Wie beschrieben, läuft der erarbeitete SOLL-Prozess so ab, dass Bürger nicht mehr direkt den jeweiligen Sachbearbeiter telefonisch kontaktieren, sondern Kundenanliegen zentral durch den Empfang geklärt und wenn nötig an die zentrale Postbearbeitung weitergeleitet werden. Bei zwingend erforderlicher direkter Beratung durch den zuständigen Sachbearbeiter fertigt der Empfang einen schriftlichen Hinweis mit der Bitte um Rückruf an und übermittelt diesen digital an den jeweiligen Sachbearbeiter. Um den entstehenden Mehraufwand leisten zu können und die aktuell fehlende Vertretungsregelung am Empfang lösen zu können, empfiehlt Rödl & Partner einen Stellenaufbau von 0,50 VZÄ in diesem Bereich.

In Summe werden für eine angemessene Sachbearbeitung in der Zulassungsbehörde des Kreises Rendsburg-Eckernförde 18,60 VZÄ empfohlen, was einen Personalaufbau in Höhe von 2,78 VZÄ entspricht.

Rödl & Partner

1.2 LANGFRISTIGER PERSONALBEDARF

Durch die beschriebene Maßnahme einer zentralisierten Postbearbeitung für bestimmte Vorgänge ist damit zu rechnen, dass diese Vorgänge aufgrund der konzentrierteren Sachbearbeitung nicht nur qualitativ hochwertiger, sondern auch schneller abgearbeitet werden können. Bis zum Erreichen dieses Punktes ist jedoch zunächst ein Mehraufwand in der Koordination und Einrichtung von Arbeitsplätzen zur Postbearbeitung zu erwarten. Deshalb empfiehlt Rödl & Partner den nötigen Personalbedarf erneut zu bemessen, sobald die Umstrukturierung erfolgreich gelebt wird.

Weitere Maßnahmen wie die Ausarbeitung von schriftlichen Arbeitsanweisungen wird zusätzliche Personalressourcen der Fachgruppenleitung binden. Eine Entlastung der Führung kann erreicht werden, indem IT-Aufgaben an die Belegschaft übertragen werden. Aufgrund der Betrachtung von Mittelwerten können bei niedrigen Kundenaufkommen und voller Personalstärke freie Kapazitäten der Beschäftigten entstehen. Diese sind zu nutzen, um in einer Arbeitsgruppe die Pflege der Homepage, Kommunikation mittels Chatbot etc. zu betreiben.

Rödl & Partner empfiehlt diesen Personalbedarf spätestens dann neu zu bewerten, wenn eine online Bearbeitung von weiteren Vorgängen möglich ist.



Kreis Rendsburg-Eckernförde

Der Landrat
Fachdienst Verkehr

01.02.2021

Organisationsuntersuchung Zulassungsbehörde hier: Auszug Personalbedarfsbemessung

1. Zusammenfassung

Im Rahmen der Organisationsuntersuchung in der Zulassungsbehörde wurden die maßgeblichen Ist-Prozesse erhoben und entsprechende Soll-Prozesse modelliert. Alle Empfehlungen zu organisatorischen Veränderungen werden im Rahmen der Abschlussdokumentation zur Verfügung gestellt.

Der vorab von Rödl & Partner mitgeteilte Personalbedarf für die Zulassungsbehörde beläuft sich auf insgesamt 2,78 Vollzeitstellen. Für die entsprechenden Berechnungen wurde die Standardbesetzung ohne die derzeitigen Verstärkungskräfte als Basis verwendet. Demnach sind momentan 13,69 Vollzeitstellen für die Sachbearbeitung vorhanden. Dazu kommen noch 2,13 Vollzeitstellen für den Overhead (Leitung, Systemkoordination, Info bzw. zentrale Rufannahme). Insgesamt stehen an den Standorten Rendsburg und Eckernförde 15,82 Vollzeitstellen für die Zulassungsbehörde zur Verfügung.

Bei vollumfänglicher Umsetzung des errechneten Personalbedarfes steigt die Gesamtzahl der Vollzeitstellen auf 18,60. Vor dem Hintergrund der noch nicht bewertbaren Auswirkungen einer vollständigen Umsetzung des Online-Zuganges iKfz – insbesondere der tatsächlichen Nutzungszahlen – soll der Personalmehrbedarf zunächst befristet eingeworben und besetzt werden.

Auf Basis dieser Personalausstattung ist ebenfalls vorab die Anpassung der Öffnungszeiten für die Standorte Rendsburg und Eckernförde zur Kenntnis gegeben worden. Die Öffnungszeiten sollen auf insgesamt 30,75 Wochenstunden (gerundet; rechnerischer Wert: 30,769 Stunden) festgelegt werden, wobei eine Abdeckung von Randzeiten aus Sicht der Kundenfreundlichkeit empfohlen wird. Diese Maßnahme wird ab 01.03.2021 umgesetzt.

Dazu wird weiterhin für den Fahrzeughandel, Fuhrparkbetreiber und Zulassungsdienste montags bis freitags zwischen 07:00 und 07:45 Uhr die Annahme bzw. Ausgabe von Vorgängen stattfinden. Die Händler erhalten ihre bearbeiteten Vorgänge jeweils am folgenden Öffnungstag zurück.

Die neue Terminvereinbarungssoftware wird so eingerichtet, dass Kunden sich anmelden, wenn sie vor Ort sind. So entfallen Leerlaufzeiten, da nicht mehr gewartet werden muss, bis das System den Termin zur passenden Uhrzeit einspielt.

Insgesamt ist daher beabsichtigt, einen Personalmehrbedarf in Höhe von zunächst 2,0 Vollzeitstellen für den Haushalt 2021 befristet für drei Jahre einzuwerben.

2. Berechnung des Personalbedarfs

Die Nettoarbeitszeit einer Vollzeitkraft beträgt gerundet 1.600 Stunden im Jahr (rechnerischer Wert: 1.598,38 Stunden; Berechnung von Rödl & Partner auf Basis interkommunaler Durchschnittswerte).

In der direkten Sachbearbeitung (Kunde ist vor Ort) wurde eine durchschnittliche, optimierte Bearbeitungszeit von 15,5 Minuten pro Kunden errechnet. Die Bandbreite liegt dabei zwischen 4 Minuten für eine einfache Abmeldung bis hin zu über 30 Minuten für ein Sonderfahrzeug mit Ausnahmegenehmigung(en). Ausgewertet wurde der Mittelwert aus den tatsächlich gebuchten und abgearbeiteten Vorgängen der Kunden im September / Oktober 2020.

In der Postbearbeitung (Versicherungs-, Mängelanzeigen etc.) reicht die Spanne von rund 8 Minuten, wenn der Kunde sofort auf das erste Schreiben reagiert. Auf der anderen Seite der Skala werden für Fälle, bei denen z.B. Erbgemeinschaften betroffen sind, mehr als 60 Minuten aufgewendet. Im Mittel sind für die Postfälle 18 Minuten je Fall zu veranschlagen.

Auf Basis dieser Werte und der vorhandenen Verteilung der Arbeitszeit (30,75 Stunden Kundenverkehr und 8,25 Stunden für Postbearbeitung) ergibt sich für den einzelnen Arbeitsplatz eine Mischkalkulation. Demnach hat jede Vollzeitstelle im Soll pro Jahr durchschnittlich 5.711 Geschäftsvorfälle zu bearbeiten.

Ausgehend von der Ist-Besetzung im Jahr 2019 und dem durchschnittlichen Fallaufkommen 2018/2019 lag die Zahl der bearbeiteten Geschäftsvorfälle mit 6.850 rund 20% über dem Soll-Wert.

Möglich wurde dies durch mehrere Faktoren, wie z.B. die regelmäßige Arbeit weit über die eigentlichen Öffnungszeiten hinaus und damit neben Mehrstunden auch eine Verschiebung der Arbeitszeiten zu Lasten der Postbearbeitung, so dass beispielsweise Mängelanzeigen nicht vollständig bearbeitet wurden. Weiterhin wurde die Kundenfreundlichkeit erheblich eingeschränkt. War beispielsweise die elektronische Versicherungsbetätigung (eVB) fehlerhaft, bekam der Kunde keine Möglichkeit, seine Versicherung zu kontaktieren. Er wurde aufgefordert, eine neue Wartemarke zu ziehen (was teilweise mehr als 2 Stunden erneuter Wartezeit bedeuten konnte) und in der Zwischenzeit eine korrekte eVB zu erfragen.

Teilweise kam es auch dazu, dass zwei Kunden gleichzeitig von einer Sachbearbeiterin bedient wurden, wenn z.B. zwischendurch noch Schilder geprägt werden mussten. Auf Basis der Soll-Prozesse, die u.a. eine ununterbrochene Sachbearbeitung der Kunden vorsehen (Schilder sind zum Termin mitzubringen, Zahlung soll auch am Arbeitsplatz ermöglicht werden etc.) kann der Personalmehrbedarf für Kunden- und Postbearbeitung auf 1,85 Vollzeitstellen begrenzt werden.

Als zusätzliche Empfehlung ist die Mitarbeiterkapazität für die Info und die zentrale Telefonannahme um 0,5 Vollzeitstellen zu erhöhen, um dem Aufkommen dauerhaft gerecht zu werden und auch für Urlaubs- und Krankheitsvertretungen aufgestellt zu sein. Letztlich empfiehlt Rödl & Partner eine Aufstockung der Leitungskapazität um 0,43 Vollzeitstellen. Hintergrund ist die laut interkommunaler Vergleiche angelegte Leitungsspanne von 1:15.

Insgesamt ergibt sich so ein rechnerischer Personalbedarf von 2,78 Vollzeitstellen.

3. Berechnung der Öffnungszeiten

Auf Basis der berechneten Vollzeitstellen ergibt sich die Kalkulation der Öffnungszeiten wie folgt:

Nr.			Berechnung
1	Benötigte Zeit Kundenbearbeitung pro Jahr in Std. (Durchschnitt 2018/2019)	19.717	Anzahl Fälle *15,5 Minuten
2	Vollzeitstellen für Kundenbearbeitung	12,32	
3	Jahresarbeitsstunden (gerundet)	1.600	Nr.1 / Nr. 2
4	Öffnungstage	260	
5	Öffnungszeit / Tag in Stunden	6,15	Nr.3 / Nr. 4
6	Öffnungszeit / Woche in Stunden	30,769	Nr. 5 * 5
7	Gerundete Öffnungszeit / Woche	30,75	

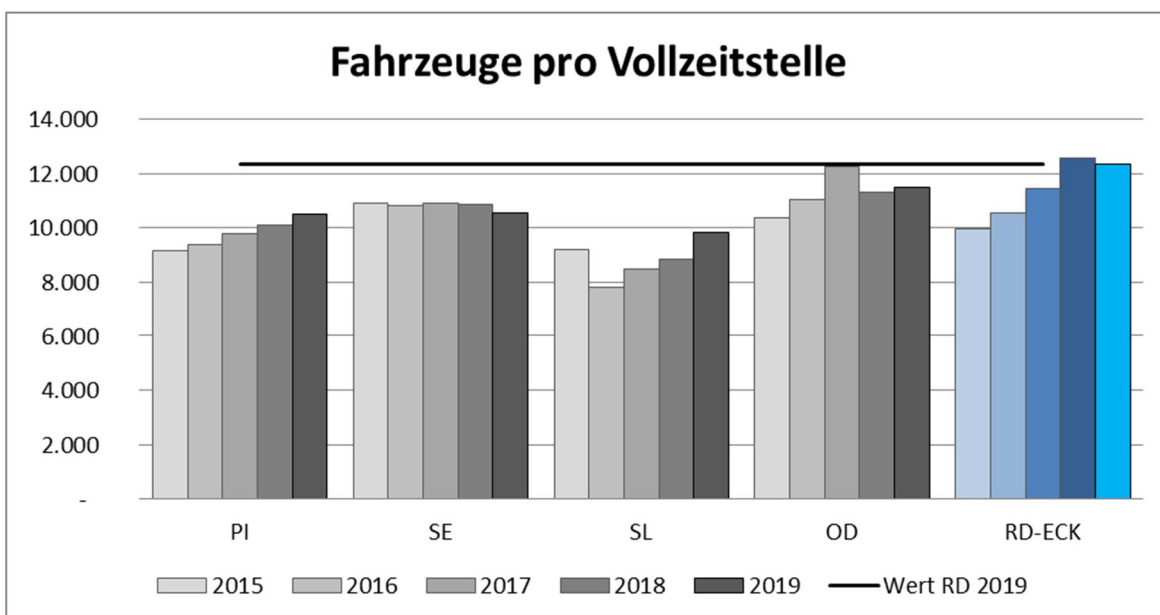
Da das Kundenaufkommen jahreszeitlichen Schwankungen unterliegt, ist auf Durchschnittswerte abgestellt worden. Dies bedeutet, dass es in Spitzenzeiten auch mit einer Vollaussstattung an Personal für die Sachbearbeitung dazu kommen kann, dass die Terminverfügbarkeit leidet und Kunden ggf. länger als eine Woche auf den nächsten freien Termin warten müssen.

Bei einem insgesamt geringeren Personaleinsatz wäre das zu erwartende Kundenaufkommen nicht im Rahmen der oben berechneten Öffnungszeiten zu bewältigen.

Die Annahme von Händlervorgängen soll weiterhin montags bis freitags zwischen 07:00 und 07:45 Uhr stattfinden. Diese zusätzliche Öffnungszeit ist in den beschriebenen 30,75 Stunden nicht enthalten.

4. Vergleich mit anderen Kreisen

Auf Basis der Benchmark-Daten wurden die Kreise Pinneberg, Schleswig-Flensburg, Segeberg und Stormarn, welche in etwa mit dem Kreis Rendsburg-Eckernförde vergleichbar sind, für eine Gegenüberstellung ausgewählt. In diesem Vergleich stellt sich die personelle Ausstattung bezogen auf die Zahl der zugelassenen Fahrzeuge wie folgt dar:



Der vermeintliche Personalzuwachs im Jahr 2019 ist der Definition der Benchmark-Daten zur personellen Besetzung geschuldet. Hier sind die besetzten Stellen zum 30.06. des Jahres zu melden. Im Jahr 2018 war die Fachgruppenleitung zu diesem Zeitpunkt unbesetzt, so dass die Säule 2018 eigentlich die gleiche Höhe wie im Jahr 2019 haben müsste.

Bei den hier verwendeten Benchmark-Daten sind auch die Außenstellen Altenholz und Hohenwestedt enthalten.

5. Bereits umgesetzte Maßnahmen

Die Öffnungszeiten wurden mit Wirkung zum 01.03.2021 auf 30,75 Stunden pro Woche festgesetzt. Dabei wird jeweils dienstags und donnerstags bis 19:00 Uhr geöffnet sein. Die sogenannten Randzeiten werden damit an zwei Tagen abends und am Mittwoch morgens abgedeckt.

Der Standort Eckernförde wurde dauerhaft durch eine Mitarbeiterin (Umsetzung aus Rendsburg) verstärkt, da die Abdeckung der Öffnungszeiten anders nicht gewährleistet werden kann. Vor dem Hintergrund, dass aus Gründen des Arbeitnehmerschutzes in Eckernförde nur geöffnet werden kann, wenn mindestens zwei Mitarbeiterinnen anwesend sind, wäre mit der bisherigen Besetzung im Urlaubs- oder Krankheitsfall ein Dienstbetrieb über die volle Zeit nicht umsetzbar gewesen.

Die neue Terminvereinbarungssoftware Front Desk wird entsprechend der Empfehlungen von Rödl & Partner eingerichtet. So wird beispielsweise die Möglichkeit geschaffen, dass Kunden sich vor Ort anmelden und damit auch schon aufgerufen werden können, bevor der eigentliche Terminzeitpunkt erreicht ist. Damit soll ein möglicher Leerlauf möglichst unterbunden werden.

Durch eine bessere Übersicht für die Kunden (im Verhältnis zum bisherigen System) über den nächstmöglichen Termin nach Standort, ist eine bessere Verteilung der Kundenströme und damit eine effizientere Auslastung der einzelnen Standorte zu erwarten.

1. FBL 2 m.d.B. um Entscheidung

2. L m.d.B. um Zustimmung

Sick