



## Organisationsuntersuchung in dem Bereich Mobilität

<b>VO/2023/284</b>  öffentlich  <i>FD 5.3 Regionalentwicklung und Mobilität</i>	<b>Mitteilungsvorlage öffentlich</b>  Datum: 31.08.2023  Ansprechpartner/in: Voerste, Thomas  Bearbeiter/in: Madlin Loof

<i>Datum</i>	<i>Gremium (Zuständigkeit)</i>	<i>Ö / N</i>
11.10.2023	Regionalentwicklungsausschuss (Kenntnisnahme)	Ö
12.10.2023	Hauptausschuss (Kenntnisnahme)	Ö

### **Begründung der Nichtöffentlichkeit**

Entfällt.

### **Sachverhalt**

In dem Bereich Mobilität, der zu diesem Zeitpunkt noch als Fachgruppe organisiert war, wurde 2022 durch Rödl & Partner eine Organisationsuntersuchung durchgeführt.

Ziele dieser Untersuchung waren es,

- die digitale Transformation sowie die Prozessorientierung der Organisation voranzutreiben,
- Schwachstellen zu identifizieren und nachhaltig zu verbessern und
- einen Organisationsentwicklungsprozess zu initiieren, durch den die Aufgabenwahrnehmung und Leistungserbringung in der Mobilität aufgabenkritisch und organisationsanalytisch bewertet und Optimierungsmöglichkeiten erarbeitet wurden.

Dabei sollten für das Sachgebiet Schülerbeförderung Optimierungspotentiale in den Verwaltungsabläufen identifiziert werden, wobei der Fokus auf die Digitalisierung der Verwaltungsprozesse gelegt wurde. Für das Sachgebiet ÖPNV wurden aufgrund der Entwicklung zu einem gemeinwirtschaftlichen Angebot insbesondere die heutigen und zukünftigen Aufgaben identifiziert und eine Struktur festgelegt, um den

Anforderungen bestmöglich gerecht zu werden. Hierfür wurde die erforderliche Personal- sowie Organisationsstruktur aufgezeigt werden.

Für die Durchführung der Untersuchung hat sich in drei Abschnitte unterteilt:

- Projektinitialisierung
- Ist-Aufnahme und -analyse
- Soll-Konzeption.

Dabei wurden mit verschiedenen Beteiligten Gespräche geführt und Workshops veranstaltet. Es haben Prozessaufnahmen und Analysen stattgefunden und Daten erhoben.

Durch die Organisationsuntersuchung wurden verschiedene Maßnahmen identifiziert, die sich in die Bereiche Personalsituation, Digitalisierung, Prozesse und Organisation untergliedern lassen.

Insbesondere wurden verschiedene Digitalisierungsmaßnahmen zur Verkürzung der Prozesse, wie beispielsweise die digitale Signatur, die Einführung der E-Akte und Schnittstellen zu den Fachanwendungen als Handlungsempfehlungen ermittelt. Darüber hinaus wurde eine Optimierung des Prozesses der Fahrkartenbestellung vorgelegt und im Bereich ÖPNV ein Stellenmehrbedarf von 1,08 VZÄ identifiziert.

Eine differenzierte Darstellung der Ergebnisse entnehmen Sie bitte der Ergebnispräsentation in der Anlage.

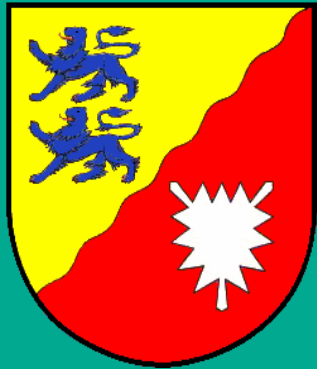
## **Relevanz für den Klimaschutz**

## **Finanzielle Auswirkungen**

### **Anlage/n:**

Keine

## Organisationsuntersuchung in der Fachgruppe Mobilität des Kreises Rendsburg-Eckernförde



SOLL-PRÄSENTATION

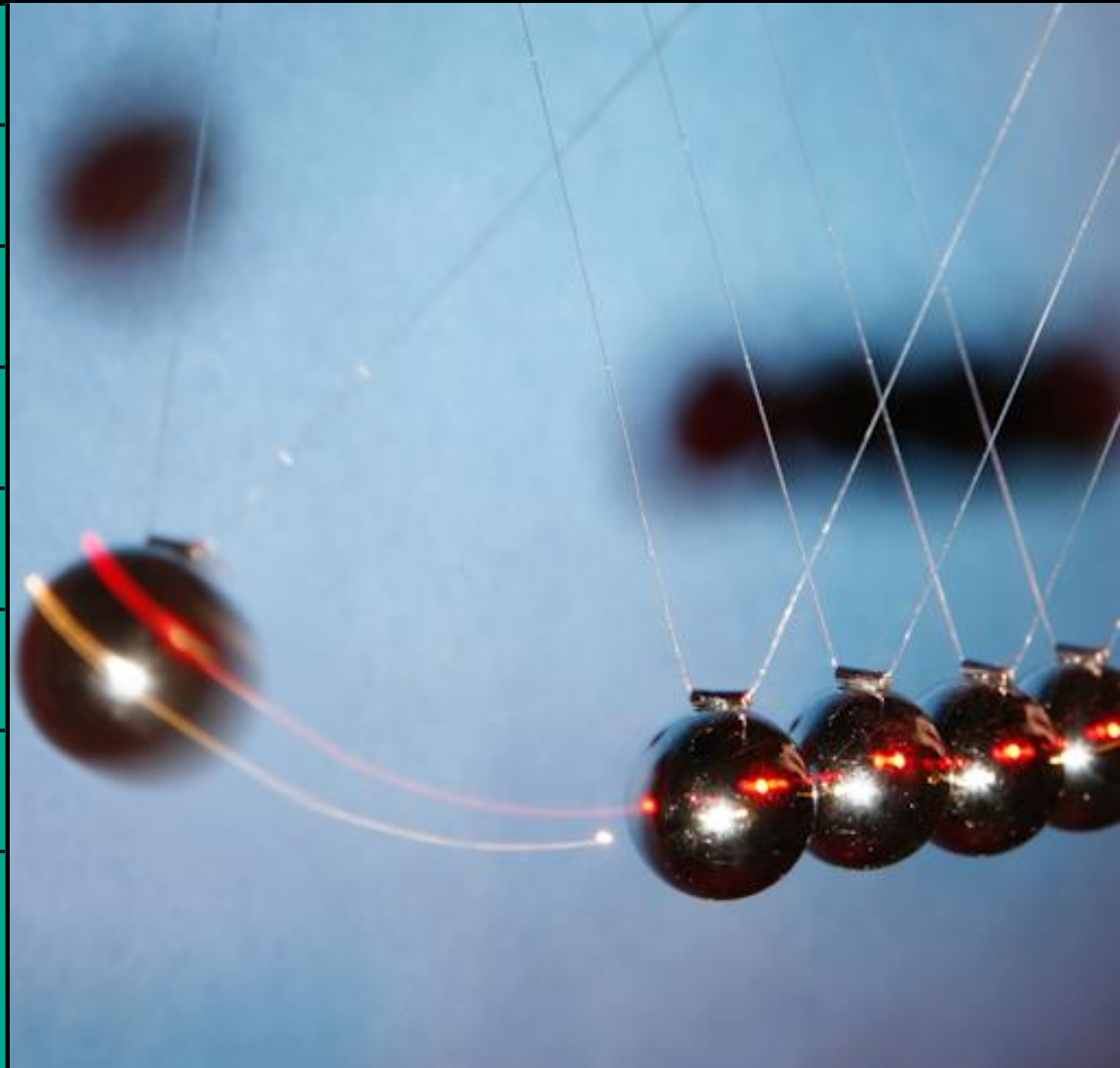
IM RAHMEN DER ORGANISATIONSUNTERSUCHUNG IN DER FACHGRUPPE  
MOBILITÄT

Johannes Koller, Martin Bieber

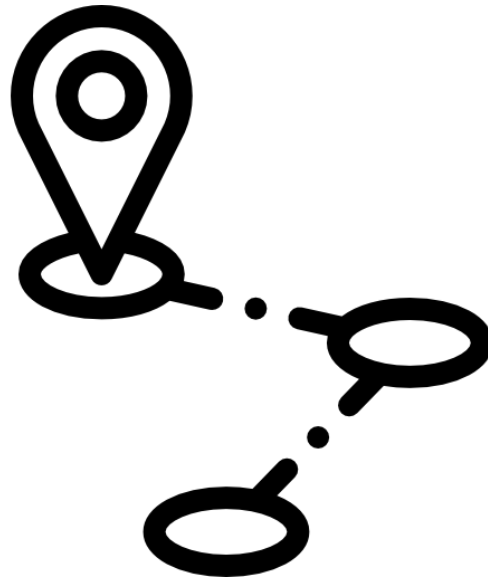
Rendsburg/Nürnberg, den 03.03.2023

# AGENDA

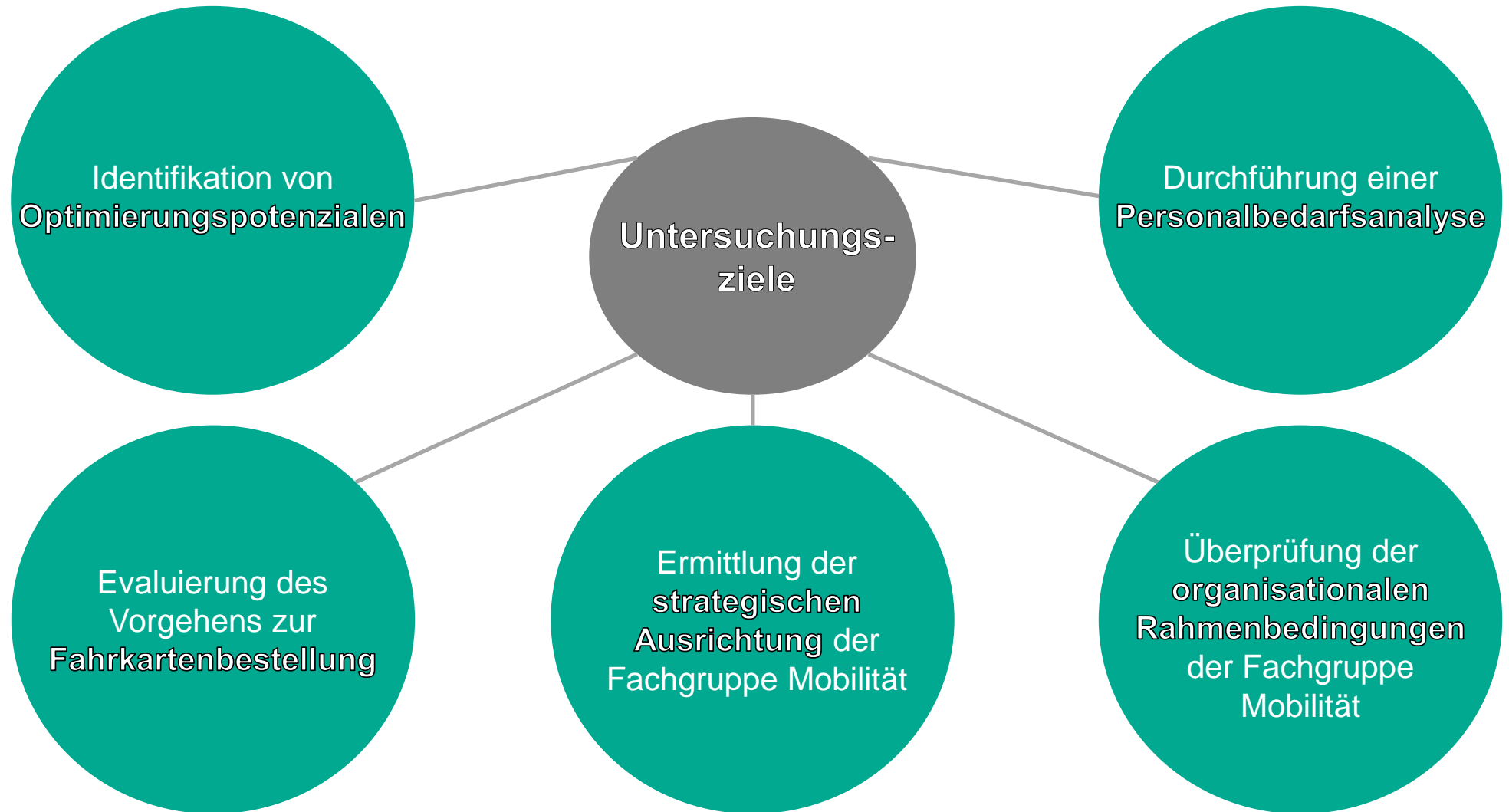
- 1 Ausgangssituation und Projektvorgehen**
- 2 Prozessaufnahmen**
- 3 Strategische Ziele**
- 4 Maßnahmen**
- 5 SOLL-Prozess Fahrkartenbestellung**
- 6 Personalbedarfsbemessung**
- 7 Nächste Schritte**



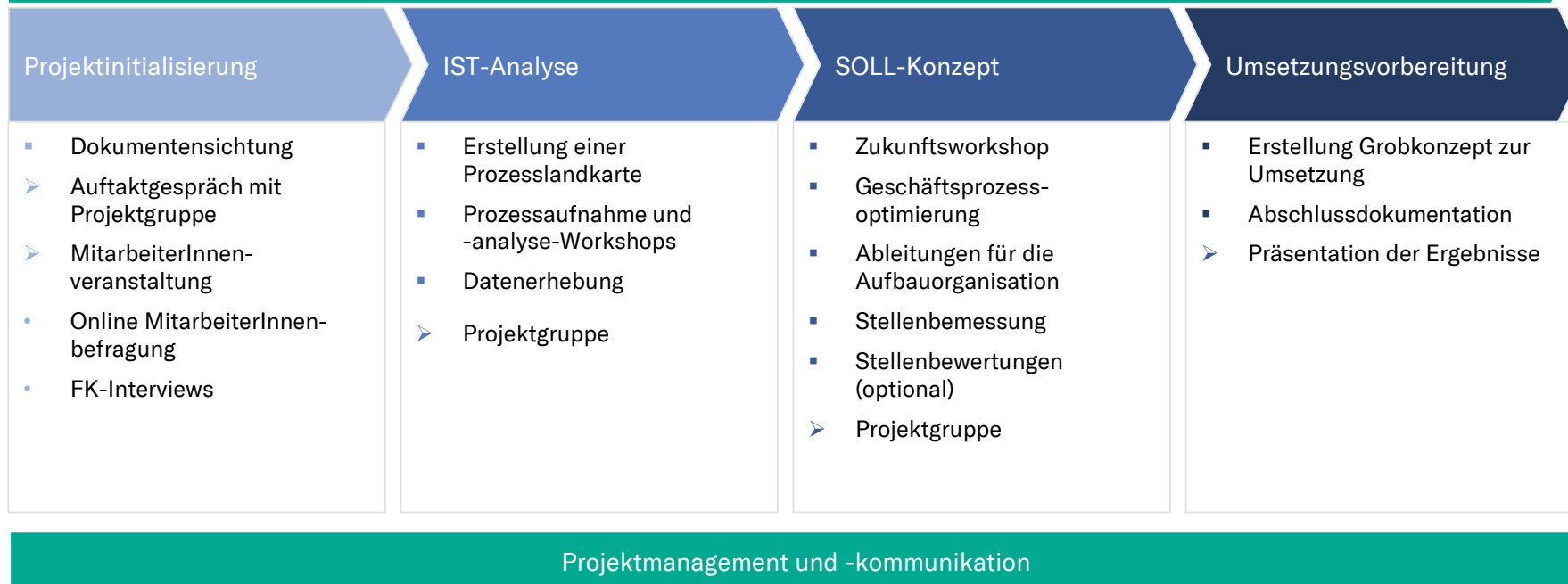
# AUSGANGSSITUATION UND PROJEKTVORGEHEN



# DER KREIS RENDSBURG-ECKERNFÖRDE BEAUFTRAGTE RÖDL & PARTNER MIT DER UNTERSUCHUNG DER FG MOBILITÄT



## Organisationsuntersuchung Fachgruppe Mobilität des Kreises Rendsburg-Eckernförde



# AUF BASIS DER DOKUMENTE WURDEN AUFGABEN MIT FALLZAHLEN UND BEARBEITUNGSZEITEN HINTERLEGT

## Aufgabenbereich Fachgruppe Mobilität Zuordnung von Stellen zu Aufgaben

Die Datenbasis bilden die Tätigkeitsfelder "Beratung/Projektarbeiten" und "Projektarbeiten". In diesen Bereichen sind die Stellen MA 1 bis MA 11 (Mitarbeiter der Fachgruppe) mit den Tätigkeitsfeldern "Beratung/Projektarbeiten" und "Projektarbeiten" zugeordnet. Die Tätigkeitsfelder "Beratung/Projektarbeiten" und "Projektarbeiten" sind die Tätigkeitsfelder, die die Mitarbeiter der Fachgruppe Mobilität ausführen. Die Tätigkeitsfelder "Beratung/Projektarbeiten" und "Projektarbeiten" sind die Tätigkeitsfelder, die die Mitarbeiter der Fachgruppe Mobilität ausführen. Die Tätigkeitsfelder "Beratung/Projektarbeiten" und "Projektarbeiten" sind die Tätigkeitsfelder, die die Mitarbeiter der Fachgruppe Mobilität ausführen.

Lfd. Nr.	Aufgaben	Tätigkeiten	Arbeitsmengen					Summe VZÄ
			Bezugsgrößen/ Art der Fallzahlen	2019	2020	2021	Prognose lfd. Jahr	
<b>Managementaufgaben</b>								<b>0,18</b>
MI	Leitung	Verantwortlichkeit für die ordnungsgemäße Erfüllung der Aufgaben der Fachgruppe; Direkte Personalführung der zur Organisationseinheit gehörenden Mitarbeiter*innen, Erbsverteilungen, Mitarbeitergespräche, Erstellung von Beurteilungen, Abschluss von Zielvereinbarungen (LoB); Mitwirkung und Unterstützung der Fachbereichsleitung bei Personal- und Organisationsentscheidungen, bezogen auf die Fachgruppe; Erarbeitung und Umsetzung von Konzepten; Planung und Organisation der Durchführung der Aufgaben der Fachgruppe	Anzahl der zu leitenden Mitarbeiter	7	7	6	6	0,05 0,05 0,03 0,03 0,03
<b>Unterstützungsaufgaben</b>								<b>0,62</b>
UI	Haushalt & Controlling	Haushaltplanung; Eingabe und Kontrolle von Belegen in Finanzsoftware; Prüfung technischer Richtigkeit, Abstimmungen mit der Finanzbuchhaltung; Unterstützung der Fachgruppenleitung für alle Haushaltsangelegenheiten; Verpflichtung zur rechtzeitigen Unterstützung abschreibbarer seher- oder überplanmäßiger Aufwendungen bzw. nicht realisierbarer Erträge; Statistik	Haushaltvolumen (gemessen an den Aufwendungen in Mio. €)	16,0	15,3	23,3	30,3	0,20 0,13 0,25
U2	Personalsachbearbeitung		Anzahl der zu unterstützenden Mitarbeiter					0,00
U3	IT-Administration		Anzahl der zu betreuenden User					0,00
U4	Beschaffung		Beschaffungsvolumen					0,00
U5	Prozessmanagement		Anzahl schwierige Fälle der schwierigen Fälle					0,00
U6	Öffentlichkeitsarbeit (v.a. Schülerförderung)		Quantifizierung der Anspruchsgruppe in Personen					0,03
U7	Homepage		Content-Management					0,01
U8	Sekretariat		Anzahl der zu unterstützenden Mitarbeiter					0,00
<b>Kernaufgaben</b>								<b>4,40</b>
<b>Schülerförderung</b>								<b>2,01</b>

Mitarbeiter									
MA 1	MA 2	MA 3	MA 4	MA 5	MA 6	MA 7	MA 8	MA 9	MA 10
Name									
Reumann, Malte	Espartero, Miriam	Reak, Gabriele	Wiederkehr, Beate	El Jundi, Jamal	El Jundi, Jamal	Müller, Sasja	Klaff, Tessa	H.R.	
Stellennummer / Personalnummer									
0000000	0000000	0000000	0000000	0000000	0000000	0000000	0000000	0000000	0000000
Stellenkennzeichnung									
Fachgruppenleiterin	Stellvertreterin	Stellvertreterin	Stellvertreterin	Stellvertreterin	Stellvertreterin	Stellvertreterin	Stellvertreterin	Stellvertreterin	Stellvertreterin
Beschäftigungsart / Beschäftigungsgruppe									
EG 12	EG 3	EG 3	EG 3	EG 3	EG 18	EG 3	EG 11	EG 11	EG 11
Stellen Nr. / Stellenplan									
5,00	0,10	5,00	5,00	0,10	0,10	0,10	5,00	5,00	5,00
Stellen IEF									
5,00	0,27	0,10	5,00	0,10	0,10	0,10	5,00	5,00	5,00
Verordnung Bereich									
Klaff, Tessa		El Jundi, Jamal		Reak, Gabriele			Reumann, Malte		
Verordnung sonst									
Klaff, Tessa		El Jundi, Jamal		Reak, Gabriele			Reumann, Malte		
0,18 0,00 0,00 0,00 0,00 0,00 0,00 0,00 0,00									
0,05									
0,05									
0,03									
0,03									
0,03									
0,13 0,47 0,00 0,00 0,00 0,00 0,00 0,02 0,00									
0,10 0,10									
0,12									
0,25									
0,01									
0,02									
0,01									
0,01									
0,70 0,30 0,32 0,00 1,00 0,00 0,50 0,38 0,00									

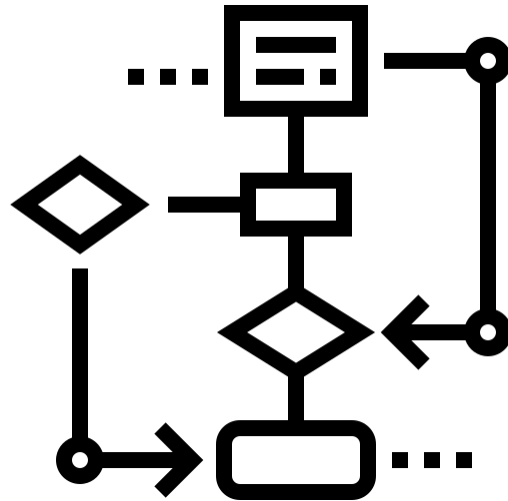
– Aufsetzen eines **Erhebungsbogens** zur Aufgabenverteilung inkl. Fallzahlen- und Zeithinterlegung

– Enthalten sind **alle Mitarbeiter**

– Die Prozessmodellierung konzentriert sich auf die Aufgaben mit der **höchsten VZÄ-Bindung** bzw. **meisten Fallzahlen**



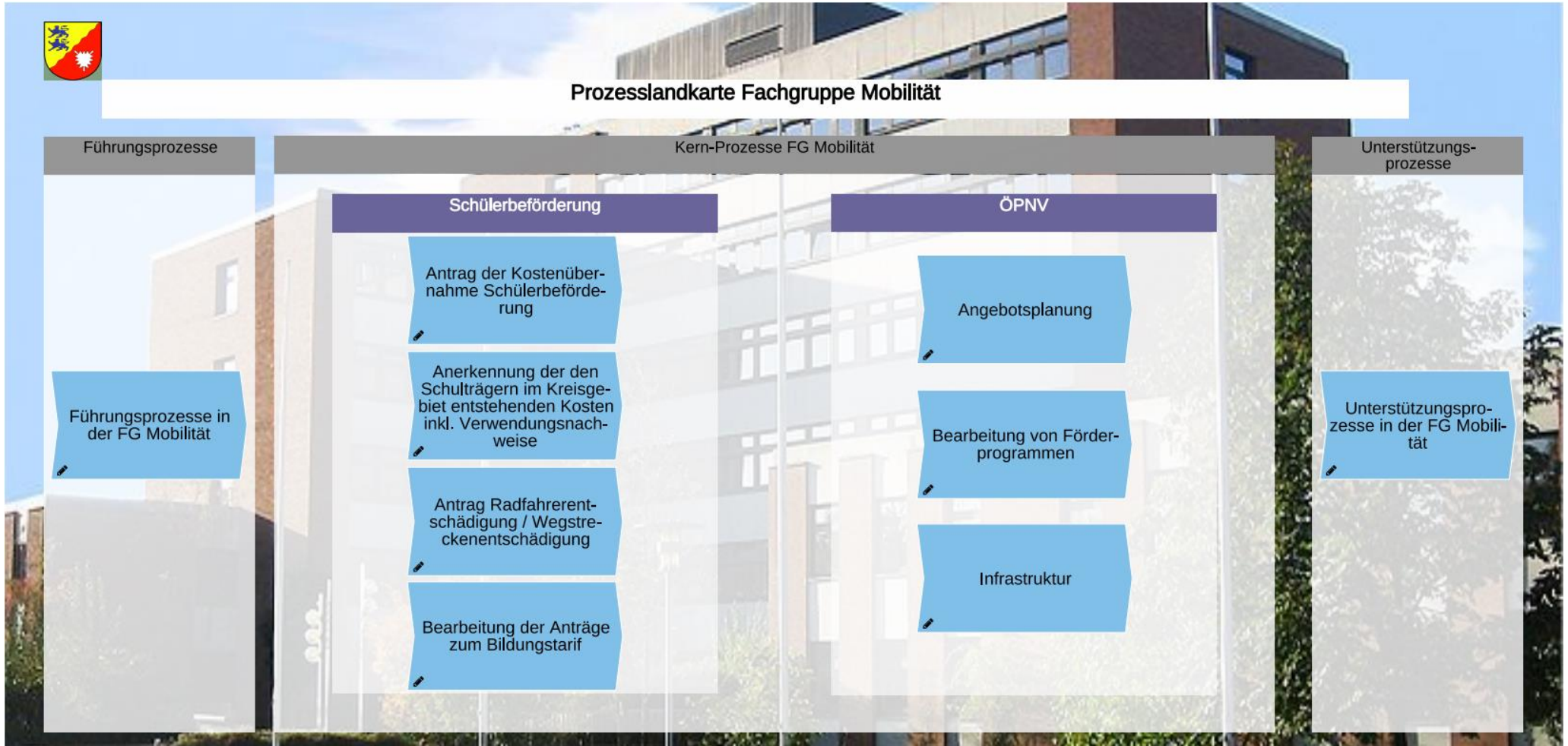
# PROZESSAUFNAHMEN



# PROZESSLANDKARTE DER FACHGRUPPE MOBILITÄT

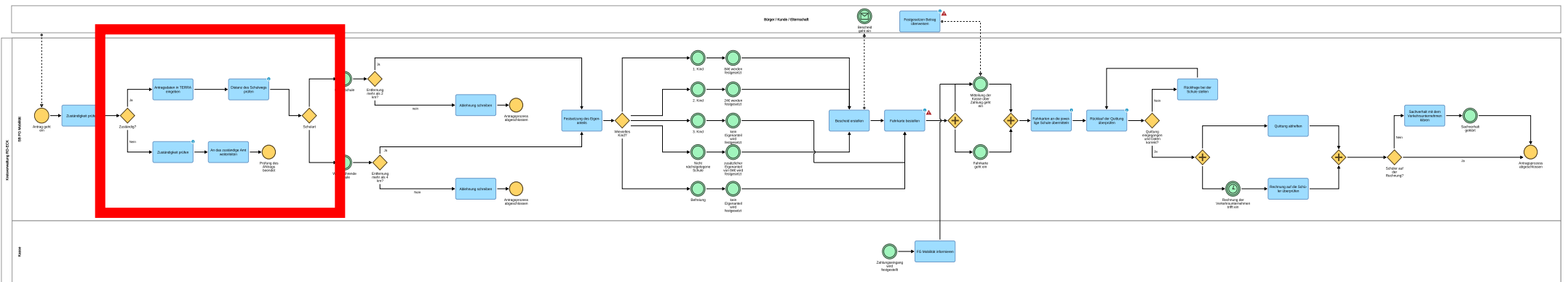


## Prozesslandkarte Fachgruppe Mobilität



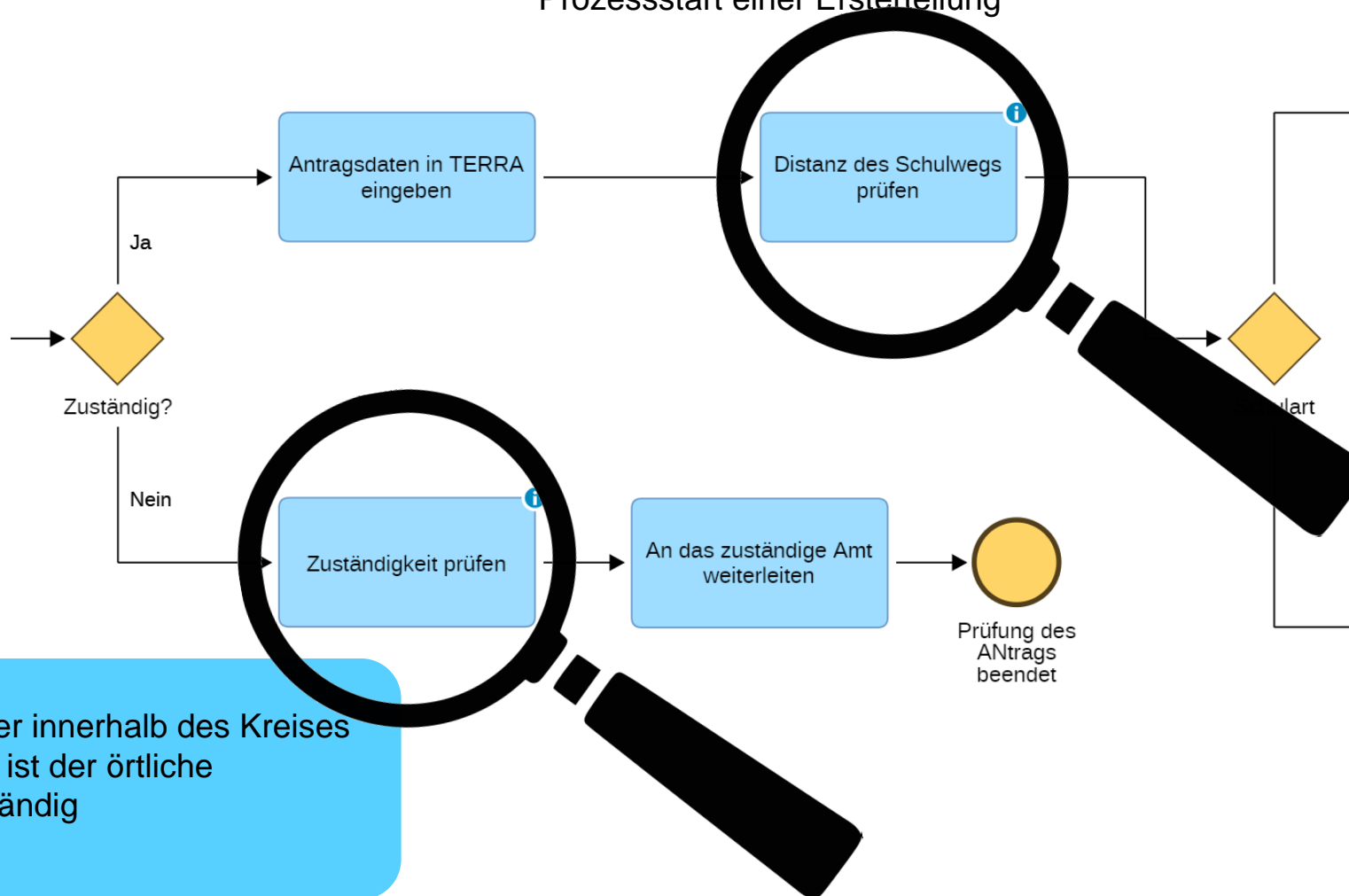
# IN DER FG MOBILITÄT WURDE UNTER ANDEREM DIE SCHÜLERBEFÖRDERUNG UNTERSUCHT

## Prozessablauf des Antrages auf Kostenübernahme bei der Schülerbeförderung



# IN DER FG MOBILITÄT WURDE UNTER ANDEREM DIE SCHÜLERBEFÖRDERUNG UNTERSUCHT

## Prozessstart einer Ersterteilung



Wenn der Schüler innerhalb des Kreises zur Schule geht, ist der örtliche Schulträger zuständig

# ANALYSE DER ERKANNTEN HANDLUNGSTHEMEN IN ZUSAMMENARBEIT MIT MITARBEITERN DER FG MOBILITÄT

Verortung des Handlungsthemas      Handlungsthema benennen und beschreiben      Folgen und erste Lösungsideen

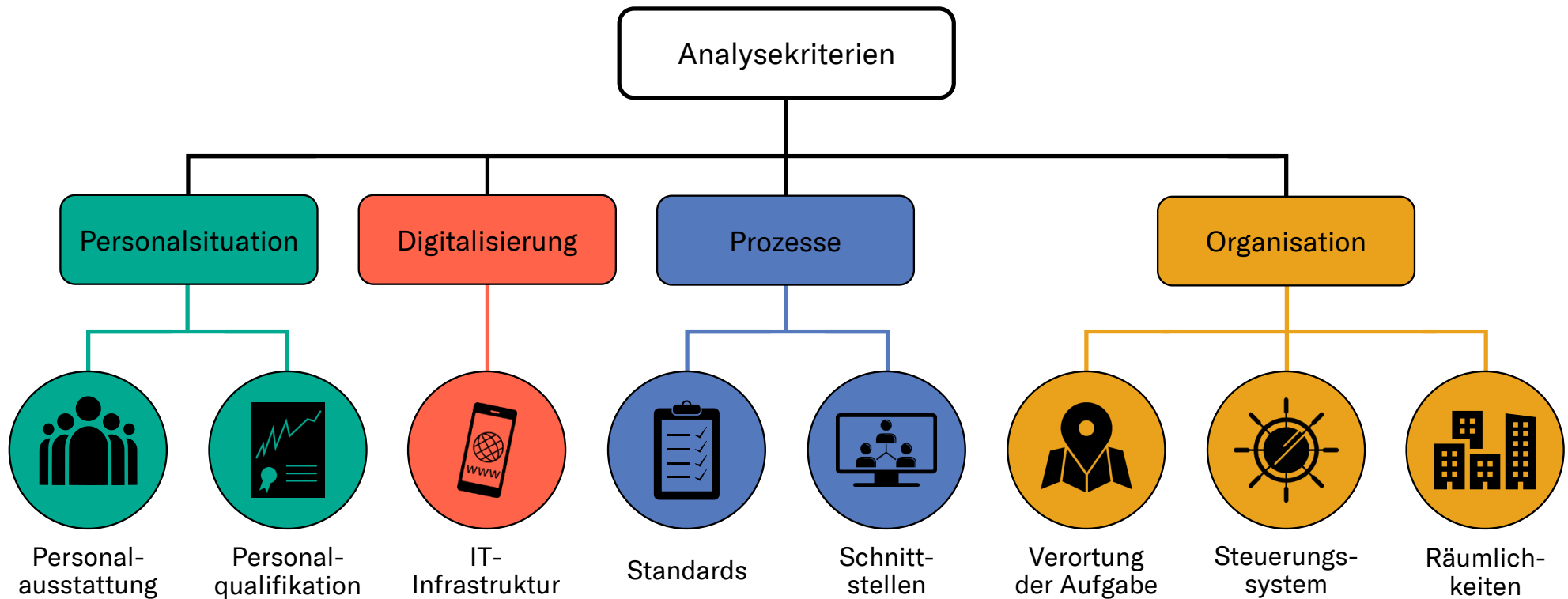
Stichwort	Sachverhalt	Analyse	Lösungsidee
Ermittlung des Radweges	Der Radweg wird im Antragsverfahren jeweils manuell per Google-Maps ermittelt, da dieser für die Entschädigungshöhe ausschlaggebend ist	Manueller Bearbeitungsaufwand	Automatisierte Ermittlung des Radweges
<b>Aufgabe</b> Vertragsgestaltung mit Externen	<b>Problembeschreibung</b> Flexibilität im Rahmen der Vertragsgestaltung sichergestellt werden?	<b>Bedeutung für die FG</b> Teilweise liegt eine 10-jährige vertragliche Bindefrist vor	Die Vertragsgrundlage dem Auftraggeber für Änderungen der vertraglichen Aufgaben zu
Erfassung des Antrageingangs	Anträge gehen zur Zeit postalisch oder per E-Mail ein	Es besteht ein Medienbruch beim Übertrag in die Datenbank	Anträge können online werden. Die Stammdaten übertragen sich automatisch

– Die im Prozess dokumentierten **Problemfelder** wurden gemeinsam besprochen und um weitere Themen ergänzt  
 – **Erste Lösungsideen** wurden entwickelt

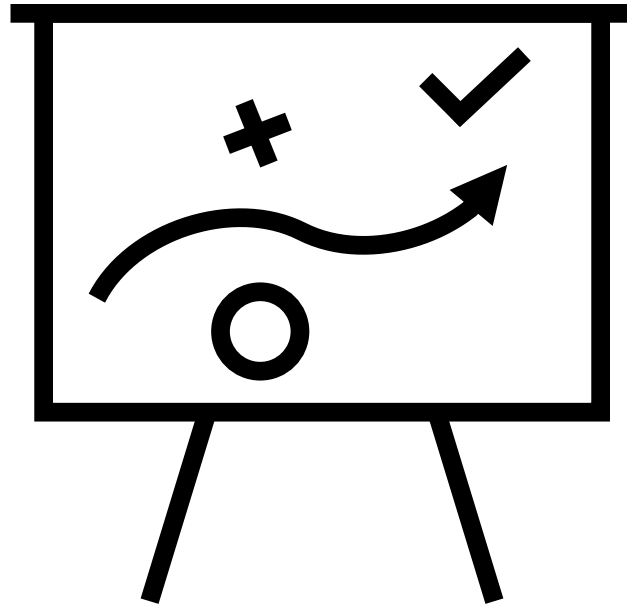
**Diskutierte Handlungsthemen**

- Entlang der Prozesse
- Prozessübergreifend
- Übergreifende Themen
- Aus Referenzprojekten
- Digitalisierungsfortschritt

# DIE ACHT QUALITÄTSASPEKTE EINES ORGANISATION SIND INTENSIV ZU UNTERSUCHEN



# STRATEGISCHE ZIELE



# ÜBERBLICK STRATEGISCHER ZIELE

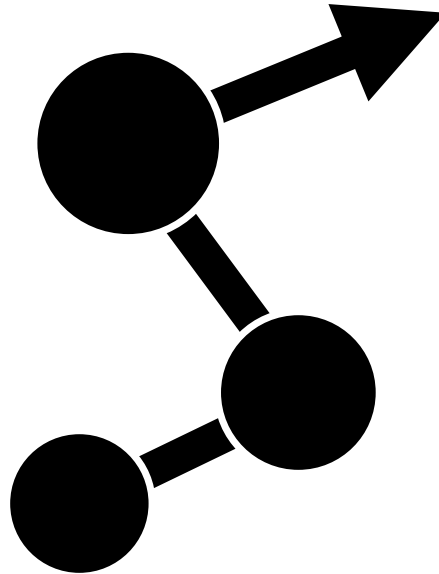
Dimension	Strategisches Ziel
<b>Personalausstattung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Aufgabenbereiche sind ermittelt und implementiert</li><li>– Beschwerdemanagement kann mit hoher Qualität bearbeitet werden</li><li>– Neue Themen können durch eine Arbeitskraft abgewickelt werden</li><li>– Prozesse können sachgerecht erledigt werden</li></ul>
<b>Personalqualifikation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Die Spezialisten der FG Mobilität können sich auf das Kerngeschäft oder den Kernprozess konzentrieren</li><li>– Unterstützungsprozesse werden durch eine Verwaltungsfachkraft als GeneralistIn bearbeitet</li><li>– Stärkerer Austausch zwischen ÖPNV und Schülerbeförderung</li></ul>
<b>IT-Infrastruktur</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Medienbruchfreie Prozessbearbeitung (End-to-End Betrachtung)</li><li>– System zur Datenauswertung mit dazugehörigen Reports ist implementiert und auch für nicht speziell geschulte MitarbeiterInnen bedienbar</li></ul>



# ÜBERBLICK STRATEGISCHER ZIELE

Dimension	Strategisches Ziel
Standards	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Projektmanagement (inkl. Stakeholderanalyse und Zeitplanung) und Projektcontrolling ist implementiert</li> <li>– Zentrales Beschwerdemanagement innerhalb der FG ist implementiert</li> <li>– 1. Dokumentation zur Übersicht, welche Beschwerden laufen und wer bearbeitet diese</li> <li>– 2. BeschwerdemanagerIn, welche/r Bearbeitung von Beschwerden übernimmt oder koordiniert/verteilt</li> <li>– 3. „Lessons-Learned“ – Prozess ist implementiert</li> </ul>
Schnittstellen	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Handlungsrahmen zur Einrichtung neuer Schnittstellen ist erarbeitet (Anforderungsanalyse)</li> <li>– Im Rahmen der Datenübermittlung (z.B. zwischen VU und FG Mobilität) ist eine Automatisierung implementiert</li> <li>– Evaluation und Optimierung der bestehenden Schnittstellen</li> </ul>
Verortung der Aufgabe	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Spezialisierungsbereiche und eindeutige Zuständigkeiten sind implementiert</li> <li>– Jeder sollte wissen, wofür man auf interbehördlicher Ebene zuständig ist</li> </ul>
Steuerungssystem	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Sicherstellung von Führungsaufgaben in der Wirkung nach innen</li> <li>– Strukturierung der Aufgaben im Bereich der Führungskräfte und Erreichbarkeit von FK für die MitarbeiterInnen</li> </ul>
Räumlichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Gemeinsame Verortung der FG auch in Zukunft</li> </ul>

# MAßNAHMEN



# IM MAßNAHMEN-WORKSHOP WURDEN KONKRETE LÖSUNGSIDEEN BESPROCHEN

Handlungsthemen OrgaU Mobilität, Rendsburg										Maßnahmen	Was muss konkret passieren, um den Zielzustand zu erreichen?		
Lfd. Nr.	Bereich	Identifizierung	Im Prozess	Analysekriterium	Titel	Was ist das bestehende Problem? <i>Sachverhalt</i>	Was bedeutet das für die Fachgruppe? <i>Analyse</i>	Was könnte verbessert werden? <i>Empfehlung</i>	Was ist das Ziel?		Schritt 1	Schritt 2	Schritt 3
1	ÖPNV	Strategische Angebotsplanung		Standards	Zielidentifikation im Rahmen der strategischen Angebotsplanung	Zwischen den Zielen der Attraktivitätssteigerung (S.d. Klimaschutz, der Fahrgäste und der Erreichbarkeit) und der ökonomischen Zieldimension besteht ein Zielkonflikt. Umgang mit zukünftigen Themen wie Digitalisierung, Attraktivitätssteigerung, Decarbonisierung.	Im Rahmen der strategischen Angebotsplanung muss eine Abwägung der Ziele erfolgen	Klarere und harmonisiertere Zielvorgaben	Minimierung des Zielkonflikts in den zu erreichenden Vorgaben				
2	ÖPNV	Strategische Angebotsplanung		Standards	Freibüchlose Angebotsplanung	Es besteht ein Zielrisiko im Prozess der strategischen Angebotsplanung, das sich durch die Digitalisierung durch die Mobilitätsdienstleistungen lösen lässt.	Vergabeverfahren werden nicht von der FG selber durchgeführt, jedoch besteht eine gewisse Abhängigkeit	Standardisierung der Vergabeverfahren und Sicherstellung der fristgerechten Freilegung	Vergabeverfahren werden fristgerecht umgesetzt				
3	ÖPNV	Strategische Angebotsplanung		Steuerungssystem	Veränderte Anforderungen von Politik und Verwaltung	Durch sich ändernde Anforderungen ergeben sich nachgelagerte Anpassungsbedarfe durch die Politik und die Hausleitung	Eventuell ergibt sich Abänderungs- oder Anpassungsaufwand	Langfristige Zielvorgaben der Politik und der Hausleitung. Eventuelle Änderungsanträge sind zeitnah zu berücksichtigen	Eventuell anfallende Anpassungsbedarfe sind frühzeitig der FG thematisiert und im Vorfeld der Vertragsunterzeichnung mit den Vertragspartnern abgestimmt				
4	ÖPNV	Strategische Angebotsplanung		Standards	Vertragsgestaltung mit Vertragspartnern	Wie kann in Zukunft die notwendige Flexibilität im Rahmen der Vertragsgestaltung sichergestellt werden?	Teilweise liegt eine 10-jährige vertragliche Bindefrist vor	Flexibilität muss sichergestellt werden	Die Vertragsbedingungen sind im Vorfeld der Vertragsunterzeichnung mit den Vertragspartnern abgestimmt	Leistungsgerüst	Implementierung einer		
5	Übergeordnet			Standards	Qualitätsmanagement und Controlling	Wie muss ein Qualitätsmanagement in Zukunft ausgestaltet sein und welche Anforderungen ergeben sich an die Dateneingabe und das Controlling? Im Vertrag mit den VU sind die Vorgaben zu den zu liefernden Daten geregelt.	Eine Analyse der Einhaltung der Verträge ist durch eine solide Datenbasis determiniert.	Eine Software zur Datenanalyse müsste angeschafft werden.	Die gelieferten Daten müssen durch die FG analysiert werden können	Vertragliche Regelungen zur Datenermittlung sind zu evaluieren	Anschaffung einer entsprechenden Softwarelösung zur Datenauswertung mit vorgelagerter Datenbasis	Entwicklung eines Konzeptes zur Strukturierung der Daten	
6	ÖPNV	Strategische Angebotsplanung			Risiko beim Bau von Betriebshöfen	Der Bau von Betriebshöfen obliegt dem Verkehrsunternehmen, dennoch kann es zu Personal-, Beschaffungs- und Infrastrukturrisiken kommen	Der Bau von Betriebshöfen kann sich verzögern	Eine belastbarer Projektplan sollte vom VU erstellt und evaluiert werden	Der Durchlauf beim Bau von Betriebshöfen sollte optimiert werden				
7	Übergeordnet	Verkehrsschau			Harmonisierung der Schnittstellen	Neben Terminfindungsproblematiken im Rahmen der Betrachtung der Schnittstellen, gilt es eine generelle Evaluation der Schnittstellen durchzuführen.		Datenübermittlung zwischen VU und Kreis ist standardisiert, Zuständigkeiten an den Schnittstellen sind zu definieren und entsprechend zu kommunizieren. Marketingmaßnahmen stellen die Schnittstellen ist geklärt. Geeignete Marketingmaßnahmen sind identifiziert. Außendarstellung des Mobilitätsangebots ist sicher.	Zuständigkeiten müssen geklärt werden und eine Aufgabenzuordnung hinterlegt sein	Die Zuständigkeiten müssen geklärt werden und eine Aufgabenzuordnung hinterlegt sein			
8	Schülerbeförderung	Anträge zum Bildungstarif		IT-Infrastruktur	Einführung E-Akte	Die FG arbeitet zur Zeit nicht mit der E-Akte, was eine manuelle Ablage in der physischen Akte erfordert. Bescheide werden in doppelter Ausfertigung gedruckt und manuell an den Antragsteller versandt.	Es entsteht ein Mehraufwand bzgl. der Aktenhaltung. Mobiles Arbeiten wird auch im Rahmen der Aktenablage ermöglicht.	Elektronische Ablage von Dokumenten. Auffindbarkeit von Dokumenten über eine Suchfunktion.	E-Akte ist in den Regelbetrieb implementiert	Schülerbeförderung: Raum für die Beschäftigung mit E-Akte sollte geschaffen werden. Anreicherung von Schulungen von zentraler Stelle. Ablagestruktur verschiedener Dokumente sind zu klären. ÖPNV: Fahrplan zur Einführung der E-Akte muss entwickelt werden. Austausch hinsichtlich der individuellen Ausgestaltung der E-Akte sollte mit der zentralen Stelle durchgeführt werden. Schulung zur Nutzung der E-Akte sollte mit der zentralen Stelle abgestimmt werden.	Schulung und Implementierung der E-Akte sollte nicht zu Hochzeiten der inhaltlichen Arbeit erfolgen.		

Handlungsthema

Zielzustand

Maßnahmen

In Zusammenarbeit mit Mitarbeitern und Projektleitung wurden die Handlungsthemen überarbeitet und **Maßnahmen** festgehalten

# DIE MAßNAHMEN VERTEILEN SICH WIE FOLGT AUF DIE ANALYSEKRITERIEN

Analysekriterium	Anzahl der Maßnahmen
Personalausstattung	
Personalqualifikation	1
IT-Infrastruktur	5
Standards	4
Schnittstellen	2
Verortung der Aufgabe	2
Steuerungssystem	2
Räumlichkeiten	

Bereich	Anzahl Maßnahmen
ÖPNV	5
Schülerbeförderung	5
Übergeordnet	6

# MAßNAHMEN: BEREICH ÖPNV

---

# MAßNAHME 1: ZUSTÄNDIGKEITSZUORDNUNG IM RAHMEN DER STRATEGISCHEN ANGEBOTSPLANUNG

## Sachverhalt /Analyse

- Zwischen den Zielen der Attraktivitätssteigerung (i.S.d. Klimaschutz, der Fahrgäste und der Erreichbarkeit) und der ökonomischen Zieldimension besteht ein Zielkonflikt
- Umgang mit zukünftigen Themen wie Digitalisierung, Attraktivitätssteigerung, Decarbonisierung wird die FG Mobilität im Rahmen der Planung des ÖPNV vor Herausforderungen stellen

## Zielzustand

- **Minimierung** des Zielkonflikts in den zu erreichenden Vorgaben
- **Eineindeutige Zuständigkeitsverteilung** im Rahmen der Planung des ÖPNV zur Ausweitung des Expertenwissens (Zukunftsthematiken wie On-Demand-Verkehre, Förderungsakquise, Schnittstellenmanagement)

## Schritt 1

- Klare Zuständigkeitszuordnung nach Themengebieten in der strategischen Angebotsplanung

# MAßNAHME 2: REIBUNGSLOSE DURCHFÜHRUNG VON VERGABEVERFAHREN

## Sachverhalt /Analyse

- Es besteht ein Zeitrisko im Prozess der strategischen Angebotsplanung, da es zu Verzögerungen durch das Vergabeverfahren kommen kann
- Vergabeverfahren werden nicht von der FG selber durchgeführt, jedoch besteht eine prozessuale Abhängigkeit

## Zielzustand

- Vergabeverfahren werden **fristgerecht** umgesetzt
- **Standardisierung** von Vergabeverfahren

## Schritt 1

- Evaluation der Vergabemodalitäten

## Schritt 2

- Evaluation der durchführenden Instanz für Vergabeverfahren (Durch Vergabestelle oder in der FG Mobilität)



# MAßNAHME 3: VERTRAGSGESTALTUNG MIT EXTERNEN

## Sachverhalt /Analyse

- Wie kann in Zukunft die notwendige Flexibilität im Rahmen der Vertragsgestaltung sichergestellt werden?
- Teilweise liegt eine 10-jährige vertragliche Bindefrist vor, was strategische Neuausrichtungen und die Umsetzung neuer Konzepte reglementiert

## Zielzustand

- Die Vertragsgrundlage sichert dem Auftraggeber in angemessenem Rahmen **Änderungen** an der vertraglichen Ausgestaltung zu

## Schritt 1

- Das Leistungsgerüst müsste landesweit entwickelt werden. Der Verkehrsverbund müsste frühzeitig in die Planung und die Vertragsgestaltung eingebunden werden (Erfahrungsaustausch)

## Schritt 2

- Implementierung einer Austauschgruppe mit den Kreisen aus SH

# MAßNAHME 4: KONZEPTION DES BESCHWERDEMANAGEMENTS

## Sachverhalt /Analyse

- Der ÖPNV wurde massiv ausgebaut, was zu einem vermehrten Eingang von Beschwerden führt
- Zudem werden Beschwerden und die dazugehörigen Beantwortungen der Anfragen nicht zentral erfasst
- Personelle Kapazitäten reichen gegebenenfalls nicht mehr für die gestiegenen Anforderungen aus

## Zielzustand

- Angemessener **Personalschlüssel** zur Bearbeitung der Anfragen und zentrale Bearbeitung der Beschwerden durch ein/e BeschwerdemanagerIn

## Schritt 1

- Erstellung einer Dokumentation einer Übersicht, welche Beschwerden von welchem MA bearbeitet werden

## Schritt 2

- Zuordnung eines / einer BeschwerdemanagerIn, welche die Beschwerden zentral bearbeitet (oder verteilt und die Qualitätssicherung der Behebungsmaßnahmen durchführt)

## Schritt 3

- "Lessons-Learned" - Prozess ist implementiert

## Schritt 4

- Eskalationspfad ist sachverhaltsbezogen ist ausgeplant und differenziert

# MAßNAHME 5: PROJEKTMANAGEMENT

Sachverhalt  
/Analyse

- Die Arbeit im Sachgebiet ÖPNV ist stark durch projektbasierte Arbeit geprägt

Zielzustand

- Die MitarbeiterInnen sind mit den theoretischen Grundlagen des ganzheitlichen Projektmanagements betraut und können diese in der operativen Projektarbeit anwenden

Schritt 1

- Evaluation der Notwendigkeit einer Projektmanagementschulung

# MAßNAHMEN: BEREICH SCHÜLERBEFÖRDERUNG

---

# MAßNAHME 6: EINFÜHRUNG E-AKTE

## Sachverhalt /Analyse

- Die FG arbeitet zur Zeit nicht mit der E-Akte, was eine manuelle Ablage in der physischen Akte erfordert
- Bescheide werden in doppelter Ausführung gedruckt und manuell an den Antragsteller versandt
- Es entsteht ein Mehraufwand bzgl. der Aktenhaltung. Mobiles Arbeiten wird auch im Rahmen der Aktenablage ermöglicht

## Zielzustand

- **E-Akte** ist in den Regelbetrieb implementiert und der Zugriff ortsunabhängig sichergestellt

## Schritt 1

- Durchführung einer Anforderungsanalyse hinsichtlich der Ausgestaltung der E-Akte, dies umfasst
  - Die Ablagestruktur
  - Zugriffsrechte
  - Schnittstellen zu Fachverfahren

## Schritt 2

- Schulung und Implementierung der E-Akte sollte nicht zu Hochzeiten der inhaltlichen Arbeit erfolgen

# MAßNAHME 7: ERFASSUNG DES ANTRAGSEINGANGS

## Sachverhalt /Analyse

- Anträge gehen zur Zeit postalisch oder per E-Mail ein
- Es besteht ein Medienbruch beim Übertrag in die Datenbank und in das Fachverfahren

## Zielzustand

- Anträge können **online** gestellt werden.
- Die Stammdaten übertragen sich **automatisiert** in das Fachverfahren

## Schritt 1

- Schnittstelle zwischen Eingabe und Fachverfahren muss sichergestellt sein

## Schritt 2

- Für den Bildungstarif muss die Möglichkeit geschaffen werden den Antrag online zu stellen

# MAßNAHME 8: ERMITTLUNG DES RADWEGES

## Sachverhalt /Analyse

- Der Radweg wird im Antragsverfahren zur Wegstreckenentschädigung jeweils manuell per Google-Maps ermittelt, da er für die Entschädigungshöhe ausschlaggebend ist
- Es entsteht manueller Bearbeitungsaufwand

## Zielzustand

- Die Ermittlung der Länge des Radweges erfolgt **automatisiert** und ohne manuellen Arbeitsaufwand

## Schritt 1

- Evaluation der programmseitigen Unterstützung der Funktionalität im Fachverfahren TERRA

## Schritt 2

- Die prozessuale Vorgehensweise im Fachverfahren ist für den Gesamtprozess zu evaluieren

# MAßNAHME 9:

## AUTOMATISIERTE BESCHEIDERSTELLUNG UND VERTEILUNG MIT DIGITALER UNTERSCHRIFT

### Sachverhalt /Analyse

- Bescheide werden am PC erstellt, in zweifacher Ausführung ausgedruckt, unterschrieben und anschließend eingescannt
- Das bedeutet zusätzlichen manuellen Arbeitsaufwand

### Zielzustand

- Der Bescheid wird, wie gehabt, anhand einer Vorlage in Word erstellt und mit einer digitalen Signatur versehen
- Eine **Schnittstelle zur E-Akte** und ein automatisiertes Versenden sollte den Prozess mit einem Klick möglich machen
- Die **digitale Signatur** ermöglicht eine digitale Bearbeitung ohne Medienbruch

### Schritt 1

- Funktionalitäten von TERRA hinsichtlich der digitalen Signatur sind zu prüfen

### Schritt 2

- Kreisinterne Implementierungsbestreben bezüglich der digitalen Signatur sind zu ermitteln und die Relevanz zu kommunizieren

### Schritt 3

- Digitale Verteilung ist programmseitig zu überprüfen



# MAßNAHME 10: AUTOMATISIERTE ENTFERNUNGSPRÜFUNG

## Sachverhalt /Analyse

- Schulträger verfügen teilweise über einen Zugriff zu TERRA
- Bei dem Implementieren einer entsprechenden Schnittstelle, könnten die Entfernungen effizienter geprüft werden
- Derzeit wird die Entfernung durch die FG Mobilität gegoogelt, ab nächstem Jahr erfolgt eine Überprüfung mithilfe von TERRA

## Zielzustand

- **Automatisierte Schnittstelle** zu TERRA implementiert
- **Automatisierte Überprüfung** der Entfernungen

## Schritt 1

- Evaluation des Zugriffs der Schulträger auf das Fachverfahren TERRA

## Schritt 2

- Evaluation der Sicherstellungsmöglichkeiten der Schnittstelle bezüglich des Datenzugriffs

# MAßNAHMEN: ÜBERGEORDNET

---

# MAßNAHME 11: EINFÜHRUNG DER E-AKTE

## Sachverhalt /Analyse

- Die FG arbeitet zur Zeit nicht mit der E-Akte, was eine manuelle Ablage in der physischen Akte erfordert
- Bescheide werden in doppelter Ausführung gedruckt und manuell an den Antragsteller versandt
- Es entsteht ein Mehraufwand bzgl. der Aktenhaltung. Mobiles Arbeiten wird auch im Rahmen der Aktenablage ermöglicht

## Zielzustand

- In der FG Mobilität ist das Arbeiten mit der **E-Akte** sachgebietsunabhängig sichergestellt
- Die Konzeption der E-Akte berücksichtigt die **unterschiedlichen Anforderungen** der Sachgebiete in der FG Mobilität und ist über die **Schnittstellen** hinweg einsetzbar

## Schritt 1

- Durchführung einer Anforderungsanalyse hinsichtlich der Ausgestaltung der E-Akte, dies umfasst
  - Die Ablagestruktur
  - Zugriffsrechte
  - Schnittstellen zu Fachverfahren

## Schritt 2

- Schulung und Implementierung der E-Akte sollte nicht zu Hochzeiten der inhaltlichen Arbeit erfolgen

# MAßNAHME 12: QUALITÄTSMANAGEMENT UND CONTROLLING

## Sachverhalt /Analyse

- Wie muss ein Qualitätsmanagement in Zukunft ausgestaltet sein und welche Anforderungen ergeben sich an die Dateneingabe und das Controlling?
- Im Vertrag mit den VU sind die Vorgaben zu den zu liefernden Daten geregelt
- Eine Analyse der Einhaltung der Verträge ist durch eine solide Datenbasis determiniert

## Zielzustand

- Eine **Software zur Datenanalyse** wurde angeschafft und ist bedarfsgerecht zur Bearbeitung implementiert
- Die gelieferten Daten der Vertragspartner können durch die FG Mobilität verarbeitet werden

## Schritt 1

- Vertragliche Regelungen zur Datenübermittlung sind zu evaluieren

## Schritt 2

- Anschaffung einer entsprechenden Softwarelösung zur Datenauswertung mit vorgelagerter Anforderungsanalyse

## Schritt 3

- Entwicklung eines Controllingkonzeptes hinsichtlich der Struktur des Reportings. Zudem muss sichergestellt sein, dass das Berichtswesen der VU auswertbar und überprüfbar ist

# MAßNAHME 13: HARMONISIERUNG DER SCHNITTSTELLEN

## Sachverhalt /Analyse

- Neben Terminfindungsproblematiken im Rahmen der Betrachtung der Schnittstellen, gilt es eine generelle Evaluation der Schnittstellen durchzuführen

## Zielzustand

- **Datenübermittlung** zwischen VU und Kreis **ist standardisiert**
- Zuständigkeit der verantwortlichen MitarbeiterInnen an den Schnittstellen ist geklärt und nach außen kommuniziert
- Geeignete Marketingmaßnahmen sind identifiziert

## Schritt 1

- Zuständigkeiten müssen geklärt werden und eine Aufgabenzuordnung hinterlegt sein

## Schritt 2

- Die Zuständigkeiten müssen in geeigneter und sachgerechter Form nach außen kommuniziert werden

# MAßNAHME 14: FÜHRUNGSKRÄFTESTRUKTUR EVALUIEREN

## Sachverhalt /Analyse

- Die FBL ist direkt verantwortlich für die FG Mobilität
- Es gibt zwischen FGL und FBL keine zwischengelagerte FDL
- Organisatorisch übernimmt die FBL die Aufgaben einer nicht vorhandenen FDL

## Zielzustand

- Die Aufgaben und organisatorische Struktur vermeidet eine **operative Einbindung** der FBL und ermöglicht der FGL die Rolle als Führungskraft auf Fachgruppenebene anforderungsgerechter wahrzunehmen

## Schritt 1

- Evaluation der organisatorischen Ausgestaltung der FG Mobilität

## Schritt 2

- Bei Implementierung einer zusätzlichen Managementebene ist eine Definition der Aufgabenbereiche durchzuführen

# MAßNAHME 15: UMSTRUKTURIERUNG DER FAHRKARTENBESTELLUNG

## Sachverhalt /Analyse

- Beantragung von Fahrkarten wird von Kreis koordiniert und operativ durchgeführt
- Die derzeitige Ausgestaltung ist mit einem erheblichen Arbeitsaufwand verbunden

## Zielzustand

- Der Prozess der Fahrkartenbestellung ist **sachgerecht** und mit möglichst wenig Aufwand verbunden konzipiert
- In der Langfristbetrachtung ist ein vollständig **digitaler Prozess** mit der optionalen Möglichkeit der Verteilung einer digitalen Fahrkarte implementiert

## Schritt 1

- Klärung der rechtlichen Rahmenbedingungen und Umsetzung des Entwickelten SOLL-Prozesses

**Weitere Ausführungen im Kapitel „SOLL-Prozess Fahrkartenbestellung“**

# MAßNAHME 16: EVALUATION DES EINSATZES VON FAHRKARTENKONTROLLEUREN

## Sachverhalt /Analyse

- Derzeit wird im ÖPNV des Kreises Rendsburg-Eckernförde die Fahrkartenkontrolle von den Busfahrern übernommen
- Der Einsatz von Fahrkartenkontrolleuren ist nicht umgesetzt

## Zielzustand

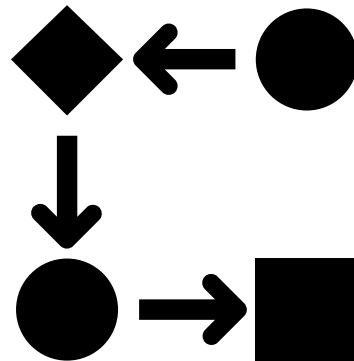
- Eine **Kosten-Nutzen-Analyse** inkl. Make-or-Buy-Entscheidung hinsichtlich des Einsatzes von Fahrkartenkontrolleuren gibt Aufschluss über das Potenzial des Einsatzes von Fahrkartenkontrolleuren

## Schritt 1

- Evaluation des Einsatzes von Fahrkartenkontrolleuren und Durchführung einer Kosten-Nutzen-Analyse

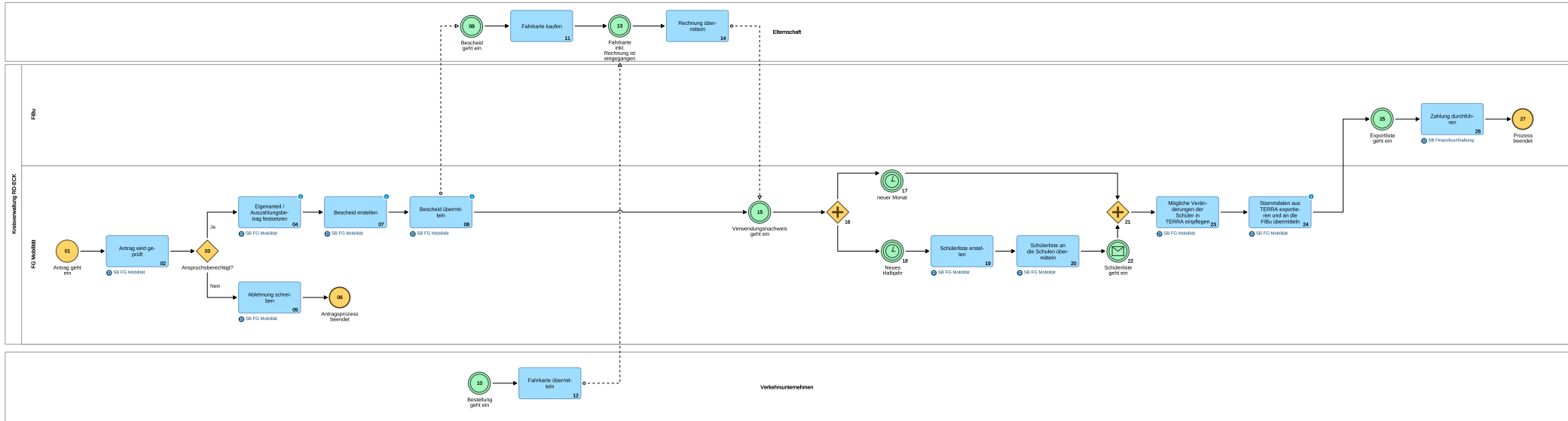


# SOLL-PROZESS FAHRKARTENBESTELLUNG

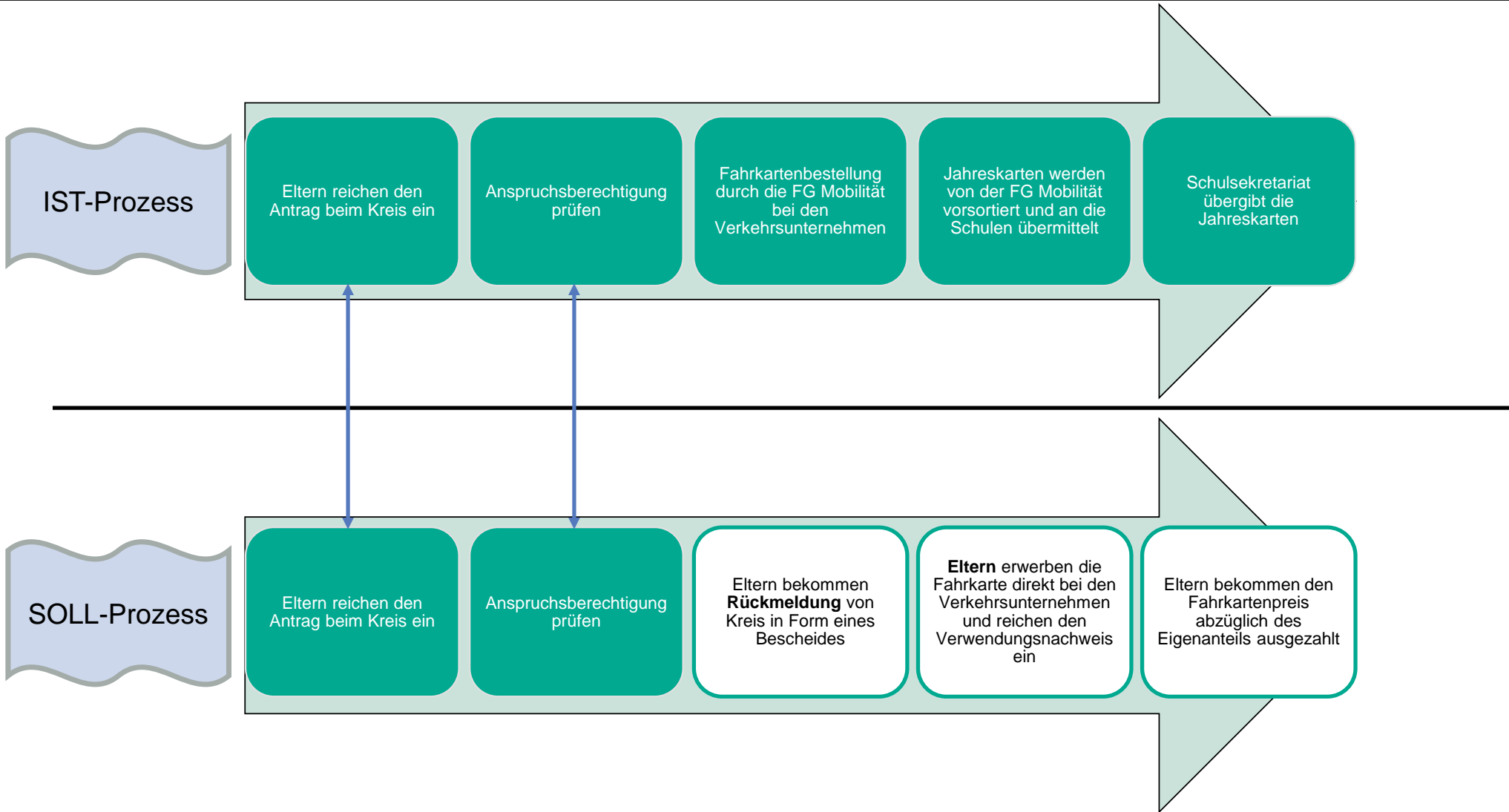


# SOLL-PROZESS DER FAHRKARTENBESTELLUNG

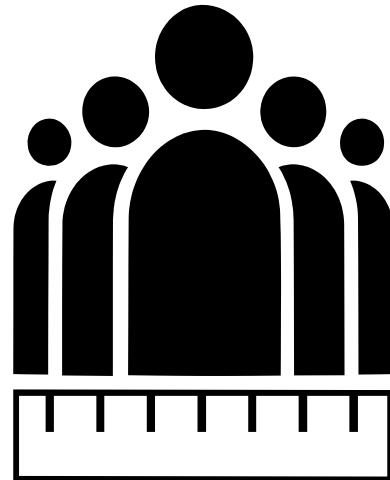
## Gemeinsame SOLL-Prozess Entwicklung im BPMN 2.0 Standard mit Mitarbeitern und Führungskräften



# IST- VS. SOLL-PROZESS DER FAHRKARTENBESTELLUNG



# ANALYSEERGEBNISSE - PERSONALBEDARFS- BEMESSUNG



# DER BERECHNETE PERSONALBEDARF BASIERT AUF EINEM INTERKOMMUNALEN VERGLEICH UND R&P - ERFAHRUNGSWERTEN

## Dashboard PBB

<i>Rendsburg-Eckernförde FG Mobilität</i>	IST-VZÄ	SOLL-VZÄ	Delta SOLL-IST
	<i>Kreispersonal</i>	<i>Kreispersonal</i>	<i>Kreispersonal</i>
Leitung & Sekretariat	0,80	0,80	0,00
Schülerbeförderung	2,81	2,81	0,00
ÖPNV	1,59	2,56	0,97
<b>Summe</b>	<b>5,20</b>	<b>6,17</b>	<b>0,97</b>

# DER BERECHNETE PERSONALBEDARF BASIERT AUF EINEM INTERKOMMUNALEN VERGLEICH UND R&P - ERFAHRUNGSWERTEN

## Leitung & Sekretariat

Nr.	Leitung & Sekretariat	Kennzahl		IST-VZÄ	SOLL-VZÄ	Delta SOLL-IST
		Aufwandstreiber	Jahresfallzahlen (gem. E-Bogen)			
M1	Leitung	Anzahl der zu leitenden Mitarbeiter	6	0,18	0,40	0,22
U1	Unterstützungsaufgaben	Anzahl der zu unterstützenden MA	6	0,62	0,40	-0,22
	<b>Gesamtsumme</b>			<b>0,80</b>	<b>0,80</b>	<b>0,00</b>

# DER BERECHNETE PERSONALBEDARF BASIERT AUF EINEM INTERKOMMUNALEN VERGLEICH UND R&P - ERFAHRUNGSWERTEN

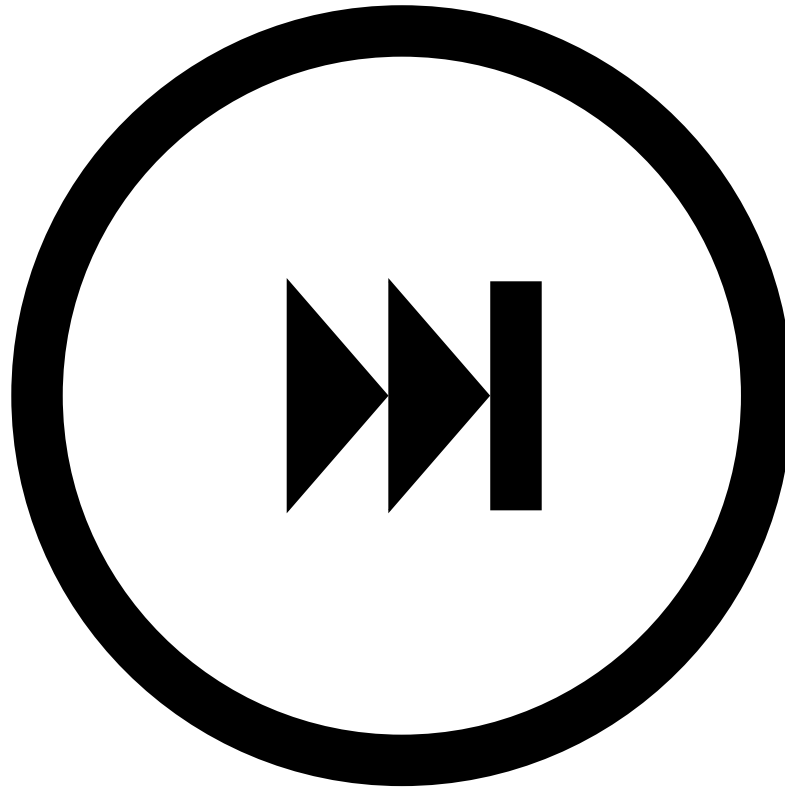
Nr.	Schülerbeförderung	Kennzahl		IST-VZÄ	SOLL-VZÄ	Delta SOLL-IST
		Aufwandstreiber	Jahresfallzahlen (gem. E-Bogen)			
K1	Organisation der Schülerbeförderung von Schülern aus dem Kreisgebiet zu den öffentlichen Schulen und Förderzentren außerhalb des Kreisgebiets einschließlich der Haushaltsplanung, Haushaltsüberwachung und Abrechnung mit den Beförderungsunternehmen	Anzahl der Schüler	1.982	1,01	1,01	0,00
K2	Berechnung, Festsetzung und Anforderung des Schulträgeranteils an den dem Kreis entstehenden Schülerbeförderungskosten zu öffentlichen Schulen außerhalb des Kreisgebietes	Kostenvolumen	887.000	0,07	0,07	0,00
K3	Anerkennung der den Schulträgern im Kreisgebiet entstehenden notwendigen Kosten der Schülerbeförderung nach der Schülerbeförderungssatzung des Kreises einschließlich Abrechnung der Kreiszuschüsse sowie Prüfung der Verwendungsweise	Kostenvolumen	5.602.000	0,47	0,47	0,00
K4	Organisation der Schülerbeförderung zu den kreiseigenen Förderzentren	Kostenvolumen	3.647.000	0,15	0,15	0,00
K5	Bearbeitung von Anträgen auf Radfahrentschädigungen, Wegstreckenentschädigungen und Fahrtkostenerstattung	Anzahl der Anträge	115	0,10	0,10	0,00
K6	Mitwirkung im Verfahren zur Optimierung der Schülerbeförderung			0,08	0,08	0,00
K7	Schülerbeförderungssoftware			0,06	0,06	0,00
K8	Förderrichtlinie außerschulische Lernorte	Anzahl der Anträge	310	0,25	0,25	0,00
K9	Bearbeitung der Anträge zum Bildungstarif	Anzahl der Anträge	1.233	0,45	0,45	0,00
K10	Widerspruchsverfahren	Anzahl Widersprüche	18	0,01	0,01	0,00
K11	Mitwirkung und Unterstützung bei weiteren Aufgaben der Schülerbeförderung			0,16	0,16	0,00
	<b>Gesamtsumme</b>			<b>2,81</b>	<b>2,81</b>	<b>0,00</b>

# DER BERECHNETE PERSONALBEDARF BASIERT AUF EINEM INTERKOMMUNALEN VERGLEICH UND R&P - ERFAHRUNGSWERTEN

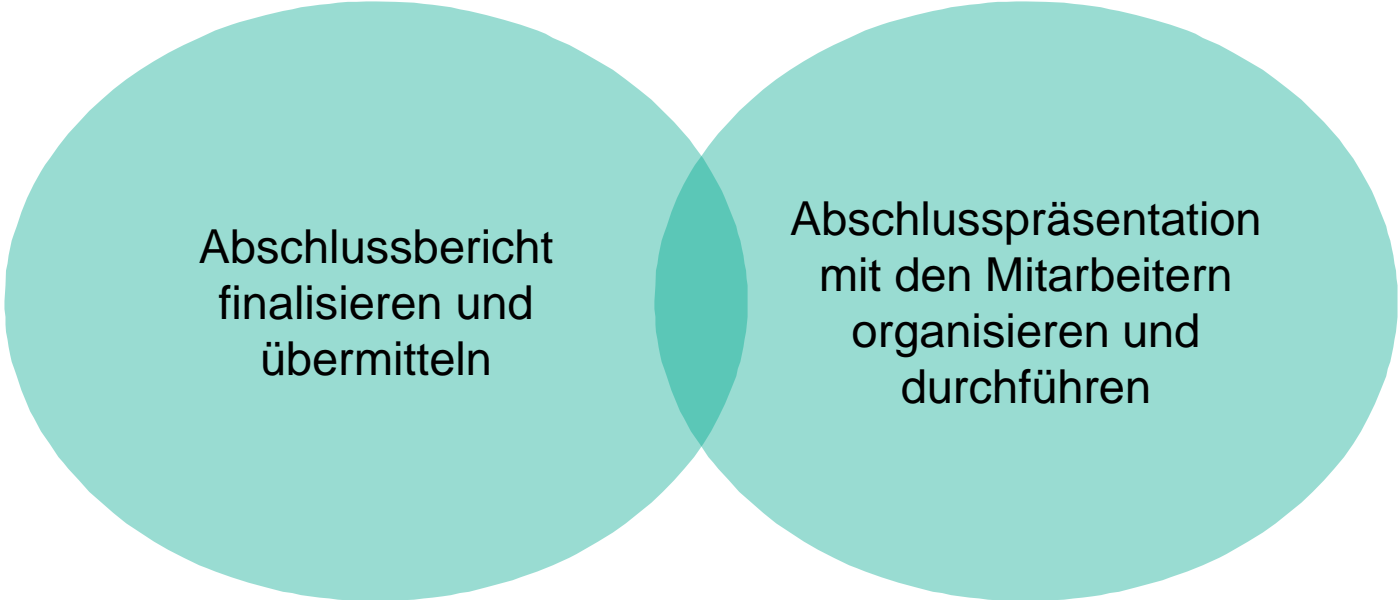
Nr.	ÖPNV	Kennzahl		IST-VZÄ	SOLL-VZÄ	Delta SOLL-IST
		Aufwandstreiber	Jahresfallzahlen (gem. F-Bogen)			
K12	Angebotsplanung	Angebotsumfang in Fahrplan-km	11.150.000,00	0,36	0,50	0,14
K13	Förderaquis	Aquisevolumen	250.000,00	0,08	0,15	0,07
K14	Förderprogramme	Anzahl Förderanträge	40	0,06	0,06	0,00
K15	Rettungsschirm Corona-Schadensausgleich, Zusatzbusse, 9-€-Ticket	Volumen in €	3.000.000	0,05	0,05	0,00
K16	Interessenvertretung			0,15	0,15	0,00
K17	Aufbau eines integrierten Mobilitätsmanagements für den Kreis Rendsburg-Eckernförde			0,03	0,20	0,17
K18	Entwicklung und Durchführung eines Qualitätsmanagements im ÖPNV			0,01	0,10	0,09
K19	Entwicklung und Durchführung eines Vertragscontrollings	Haushaltsvolumen	22.100.000	0,18	0,28	0,10
K20	Mitarbeit bei der Er- und Bearbeitung von Konzepten, Analysen und Planungen für den ÖPNV			0,08	0,20	0,12
K21	Veränderungs- und Vergabemanagement	Anzahl der Vergaben (Verstärkerbusse)	10	0,10	0,15	0,05
K22	Kommunikation	Marketingbudget	292.000	0,09	0,09	0,00
		Anzahl der Beschwerden	1.100	0,08	0,08	0,00
K23	Infrastruktur			0,20	0,25	0,05
K24	Aufbau und Weiterentwicklung von On-Demand-Systemen			0,11	0,20	0,09
K25	Datenbankpflege			0,01	0,10	0,09
<b>Gesamtsumme</b>				<b>1,59</b>	<b>2,56</b>	<b>0,97</b>



# NÄCHSTE SCHRITTE



# AUF DIE MAßNAHMENERARBEITUNG FOLGEN WEITERE ABSCHLIEßENDE PROJEKTSCHRITTE



Abschlussbericht  
finalisieren und  
übermitteln

Abschlusspräsentation  
mit den Mitarbeitern  
organisieren und  
durchführen

# ANSPRECHPARTNER



Johannes Koller

Manager

M.Sc. Betriebswirtschaftslehre - Management

T +49 911 9193 1220

M +49 160 95151 232

[johannes.koller@roedl.com](mailto:johannes.koller@roedl.com)



Martin Bieber

Consultant

M.Sc. Wirtschaftswissenschaften

T +49 40 229297 412

M +49 151 23210 356

[martin.bieber@roedl.com](mailto:martin.bieber@roedl.com)



## Übersicht Gesamtplanung Weiterentwicklung Mobilität

Ergebnis liegt vor

Priorität 1: 4. Quartal 2023

Priorität 2: 1. Quartal 2024

Priorität 3: 2. Quartal 2024

Thema	Strategisches Ziel	Operative Ziele	Nutzen	Fortschritt	Prio
<b>Personal:</b>	Der Bereich Mobilität verfügt über einen unter fachlichen und wirtschaftlichen Gesichtspunkten angemessenen Personalbestand	<ul style="list-style-type: none"> <li>Im Bereich ÖPNV wird eine zusätzliche Stelle geschaffen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verbesserung bei der Angebotsplanung</li> <li>Aufbau eines integrierten Mobilitätsmanagements</li> <li>Ausgeglichene Verteilung der Arbeitsaufgaben möglich</li> <li>Erhöhung der Flexibilität</li> </ul>	Im Haushalt 2024 soll eine neue Stelle (EG 11) geschaffen und mit Budget (88.600 €) hinterlegt werden.	<b>1</b>
<b>Digitalisierung:</b>	Digitalisierung von Prozessen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementierung der Nutzung der E-Akte und der Allgemeinen Schriftgutverwaltung (ASV) in den Regelbetrieb</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Steigerung der Effektivität durch Verringerung des Arbeitsaufwandes</li> <li>Vereinfachung des mobilen Arbeitens</li> </ul>	Es wird eine Anforderungsanalyse hinsichtlich der Ausgestaltung der E-Akte zur Berücksichtigung der unterschiedlichen Anforderungen der Sachgebiete in dem Bereich Mobilität durchgeführt.	<b>3</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Erstellung von Bescheiden in der Schülerbeförderung ist vollständig digitalisiert.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verschlinkung und Digitalisierung des Prozesses</li> <li>Erhöhung der Arbeitseffizienz</li> </ul>	Die Funktionalitäten der Fachanwendung in der Schülerbeförderung werden hinsichtlich der digitalen Signatur überprüft.	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Der Prozess der Fahrkartenbestellung ist sachgerecht und mit möglichst wenig Aufwand verbunden konzipiert.</li> <li>Langfristig erfolgt ein vollständig digitaler Prozess mit der optionalen Möglichkeit der Verteilung einer digitalen Fahrkartenbestellung implementiert.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verschlinkung des Prozesses</li> <li>erhebliche Reduktion des Arbeitsaufwandes</li> <li>Entlastung durch Erhöhung der Arbeitseffizienz</li> <li>Erhöhung der Kundenzufriedenheit</li> <li>Verkürzung der Bearbeitungszeiten</li> </ul>	Die Umsetzung der Optimierung des Prozesses „Antrag Kostenübernahme Schülerbeförderung“ ist bereits zum Schuljahr 24/25 geplant.	<b>3</b>
<b>Prozesse:</b>	Standardisierung von Prozessen	Die Vergabeverfahren im Bereich Mobilität werden standardisiert und fristgerecht umgesetzt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Handlungssicherheit (Rechtssicherheit/Mitarbeiterschutz)</li> <li>Entlastung durch Erhöhung der Arbeitseffizienz</li> <li>Vermeidung von Zeitverzögerungen</li> <li>Offenlegung von Qualitäts- und Effizienzpotenzialen</li> <li>Fortlaufend aktuelle Standards</li> </ul>	Entwicklung eines neuen Standards für Vergabeverfahren unter Einbeziehung der Mitarbeit und Beratung durch eine zentrale Vergabestelle. Die Mitarbeitenden werden im Projektmanagement geschult.	<b>2</b>
	Prozessoptimierung	Einsatz einer Beschwerdemanagerin oder eines Beschwerdemanagers.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Steigerung der Qualität durch Konzentration auf eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter</li> <li>Höhere Effizienz durch Wiederholungen, Erfahrungen und teilweise vorgefertigte Textbausteine</li> <li>Rechtssicherheit</li> <li>Stärkung der Kundenzufriedenheit</li> </ul>	Zuordnung einer Beschwerdemanagerin oder eines Beschwerdemanagers, Implementierung eines „lessons-learned“-Prozesses und Planung und Differenzierung eines sachverhaltsbezogenen Eskalationspfads	<b>1</b>

		Es gibt eine Schnittstelle zwischen digitaler Antragstellung und Antragbearbeitung für die Schülerbeförderung und den Bildungstarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Imagegewinn der Verwaltung</li> <li>• Große Arbeitsentlastung</li> <li>• Verschlanung der Prozesse</li> <li>• Effizienzsteigerung</li> </ul>	Prüfung und Einführung einer Schnittstelle (Online-Antrag) zwischen Eingabe und Fachverfahren	<b>1</b>
<b>Organisation:</b>	Klare Verantwortlichkeiten	Die internen Zuständigkeiten im Bereich ÖPNV sind klar festgelegt und kommuniziert.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sicherheit für die Mitarbeitenden, aber auch für andere Beteiligte</li> <li>• Rollenklärung und schnelles Zurechtfinden</li> <li>• Anerkennung der Kompetenz und Fachlichkeit der jeweiligen Mitarbeitenden</li> <li>• Intensivierung von Expertenwissen</li> </ul>	Festlegung einer klaren Zuständigkeitsordnung nach Themen (z.B. On-Demand-Verkehre, Förderungsakquise, Schnittstellenmanagement) in der strategischen Angebotsplanung.	<b>1</b>
		Die externen Zuständigkeiten im Bereich ÖPNV sind gemeinsam mit den betroffenen Externen klar festgelegt und kommuniziert worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sicherheit für die Mitarbeitenden, aber auch für andere Beteiligte (andere Fachdienste und Externe)</li> <li>• Rollenklärung</li> <li>• sicheres Verfahren im Falle von Konfliktsituationen</li> </ul>	Die Standardisierung der Datenübermittlung zwischen den Verkehrsunternehmen und dem Kreis ist sichergestellt. Die Zuständigkeit der verantwortlichen Mitarbeitenden an den Schnittstellen ist geklärt und nach außen kommuniziert.	<b>1</b>
	Optimierung von Steuerungssystemen	Es liegt eine geeignete Fachanwendung für das Qualitätsmanagement und das Controlling im ÖPNV vor.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Handlungssicherheit (Mitarbeiterschutz/ Rechtssicherheit)</li> <li>• Erleichterung von Einarbeitungen/Vertretungen</li> <li>• Erhöhung der Arbeitseffizienz</li> </ul>	Eine Anforderungsanalyse ist durchzuführen, eine entsprechende Softwarelösung zur Datenauswertung anzuschaffen und ein Controllingkonzept hinsichtlich der Struktur des Reportings zu entwickeln.	<b>2</b>

**Quick-Wins:**

- Auszahlung des Bildungstarifs erfolgt zukünftig über FD Finanzen: Bei der Bearbeitung des Bildungstarifes stellen die Auszahlungen einen großen Arbeitsaufwand dar, da jeweils einzelne PK-Nummern angelegt werden müssen. Um hier eine Entlastung zu finden, wurde eine Vereinbarung mit dem FD Finanzen getroffen, dass die Auszahlung nicht mehr in der Mobilität erfolgt, sondern lediglich (ohnehin bestehende) Excel-Listen an den FD Finanzen gegeben werden, der die einzelnen Auszahlungen vornimmt.
- Die Gestaltungsrechte des Kreises in den Verträgen mit den Verkehrsunternehmen über den ÖPNV sind stärker ausgeprägt.
- Neuausrichtung des Beschwerdemanagements durch einen zentralen Beschwerdemanager.
- Umorganisation der Führungsstruktur führt zu einer Entlastung der Fachbereichsleitung.
- Zur-Verfügung-Stellen von Onlineanträgen für die Schülerbeförderung und den Bildungstarif auf der Homepage des Kreises erleichtert die Antragsstellung und ermöglicht die digitale Antragsstellung bei der Kreisverwaltung.