



Mitteilungsvorlage	Vorlage-Nr: VO/2021/032	
- öffentlich -	Datum: 03.09.2021	
Fachdienst Allgemeine Ordnungsverwaltung und Verkehr	Ansprechpartner/in: Petersen, Jörn	
	Bearbeiter/in: Sick, Thomas	
FD Verkehr: Organisationsuntersuchung in der Zulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde		
vorgesehene Beratungsfolge:		
Datum	Gremium	Zuständigkeit
21.10.2021	Hauptausschuss	Kenntnisnahme

1. Begründung der Nichtöffentlichkeit:
entfällt.

2. Sachverhalt:

Im Fachdienst Verkehr wurde in der Fachgruppe Zulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde eine Organisationsuntersuchung von der Firma Rödl & Partner durchgeführt. Der Abschlussbericht wird dem Hauptausschuss in der Anlage zur Kenntnis gegeben.

Zielsetzung der Organisationsuntersuchung waren die folgenden Fragestellungen:

- Sind die Arbeitsabläufe derart gestaltet, dass eine effektive und effiziente Abarbeitung der Geschäftsvorfälle möglich ist?
- An welchen Stellen und mit welchen Maßnahmen gibt es Optimierungsbedarfe?
- Wenn Optimierungsbedarfe bestehen, mit welchen Mitteln sind diese konkret und individuell umzusetzen?

Bei der Wahl der Mittel sollte ein besonderer Fokus auf dem Bereich der Digitalisierung und Automatisierung gelegt werden.

Die Untersuchung wurde für die Bereiche Zulassungsbehörde und Fahrerlaubnisbehörde getrennt durchgeführt. Aufgrund der Terminsituation in der Zulassungsbehörde nach dem ersten Lockdown wurde diese vorrangig betrachtet. Dabei wurde die Untersuchung auf die Standorte mit kreiseigenem Personal in Rendsburg und Eckernförde beschränkt. Über die vorläufigen Ergebnisse dieser Untersuchung wurde der Hauptausschuss bereits informiert (VO/2021/747).

Als Ergebnis ist festzuhalten, dass die Arbeitsabläufe grundsätzlich bereits gut strukturiert waren, dennoch wurden Optimierungspotentiale erkannt. Auszugsweise werden diese in der beigefügten Tabelle –inkl. dem aktuellen Umsetzungsstand- dargestellt.

Zwischenzeitlich sind wie dargestellt, verschiedene Maßnahmen umgesetzt worden. So ist beispielsweise schon ein neues System für die Online-Terminreservierung im Einsatz. Hier haben die Kunden die Möglichkeit, sich schon 15 Minuten vor ihrem Termin anzumelden. Wenn vorangegangene Termine schneller abgearbeitet werden konnten oder aber Kunden nicht zum Termin erschienen sind, kann dadurch der Aufruf auch schon vor der eigentlichen Terminzeit erfolgen. Dadurch werden in der Sachbearbeitung auch Leerlaufzeiten verhindert, da nicht mehr darauf gewartet werden muss, ob ein Kunde zum vereinbarten Termin erscheint oder nicht. Dies ist eine erhebliche Effizienzsteigerung.

Inzwischen ist auch in Schleswig-Holstein die dritte Stufe von iKfz und damit die Online-Zulassung „von zu Hause aus“ freigeschaltet. Die Kunden haben nun die Möglichkeit, auch Neuzulassungen online abzuwickeln, ohne dass sie dafür in die Zulassungsbehörde kommen müssen.

Sobald die Möglichkeit geschaffen ist, die Kartenzahlung direkt am Arbeitsplatz vornehmen zu können, werden Unterbrechungen des Prozesses durch die Wege zum Kassenautomaten oder Wartezeiten vor diesem, überwiegend ausgeschlossen bzw. im Bereich der Zulassung minimiert.

Durch Ausweislesegeräte und entsprechende Schnittstellen zu den Fachverfahren kann das Abtippen von Name und Anschrift automatisiert erfolgen, was einerseits schneller und andererseits weniger Fehleranfälligkeit bedeuten wird, so dass damit auch eine Qualitätssteigerung einhergehen wird.

Weitere Themen haben sich in dem Bereich des Informationsflusses zu den Kunden ergeben. Sowohl im digitalen Bereich wie z.B. der Homepage als auch im direkten, telefonischen Kontakt. Hierdurch kann eine verbesserte Vorbereitung der Kunden auf ihren Termin erreicht werden, so dass weniger Prozesse abgebrochen werden müssen. Damit lassen sich mehr Vorgänge sofort bis zum Ende bearbeiten, was einen zweiten Besuch der Kunden überflüssig macht.

Insgesamt haben die durchgeführten Organisationsuntersuchungen gute Optimierungspotentiale aufgezeigt und sind insgesamt als ein positiver Prozess zu bewerten.

Relevanz für den Klimaschutz:

keine

Finanzielle Auswirkungen:

keine

Anlage/n:

Abschlussbericht Rödl & Partner
Maßnahmenübersicht