



ABSCHLUSSBERICHT

Detaillierte Auswertung sämtlicher Zeittabellen des Jahres 2011

Projektbericht: Simona Berchtold

Zielvereinbarung 2012, Ausgangslage

zuständige/r Mitarbeiter/in	Termin	M-Nr	Massnahmen	Q1	Q2	Q3
Simona Berchtold						
Detaillierte Auswertung sämtlicher Zeittabellen des Jahres 2011	29.02.2012	--	Detailanalyse			
	31.03.2012	--	Auswertung			
	30.04.2012	--	Abschlussbericht und Präsentation			

Projektbericht

Im gesamten Jahr 2011 wurde von sämtlichen Mitarbeitern des Bereiches Stadtmann- und Betreibungsamt Dübendorf eine Zeittabelle geführt. In dieser Zeittabelle sind jeden Tag die jeweiligen Tätigkeiten der erledigten Arbeiten mit dem dafür benötigten Zeitaufwand vermerkt (siehe Beispiel Seite 2). Jede getätigte Arbeit erhielt eine Nummer (siehe Katalog Seiten 3 + 4).

Im Januar 2012 wurden sämtliche Zeittabellen für die Auswertung analysiert. Anhand der Konsolidierungsliste habe ich für jeden Mitarbeiter eine Gesamtaufstellung der getätigten Arbeiten mit dem dazugehörigen Gesamtzeitaufwand erstellt. Aus Datenschutzgründen wurden die Abwesenheiten infolge Krankheit, Ferien und Kompensation nicht in die Aufstellung und die darauffolgende Bewertung aufgenommen. Einfachheitshalber habe ich ebenfalls auf die Aufnahme sämtlicher Saldis unter 1 Stunde im Jahr verzichtet. Die Auswertung der Zeittabellen ist von der Genauigkeit und der Interpretation der Person welche sie geführt hat abhängig gewesen. Beispielsweise wurde ein Pfändungsvollzug am Schalter vollzogen -> entweder wurde dieser unter „Schalterdienst“ Nummer 42 oder unter „Pfändungsvollzüge -> wiederkehrend“ Nummer 65 verbucht.

Anschliessend wurde für **jeden Mitarbeiter** ein Diagramm mit den **Top 7 der zeitintensivsten Arbeiten** erstellt. Diese wurde durch die Amtsleitung mit den jeweiligen Mitarbeitenden besprochen und die nötigen Rückschlüsse und Optimierungsprozesse gezogen. Fünf Beispiele von Mitarbeitern von drei der vier verschiedenen Stabstellen (Kanzlei, Pfänder, Amtsleitung) finden Sie **anonymisiert** nachfolgend.

Um einen Überblick über die zeitintensivsten Arbeiten des ganzen Teams zu erhalten, habe ich ebenfalls die Saldos aller Tätigkeiten sämtlicher Mitarbeiter addiert und eine **Top 15** abgefasst. In einem weiteren **Diagramm** wurde zusätzlich die Gesamtzeitdauer im Jahr der „**Top 15-Arbeiten**“ aufgelistet.

Im Verlaufe des Jahres 2011 sind immer laufend organisatorische und personenbezogene Anpassungen vorgenommen worden. Gleichzeitig wurde eine manuelle Liste über die **Schalter- und Kunden/Telefonkontakte** über das gesamte Jahr geführt.

Das Projekt mit einer detaillierten Zeiterfassung und der Aufnahme der Schalter- und Kundenkontakte war sehr aufwendig. Die nötigen Rückschlüsse konnten gezogen werden, weshalb im Jahr 2012 die einzelnen Arbeiten durch die Mitarbeitenden nicht mehr separat aufgelistet werden.

Beispiel Verbuchung:

DATUM	TAG	ZEIT	CODE	KOSTENSTELLE	BEMERKUNGEN	0	TOTAL
04.05.2011	Mi	0:20	21		Morgensitzung / Postverteilung		9:55
		0:30	89		"Chrims-Chrams" Kiste		
					Pfändungsvollzüge ->		
		0:45	65		Wiederkehrend		
		1:00	79		Aufschubsbewilligungen		
					Revisionen und erweiterte		
		0:30	66		Abklärungen		
		0:30	43		Telefondienst		
					Ansprechperson Arbeitsabläufe,		
		0:30	107		fachliche Fragen		
		0:30	73		Aktenablage		
		0:45	68		Requisitionsaufträge Eingänge		
		1:00	90		Lohnkontokontrolle		
		1:30	83		Lohnpfändungsabrechnungen		
		0:30	82		PC-Konto (Zahlungseingänge)		
		0:15	69		Requisitionsaufträge Ausgänge		
					Stadtammannamtliche		
		0:30	74		Geschäfte allgemein		
					Informationsaustausch		
		0:30	25		amtsintern		
					Faustpfand- und		
		0:20	103		Grundstückversteigerungen		

Arbeitskatalog:

1	Arzt / Krank
2	Militär / Zivilschutz / Feuerwehr
3	Ferien
4	Kompensation Überzeit
5	Bildung
6	Berufsschule (Lernende)
7	Öffentlichkeitsarbeit
8	Ausbildung Lernende
9	Kommissionen / Fachverbände
10	PROJEKTE
11	Projekt M-Nr. 1
12	Projekt M-Nr. 2
13	Projekt M-Nr. 3
14	Projekt M-Nr. 4
15	Projekt M-Nr. 5
16	Projekt M-Nr. 6
20	SITZUNGEN
21	Morgensitzung / Postverteilung
22	Teamsitzung alle
23	Teamsitzung Stabstelle
24	Kaffeepause
25	Informationsaustausch amtsintern
26	Wartezeiten Computer + Drucker (Aufstarten, "Hänger")
27	Stadtverwaltung und Kommissionen
28	Verbände und Behörden
40	STABSTELLE KANZLEI
41	Diverses Kanzlei
42	Schaltdienst
43	Telefondienst
44	Betreibungsbegehren erfassen
45	Betreibungsbegehren kontrollieren
46	Abholungsaufforderungen versenden
47	Schuldnerbewirtschaftung (2.+3. Abholungsauff., Tel., etc.)
48	Tagebücher
49	Korrespondenzen allgemein (z.B. Sachstandsanfragen)
50	Auskünfte Dritte
51	Auskünfte Online
52	Beglaubigungen
53	VS 115 -> Vollzüge
54	VS 115 -> Abrechnungen
55	ZB's retournieren
56	Einschreiben (Bordereau) inkl. Postfrankatur
57	Post holen und bringen / Geld abliefern
58	Kasse zählen
59	Wartezimmer, Kaffeeraum, Terrasse
60	STABSTELLE PFÄNDER
61	Diverses Pfänder
62	Erfassen Fortsetzungsbegehren
63	Vorladungen FB's
64	Pfändungsvollzüge -> Erstpfindungen
65	Pfändungsvollzüge -> Wiederkehrend
66	Revisionen und erweiterte Abklärungen
67	Abschrift Pfändungsurkunden
68	Requisitionsaufträge Eingänge
69	Requisitionsaufträge Ausgänge
70	Sozialdienst und Vormundschaftsbehörde
71	Arreste und Retentionen
72	Eigentumvorbehaltsregister
73	Aktenablage
74	Stadtammannamtliche Geschäfte allgemein
75	Befundaufnahmen
76	Exmissionen, Herausgabebefehle, Rechtshilfesuche etc.
77	Spezialzustellungen (BA / STA)
78	Weibeldienste
79	Aufschubsbewilligungen
80	STABSTELLE BUCHHALTUNG
81	Diverses Buchhaltung
82	PC-Konto (Zahlungseingänge)
83	Lohnpfändungsabrechnungen
84	ESR/SAD-Bearbeitung
85	Debitorenbewirtschaftung
86	Korrekturbuchungen Kasse, Gebühreneinnahmen
87	Statistiken, Monatsabschlüsse inkl. Monatsrechnungen
88	HR-Führung
89	"Chrims-Chrams" Kiste
90	Lohnkontrollen
91	Materialbewirtschaftung
92	Pendenzenkontrolle
93	Informatik Superuser
94	Webmaster VGBZ

95	Mithilfe in organisatorischen Belangen
96	Botengänge erledigen
97	Archivierung und Archivführung
100	STABSTELLE AMTSLEITUNG
101	Diverses Amtsleitung
102	Morgensitzung, Postverteilung inkl. Vorbereitung
103	Faustpfand- und Grundstückversteigerungen
104	Mithilfe bei Bedarf Stabstelle Kanzlei
105	Mithilfe bei Bedarf Stabstelle Pfänder
106	Mithilfe bei Bedarf Stabstelle Buchhaltung
107	Ansprechperson Arbeitsabläufe, fachliche Fragen
108	Koordination der verschiedenen Stabstellen
109	Personalführung
110	Bindeglied zur Stadtverwaltung / Behörden
111	Aufsichtsbehörden (Vernehmlassungen, Visitationen etc.)
112	Informeller Austausch Betreibungsämter
113	Fakturen visieren, Budgetkontrolle und Finanzplanung
114	Mitarbeiterinfo, Teamsitzungen, Schulung SchKG
115	Vorstandsmitglied VGBZ / Verbandstätigkeit allgemein
116	Heimarbeit (ohne Zeiterfassung)

3. AUSWERTUNG ZEITTABELLEN 2011

Detailanalyse



Auswertung



Abschlussbericht und Präsentation

⇒ (schriftlicher Abschlussbericht folgt bis 30.04.2012)



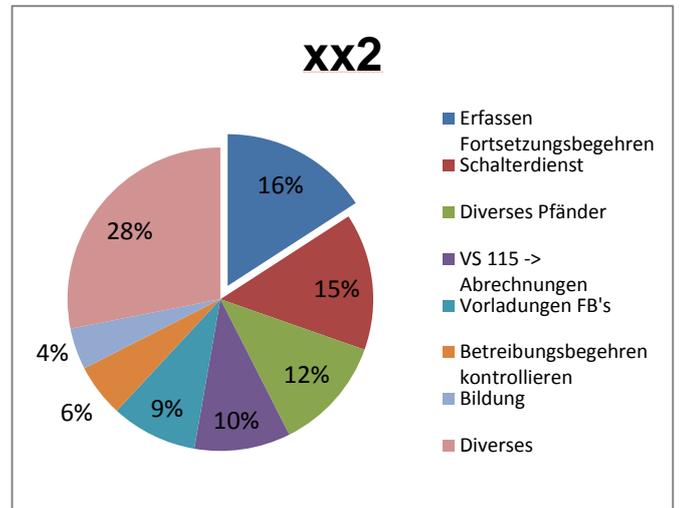
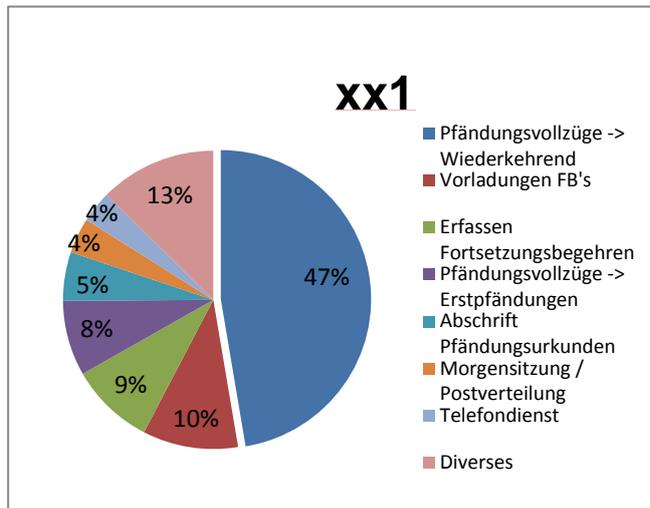
16.02.2012

Simona Barchfeld

AUSWERTUNG ZEITTABELLEN

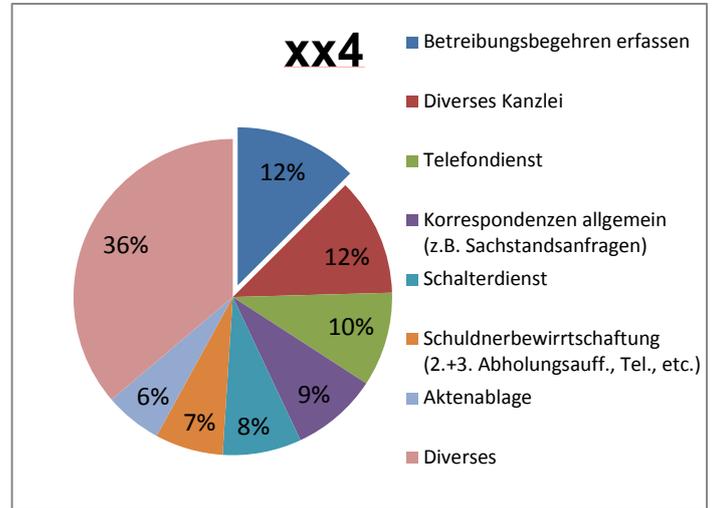
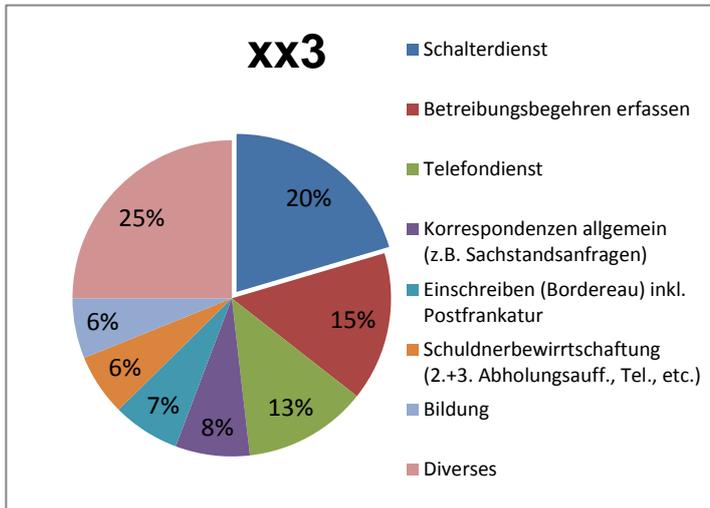
STABSTELLE PFÄNDER

Top 7



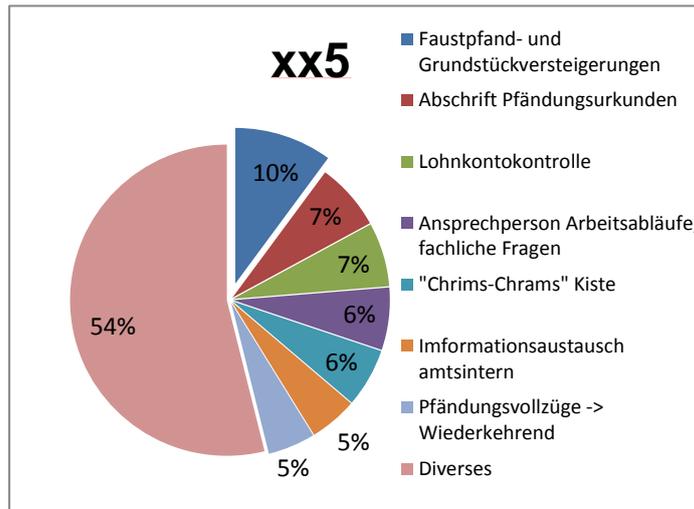
AUSWERTUNG ZEITTABELLEN STABSTELLE KANZLEI

Top 7



AUSWERTUNG ZEITTABELLEN AMTSLEITUNG UND BUCHHALTUNG

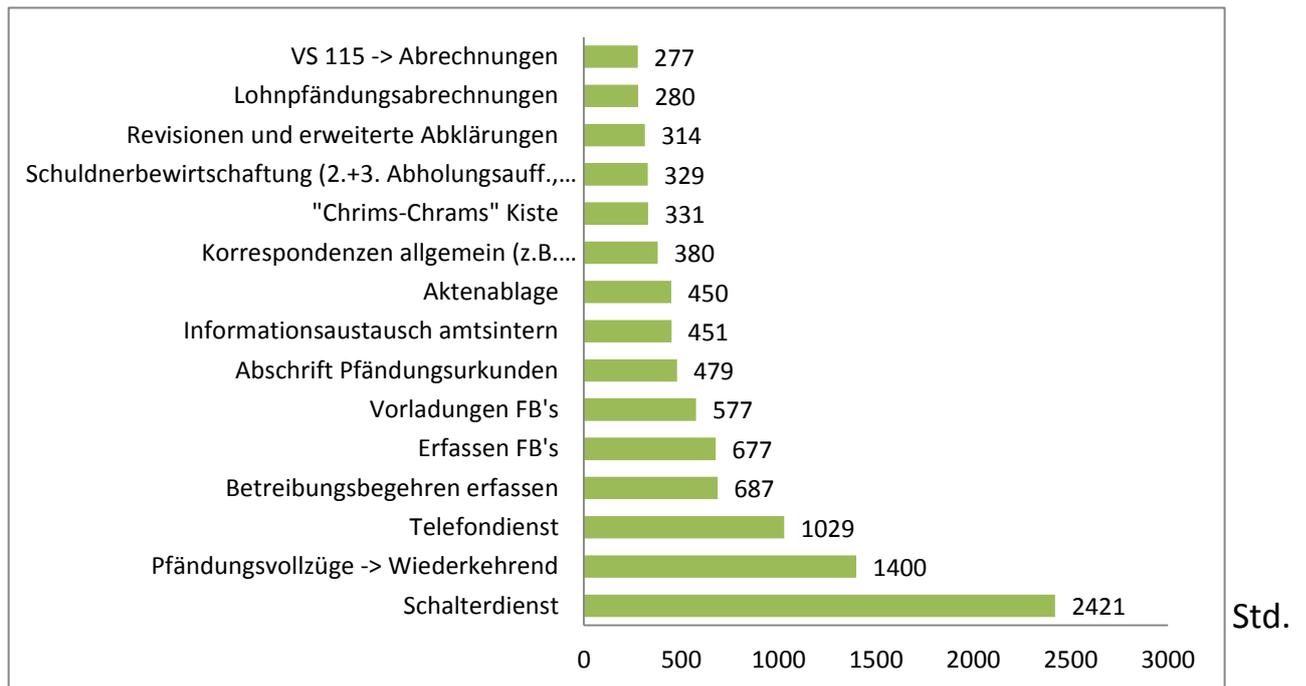
Top 7



AUSWERTUNG ZEITTABELLEN BA/STA DÜBENDORF

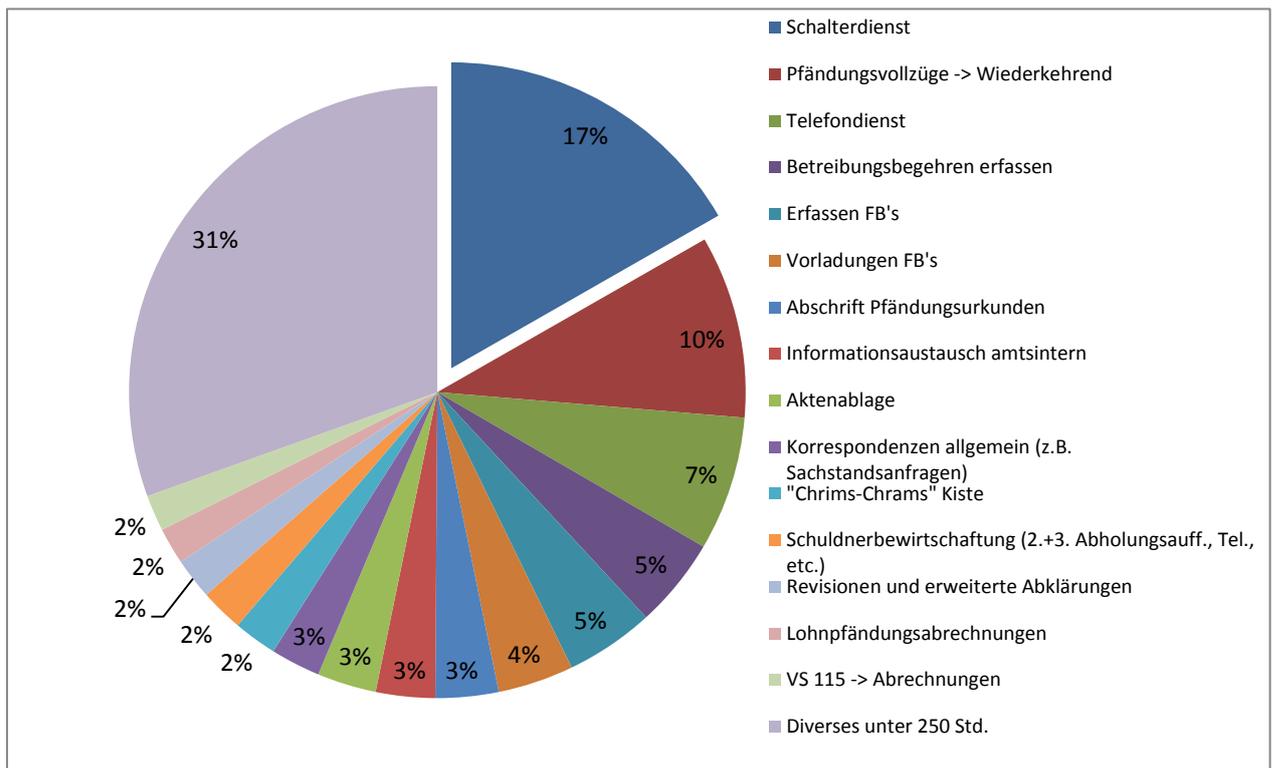
Top 15 - in Stunden

Tätigkeit



AUSWERTUNG ZEITTABELLEN BA/STA DÜBENDORF

Top 15 - Diagramm



Auswertung der Schalter- und Telefonkontakte

Zeitperiode 1. Januar – 31. Dezember 2011

Kundenkontakte am Schalter (Vormonat 15290):	16517 (ø. bis August 1336 / Sept. 1480 / Okt. 1507 / Nov. 1616)
Kundenkontakte in Pfändungsbüros (2774):	3023 (ø. bis August 252 / Sept. 275 / Okt. 285 / Nov. 199)
Telefonate (17625 / ø. 1862 pro Monat, bis Juli):	<u>21152</u> (August: 1609 i.V.m. Sept.: 1851 / Okt. 1770 / Nov. 1942)
Total Schalter- und Telefonkontakte (37631):	<u>40692</u>
Prognose 2011 über (Prognose vom März 2011):	39000 Kontakte
Total 2011 effektiv:	40692 Kontakte

Stadtammann- und Betreibungsamt Dübendorf
Schulhausstrasse 8
8600 Dübendorf
Tel. 044 801 67 70
Email: simona.berchtold@duebendorf.ch / markus.zobeli@duebendorf.ch

Im April 2012/sbe