

Zu den schönsten Augenblicken im Leben eines Beraters gehört es, von einem zufriedenen Kunden zu erfahren, dass das Beratungsergebnis voll umgesetzt werden konnte, vor allem in der öffentlichen Verwaltung.

Wohnbauförderung Steiermark – eine Erfolgsstory

Viele Rationalisierungskonzepte verschwinden in der Schreibtischlade. Die Steiermärkische Wohnbauförderung ist jedoch ein Beispiel dafür, dass eine konsequente Realisierung auch unter den Rahmenbedingungen der öffentlichen Verwaltung möglich ist.



Siegfried Kristan ist Abteilungsleiter der Steiermärkischen Wohnbauförderung.

www.verwaltung.steiermark.at

„Konsequenz bringt Effizienz.“

Nach Umsetzung des mit Unterstützung von ICG erarbeiteten Rationalisierungskonzeptes werden heute für die Aufgabenbewältigung um 25 Prozent geringere Personalressourcen benötigt. Eine Personalreduktion von 103 auf 77 Mitarbeiter konnte binnen zwei Jahren durch restriktive Nachbesetzungen realisiert werden. Gute Rahmenbedingungen für den Veränderungsprozess waren ein Generationenwechsel bei der Abteilungsleitung und eine große Anzahl zu erwartender Ruhestände. Die Ergebnisse der Struktur- und Geschäftsprozessoptimierung sind erfreulich:

Weniger Schnittstellen

Die Struktur der Referate war historisch gewachsen. Viele Schnittstellen erschwerten die Kommunikation und einen synergetischen Einsatz von Mitarbeitern. Im Rahmen einer Neugliederung wurde die Anzahl von elf auf

sechs Referate reduziert. Wesentlich waren dabei die Aspekte Kundenorientierung, optimale Leitungsspannen und Aufgabenintegration.

Vergroßerte Handlungsspielräume

Die strikte Trennung zwischen technischen, rechtlichen Referaten und Sachbearbeitern wurde durchbrochen. Ein neuer Typus von Sachbearbeitern wurde geschaffen. Diese verfügen heute über ein breiteres Handlungsspektrum und nehmen nun auch Agenden der ehemaligen „Spezialisten“ wahr. Dadurch wurde auch eine Verkürzung der Durchlaufzeiten erreicht.

Vereinfachte Abläufe

Im Rahmen von Optimierungswshops wurden sämtliche Abläufe hinterfragt und neu gestaltet. In diesen Prozess waren die Betroffenen, auch jene anderer Landesdienststellen, eingebunden. Es ist in vielen Bereichen gelungen, Schnittstellen und Überschneidungen zu reduzieren und Leistungen zu homogenisieren.

Keine überflüssigen Kontrollen

Verstärkte EDV-gestützte Plausibilitätskontrollen und ein risikoanalytisches Überdenken der Kontrollorganisation ermöglichten die Straffung des personalintensiven Kontrollbereichs,

insbesondere im Bereich von Vor-Ort-Prüfungen.

Entlastete Mitarbeiter

Durch eine Verstärkung des Front-Office-Bereiches und die Realisierung eines Call-Centers gelang eine spürbare Entlastung der Sachbearbeiter vom Parteienverkehr. Durch Textautomatisierung konnten darüber hinaus Sekretariate von Schreibtätigkeiten entlastet werden.

Verbesserte Infrastruktur

Viele „Insellösungen“ im Bereich der EDV bedingten Schnittstellen und damit Mehrfacherfassungen. Erste Integrationen konnten umgesetzt werden, eine geplante umfassende Optimierung der EDV kann mit Freigabe des erforderlichen Budgets in Angriff genommen werden.

Optimierte Raumsituation

Durch die geringere Mitarbeiteranzahl ist Freiraum für eine räumliche Optimierung entstanden (ein Stockwerk wurde frei). Die räumliche Zusammenlegung gemäß der neuen Referatsstruktur sowie die Verbesserung des Kundenleitsystems tragen zur Verbesserung der Abläufe bei.

Kontinuierliche Weiterentwicklung

In vielen Bereichen werden weitere Optimierungspotenziale gesehen. Der Prozess einer kontinuierlichen Weiterentwicklung ist der Abteilungsleitung ein großes Anliegen. Das nächste große Ziel ist der Ausbau eines eGovernment-Systems für Förderungsansuchen.

norbert.quinz@ICG.eu.com