

■ **Verfasser/-in** Dr. Silke Bienroth
 ■ **Telefon** 07621 410-1450

THEMA

Anlage 3 - durch den EAL umzusetzende Maßnahmen

■ **Sachverhalt**

Folgende Maßnahmen sind im Stellen- und Wirtschaftsplan 2017 bereits enthalten und werden nach einer genauen Prüfung und Projektierung direkt vom EAL umgesetzt. Bei diesen noch umzusetzenden Maßnahmen wird der EAL jeweils noch Messkriterien festlegen, so dass eine Evaluierung durchgeführt werden kann.

■ **Ergebnis**

	Beschreibung Maßnahme	Ziel
M1	<p>Reorganisation der operativen Vertragserfüllung <i>Zukünftig soll die laufende Kommunikation zu den Entsorgern vollständig über die Abteilung Technik Betrieb (TB) erfolgen. Das heißt auch, dass TB interner Ansprechpartner für alle Anliegen i.Z.m. mit den Entsorgern ist.</i></p>	<p>Klare Zuständigkeit für das Ergebnis der Sammel-+Transport-Leistung durch das beauftragte Unternehmen. Verantwortung kann wahrgenommen werden, da Analyse und Behebung von Problemen und Störungen gebündelt wird.</p>
M2	<p>Teilprozess Gebührenerstattung <i>Die Guthabenerstattung soll EDV-seitig durch Systemveränderungen vereinfacht werden.</i></p>	<p>Entlastung der Abteilung Service Vertrieb (SV)</p>
M3	<p>Widersprüche/Reklamationen <i>Der Prozess der Widerspruchsbearbeitung wird derart angepasst, dass SV nicht mehr prüfen muss, ob eine Gebührenreklamationen als Widerspruch zu behandeln ist. Zukünftig eingehende Korrespondenz, die nicht eindeutig durch das Sekretariat als Widerspruch identifiziert werden kann, wird in einem zweiten Schritt durch die Sachbearbeitung Widersprüche & Recht geprüft und kategorisiert.</i></p>	<p>Qualitätssicherung (Beurteilung Widerspruch ja oder nein wird vereinheitlicht). Klärung der Verantwortlichkeit für die Bewertung und Bearbeitung von Widersprüchen Entlastung der Abteilung SV</p>

<p>M4</p>	<p><u>Teilprozess Mahnwesen/Forderungsmanagement</u> <i>In der Schnittstelle zwischen Forderungsmanagement (FM) und SV wird eine grundlegende Anpassung empfohlen:</i></p> <p><i>Zukünftig sollen Forderungen nach erfolglosem Mahnverfahren automatisch zu einer Mahnsperre des Schuldners führen.</i></p> <p><i>Hierdurch kommt es zu keinen wiederholten Mahnversuchen bei darauf folgenden Forderungen und der Abstimmungsaufwand zwischen SV und FM reduziert sich. Gleichzeitig werden die betroffenen Schuldner schneller in die Eigentümerveranlagung überführt.</i></p>	<p>Weniger Forderungsabgänge -> wirtschaftliche Verbesserung</p> <p>Entlastung der Schnittstelle EAL -> FM</p> <p>Kostenersparnis für EAL bei kaufmännischer Buchführung und FM</p> <p>geringerer Mahnaufwand</p> <p>mittelfristig Verringerung der Fallzahlen</p> <p>mittelfristige Entlastung der Abteilung SV (Back-Office)</p>
<p>M5</p>	<p><u>Verantwortlichkeit Leerungsdaten Behälter</u> <i>Die Verantwortlichkeit für Leerungsdaten aus der Behältersammlung soll zukünftig bei TB liegen.</i></p>	<p>Rückführung der Zuständigkeit an die entsprechende Abteilung</p> <p>Aufhebung von Schnittstellen</p> <p>Ergebnisverantwortung wird geklärt</p>
<p>M7</p>	<p><u>Verantwortlichkeit Leerungsdaten Müllschleusen</u> <i>Leerungsdaten der Müllschleusen werden zukünftig in vollständiger und geprüfter Form SV zur Verfügung gestellt.</i> <i>Durch SV wird zukünftig keine manuelle Bearbeitung erforderlich sein.</i></p>	<p>Rückführung der Zuständigkeit an die entsprechende Abteilung</p> <p>Aufhebung von Schnittstellen</p> <p>Ergebnisverantwortung wird geklärt</p> <p>Entlastung der Abteilung SV</p>
<p>M8</p>	<p><u>telefonische/schriftliche Abfallberatung</u> <i>aufbauorganisatorische Zuordnung der Funktionen Abfallberatung an den Bereich Service & Vertrieb</i></p>	<p>Zusammenführung der Kundenservicefunktionen</p> <p>Stärkung der inhaltlichen Integration und Informationsaustausch</p> <p>Klarstellung der Verantwortlichkeiten</p>
<p>M9</p>	<p><u>Controlling</u> <i>Aufgrund der betriebsweiten Funktion des Controllings, wird eine aufbauorganisatorische Zuordnung als Stabsstelle empfohlen.</i></p> <p><i>Neben dem Controlling soll aufgrund der inhaltlichen Nähe auch ein Anwender-Support der EAL-spezifischen EDV Anwendungen zentral hier angesiedelt werden.</i></p>	<p>Aufbau eines Standardberichtswesen, das alle betriebsrelevanten Ad-hoc-Reports ersetzt</p> <p>Steuerungsinstrument für Prozesse und Maßnahmen</p> <p>Verbesserung der Entscheidungsprozesse durch qualitative Bewertung</p> <p>Entlastung aller Abteilungen</p> <p>Optimierung betriebsweiter Dienstleistung</p>

M10	<p><u>Stoffstrommanagement</u> <i>Entwicklung einer einheitlichen Stoffstromdatenbank, in der alle Daten zu relevanten Mengenströmen enthalten sind.</i></p>	<p>Zentrale Vorhaltung der Daten ohne Redundanzen</p> <p>Aktualität der Daten</p> <p>Einheitlicher Datensatzaufbau mit allen erforderlichen Inhalten und einheitlichen Bezeichnungen</p> <p>Klare Zuständigkeiten</p> <p>Schnellere, gezielte Auswertungen</p>
M11	<p><u>Wissensdatenbank</u> <i>Zentrale digitale Bereitstellung aller intern kommunizierten Informationen in einer gemeinsamen Wissensdatenbank zum dortigen individuellen Abruf.</i></p>	<p>schnellerer Wissensabruf möglich</p> <p>effizientere Gestaltung der internen und persönlichen Arbeitsorganisation</p> <p>vereinfachte Arbeitsabläufe</p> <p>aktueller Wissenstand</p>
M12	<p><u>Ordner-/Verzeichnisstruktur</u> <i>Neuorganisation der Dateiserverstruktur</i></p>	<p>Dokumente werden schneller gefunden -> Zeiterparnis EAL-weit</p> <p>geringere Fehlerquote wegen unvollständiger Ist/Situation</p>
	<p><u>Aufbauorganisatorische Umsetzung Stabsstelle technische Kontrolle</u> <i>derzeitige Stabsstelle technische Kontrolle wird in Abteilung TB überführt</i></p>	<p>Abbau von Schnittstellen</p> <p>Direkte Zuarbeit zu Abteilungsleitung TB</p>