

Bericht

über die

Geschäftsprozessoptimierung

im Bereich Kleinkläranlagen

des Landkreises Osterholz

in 2007

Landkreis Osterholz
- Hauptamt-
Claudia Basler
Osterholzer Str. 23
27711 Osterholz-Scharmbeck
Tel.: 04791 / 930-309
Fax: 04791 / 930-11309

Geschäftsoptimierung Kleinkläranlagen (Produkt 6601)

1. **Untersuchungsbereich:** Umweltamt, hier Sachgebiet Kleinkläranlagen

2. **Beteiligte Personen:**

- 66.10 Amtsleiter
- 66.20 Sachgebietsleiter
- 66.23 Techniker SG Kleinkläranlagen
- 66.24 Techniker SG Kleinkläranlagen
- 66.53 Verwaltungs-Sachbearbeiter SG Kleinkläranlagen
- 03.10 Interviewer GPO
- 10.31 Interviewerin GPO

3. **Untersuchte Prozesse:**

Kleinkläranlagen; der Prozessablauf ist unter 6.2 (**Anlagen 2 und 3**) dargestellt.

4. **Untersuchungsanlass:**

Kontrakt 2006 – Fachleistungsziel IV Nr. 1:

„Die Kreisverwaltung wird – um ihre Dienstleistungen zu verbessern – alle Genehmigungsverfahren in Hinblick auf Wartezeiten, Beratung und Genehmigungszeiten kontinuierlich verbessern.“

5. **Besondere Absprachen:**

Im Vorgespräch wurde vereinbart, dass mit den Sachbearbeitern 66.23 und 66.53 im Sachgebiet Kleinkläranlagen und dem Amtsleiter Einzelinterviews über die Prozesse und Abläufe geführt werden. 66.24 war 2006 in Elternzeit, so dass mit ihm kein Interview geführt wurde.

6. **Ist-Analyse:**

Termine:

Datum	Thema	Teilnehmer
12.10.2006	Vorgespräch	66.10, 66.20, 66.23, 66.53, 03.10, 10.31
18.10.2006	Informationsgespräch IST-Analyse	66.23, 66.53, 03.10, 10.31
14.11.2006	Interview 1	66.23, 03.10, 10.31
21.11.2006	Interview 2	66.10, 03.10, 10.31
12.12.2006	Interview 3	66.53, 03.10, 10.31

Ergebnisse:

Die IST-Abläufe sind in den **Anlagen 2 und 3** zusammengefasst. Die Ergebnisse der Interviews sind als **Anlage 1** beigefügt.

Bewertung:

Die Genehmigungsprozesse bei Kleinkläranlagen unterscheiden sich erheblich von anderen Verfahren, da es bei den Fällen fast ausschließlich um bereits vorhandene Anlagen geht, deren Bestandsschutz abläuft. Die angestrebte Genehmigung durch den Kunden erfolgt nicht auf freiwilliger Basis, sondern ist für den Fortbestand der wasserrechtlichen Erlaubnis der Kleinkläranlage erforderlich. Insofern spielt die Genehmigungszeit für den Kunden anders als z.B. im Baugenehmigungsverfahren nur eine untergeordnete Rolle. Dieses wurde entsprechend bei der Betrachtung der Prozesse berücksichtigt.

Im Rahmen der Ist-Aufnahme der Abläufe hat sich gezeigt, dass sämtliche Verfahren erst beginnen, wenn der Bestandsschutz für eine Kleinkläranlage bereits abgelaufen ist. Also sind jedes Jahr ca. 100 bis 140 Anlagen *ohne gültige Genehmigung*. Hier muss das Verfahren bereits früher greifen. Entsprechende Vorschläge werden unter Punkt 7.2 dargestellt.

7. Soll-Konzept:

Termine:

Datum	Thema	Teilnehmer
02.02.2007	Abgleich Soll-Konzept	66.10, 66.20, 66.24, 66.23, 66.53, 03.10, 10.31

Verbesserungsvorschläge/Sollkonzept

Das Soll-Konzept ist der **Anlage 4** zu entnehmen. Maßgeblich hierbei ist, dass die Anforderung zur Beantragung der wasserrechtlichen Erlaubnis bereits *vor* Ablauf des Bestandsschutzes erfolgt. Damit wird dem Betreiber verdeutlicht, dass die erneute Beantragung in einem zeitlichen Rahmen erfolgen muss. Nach Ablauf des Bestandsschutzes sind dann evtl. Zwangsmittel und die Einleitung eines Ordnungswidrigkeiten- Verfahrens sofort möglich.

Anhand des nachstehenden Kataloges wurden die Verbesserungsvorschläge diskutiert. Folgende Maßnahmen wurden zwischen dem Umweltamt und den Interviewern vereinbart:

Nr.	Maßnahme	Zielstellung	Verantwortlich	Zeitplan
1	Reduzierung von Schnittstellen zwischen Verwaltung und Technik	Ablaufverbesserung	66	umgehend *
2	Antragstellung <u>vor</u> Ablauf des Bestandsschutzes	Rechtmäßigkeit aller Anlagen / verkürzte Genehmigungszeiten	66 / 10 / 03	umgehend *

3	Standardisiertes Verfahren bei fehlenden Unterlagen	Verkürzte Genehmigungszeiten	66 / 10 / 03	umgehend *
4	Informationsveranstaltungen für die Wartungsfirmen	Vollständige Unterlagen	66	06/2007
5	Angebot von festen Terminvereinbarungen für Kunden	Kundenorientierung / Zeitmanagement	66	umgehend *
6	Optimierung des EDV-Programms „KomVor“	Rationalisierung der Verwaltungsabläufe	66 / 10 / 03	06/2007
7	Elektronische Vorgangarchivierung	Schneller Zugriff / verminderter Platzbedarf	66 / 10 / 03	09/2007
8	Überarbeitung der Vordrucke	Kundenorientierung	66 / 10 / 03	umgehend *

* Anmerkung: „umgehend“ bedeutet „unverzüglich nach Genehmigung durch Verwaltungsführung“.

Maßnahme 1

Reduzierung von Schnittstellen zwischen Verwaltung und Technik

Ist-Situation:

Für die Erteilung der wasserrechtlichen Erlaubnis zur Errichtung einer Kleinkläranlage sowie für die Überwachung dieser Anlagen waren in 2006 ein Verwaltungssachbearbeiter (66.53) und zwei Techniker (66.23 und 66.25) zuständig. Dabei wechselte die jeweilige Bearbeitung in einem Fall zwischen diesen drei Sachbearbeitern hin und her. Problem hierbei ist, dass sich die Sachbearbeiter jedes Mal wieder in den aktuellen Sachverhalt einarbeiten müssen.

Hinzu kommt, dass als Ansprechpartner sowohl 66.53 als auch 66.23 genannt wurden. Dieses erschwert eine klare Kundenorientierung.

Soll-Konzept:

Für die Kunden ist es wichtig, im Verfahren nur einen Ansprechpartner zu haben. Dieses sollte in erster Linie der Verwaltungssachbearbeiter sein. Wenn erforderlich, kann an den Techniker verwiesen werden.

Zudem sollte für jedes Verfahren neben dem Verwaltungssachbearbeiter nur ein Techniker zuständig sein. Dieses wurde bis 2005 auch so praktiziert und war nur aufgrund der Elternzeit eines Mitarbeiters im Jahr 2006 anders geregelt. Wichtig hierbei ist aber auch, dass klar geregelt ist, welche Aufgaben der Verwaltungssachbearbeiter und welche der Techniker übernimmt. Dabei ist die schriftliche Abwicklung überwiegend durch den Verwaltungssachbearbeiter zu übernehmen, da dieser die entsprechende Sachkunde hierfür besitzt. Der Techniker übernimmt die technische Überprüfung und gibt die Akte an den Verwaltungssachbearbeiter wieder zurück.

Maßnahme 2

Antragstellung vor Ablauf des Bestandsschutzes

Ist-Situation:

Seit ca. 1995 wird die wasserrechtliche Erlaubnis für eine Kleinkläranlage auf 15 Jahre befristet. Diese Genehmigungen verlieren ab 2010 also automatisch Ihre Gültigkeit, so dass eine neue wasserrechtliche Erlaubnis in jedem Fall zu beantragen ist.

Bis 1995 gab es zwar Genehmigungen, die nicht befristet wurden, diese Kleinkläranlagen verlieren aber nach 15 Jahren ihren Bestandsschutz. Sie sind danach auf den neuesten technischen Stand zu bringen. Außerdem hat der Anlagen-Betreiber hierfür eine neue wasserrechtliche Erlaubnis zu beantragen.

Bisher werden die Betreiber von Kleinkläranlagen zwei Jahre vor Ablauf des Bestandsschutzes durch ein Informationsschreiben darauf aufmerksam gemacht, dass die Kleinkläranlage rechtzeitig auf den neuesten Stand der Technik zu bringen ist. Dieses geschieht vor dem Hintergrund, dass der Betreiber der Kleinkläranlage bereits finanzielle Vorkehrungen treffen kann, um die Kleinkläranlage zu modernisieren.

Das zuständige Sachgebiet wird erst dann wieder tätig, wenn der *Bestandsschutz bereits abgelaufen* ist. Erst wenn der Bestandsschutz abgelaufen ist, wird der Betreiber aufgefordert einen neuen Antrag zu stellen.

Soll-Konzept:

Das Informationsschreiben zwei Jahre vor Ablauf des Bestandsschutzes ist bereits ein richtiger Schritt, um den Betreiber einer Kleinkläranlage darauf hinzuweisen, dass ggf. eine finanzielle Investition auf ihn zukommt. Dieses sollte zukünftig auf jeden Fall fortgeführt werden.

Unumgänglich ist es jedoch, bereits ein halbes Jahr *vor Ablauf des Bestandsschutzes* den Kleinkläranlagen-Betreiber aufzufordern, die wasserrechtliche Erlaubnis zu beantragen und seine Anlage zu modernisieren. Bereits *vor* Ablauf des Bestandsschutzes muss die wasserrechtliche Erlaubnis erteilt und die Anlage auf den neuesten technischen Stand gebracht worden sein.

Damit würden sich die Anlagen ohne Genehmigung auf ein Minimum reduzieren.

Durch diese Zielvorgabe hat der Sachbearbeiter einen zeitlichen Rahmen, in dem der Anlagen-Betreiber tätig werden muss. Sollte es notwendig werden, den Betreiber an die Erledigung zu erinnern, so kann ihm dieser feststehende Termin immer wieder vorgeführt werden.

Zudem hat es folgenden Vorteil: Ist der Betreiber bereits mehrmals aufgefordert worden, die Anlage auf den neuesten Stand der Technik zu bringen und hat er dies trotz dessen nicht getan, so hat der Sachbearbeiter nach Ablauf des Bestandsschutzes sofort die Möglichkeit, durch Androhung von Zwangsmitteln die Forderung durchzusetzen und ggf. die Kleinkläranlage stillzulegen. Außerdem kann für das ordnungswidrige Verhalten ein Bußgeld-Verfahren eingeleitet werden.

Es wird davon ausgegangen, dass diese Maßnahme zusammen mit den anderen dazu führen wird, dass sich das Verwaltungsverfahren *verkürzt und weniger arbeitsaufwendig* sein wird.

Maßnahme 3

Standardisiertes Verfahren bei fehlenden Unterlagen

Ist-Situation:

80 % aller Anträge sind nicht vollständig. Die Antragsunterlagen sind 3-fach einzureichen.

In der Hälfte der Fälle genügt es, wenn der Sachbearbeiter die Antragsunterlagen kopiert. Bei 15 % der Anträge ist es erforderlich, fehlende Angaben telefonisch nachzufragen. Bei weiteren 15 % sind Unterlagen schriftlich nachzufordern.

Soll-Konzept:

In Verbindung mit der Umsetzung der Maßnahme 2 soll ein Standard in der Bearbeitung festgelegt werden, der sich aus dem beigefügten Sollablauf ergibt. Jeder Betreiber, dessen Antrag nicht vollständig ist, wird in der gleichen Form erinnert.

Maßnahme 4

Regelmäßige Informationsveranstaltungen für die Wartungsfirmen

Ist-Situation:

Alle Kleinkläranlagen werden aufgrund gesetzlicher Bestimmungen zwei Mal im Jahr von Firmen gewartet. Ein Kontakt zwischen Landkreis und Firmen geht z. Z. meistens nur von den Firmen aus.

Soll-Konzept:

Die Firmen haben durch die vorgeschriebene Wartung der Kleinkläranlagen einen engen Kontakt zu den Betreibern.

Die Firmen sollten intensiver über den Ablauf des Genehmigungsverfahrens sowie über neue gesetzliche Regelungen informiert werden. In einer ersten Informationsveranstaltung sollte den Firmen dargelegt werden, wie sie ihren Service auch im Bezug auf das Genehmigungsverfahren verbessern können. Ziel ist es u. a., den Anteil der rechtzeitig und vollständig vorzulegenden Antragsunterlagen zu erhöhen und zeitintensive Verwaltungsverfahren zu minimieren. Außerdem kann dadurch der Beratungsaufwand durch die Sachbearbeiter minimiert werden.

Maßnahme 5

Angebot von festen Terminvereinbarungen für Kunden

Ist-Situation:

Die drei Mitarbeiter des Sachgebietes Kleinkläranlagen sind in einem Büro untergebracht. Ein Besprechungsraum ist auf dieser Etage im Nebengebäude nicht vorhanden.

Die Sachbearbeiter vereinbaren z. Z. nur gelegentlich Termine. Überwiegend kommen die Kunden oder Firmen ohne Voranmeldung ins Haus.

Die Kunden-Besuche führen bei den übrigen Kollegen zu Störungen in den Arbeitsabläufen.

Soll-Konzept:

Es wird vorgeschlagen, sowohl am Telefon als auch in den Anschreiben Terminvereinbarungen verstärkt anzubieten. So lassen sich die Kunden-Kontakte besser planen, die Sachbearbeiter können vorbereitet in dieses Gespräch gehen und qualifizierte Beratungen vornehmen. Zudem kann für diese Gespräche dann ggf. ein Besprechungsraum organisiert werden, so dass die anderen Kollegen nicht übermäßig gestört werden.

Maßnahme 6

Optimierung des EDV-Programms „KomVor“

Ist-Situation:

Das eingesetzte EDV-Programm „KomVor“ wird u. a. für die Bearbeitung der Kleinkläranlagen genutzt. Zwischen dem Landkreis und den Wartungsfirmen wird es in Kürze eine Schnittstelle geben, so dass Wartungsverträge über dieses Programm eingehen können.

Soll-Konzept:

Zu prüfen ist, ob es für den Antrag auf Erteilung einer wasserrechtlichen Erlaubnis ebenfalls solch eine Schnittstelle gibt.

Abgesehen hiervon kann das Programm im Rahmen der Sachbearbeitung noch optimaler genutzt werden, z. B. können über die Wiedervorlage Schreiben automatisch aufgebaut werden (Automatisierung des Erinnerungsverfahrens).

Maßnahme 7

Elektronische Vorgangsarchivierung

Ist-Situation:

Das Sachgebiet Kleinkläranlagen ist im Raum 229 (2. OG, Nebengebäude) untergebracht. Die Akten für dieses Sachgebiet befinden sich in einem offenen Regal.

Soll-Konzept:

Mit dem bereits vorhandenen EDV-Programm „KomVor“ ist es möglich, sämtliche Vorgänge zu archivieren. Damit wäre ein schneller Zugriff vom Arbeitsplatz zu jeder Zeit möglich. Außerdem müssten abgeschlossene Vorgänge nicht mehr aussortiert und in den Keller gebracht werden. Diese Möglichkeit der Archivierung soll geprüft werden.

Maßnahme 8

Überarbeitung der Vordrucke

Ist-Situation / Soll-Konzept:

Aufgrund des vorgeschlagenen Ablaufplans wird die Überarbeitung der Vordrucke erforderlich. Hier wird gleichzeitig eine Überprüfung im Hinblick auf „bürgerfreundliche Schreiben“ für sinnvoll erachtet.

Die Darstellung im Internet ist informativ und gut strukturiert.

7.3 Aufgabenkritik:

Die vom Sachgebiet Kleinkläranlagen wahrgenommenen Aufgaben sind organisatorisch dem Umweltamt zugeordnet. Eine Aufgabenwahrnehmung durch die kreisangehörigen Gemeinden ist nicht möglich.

8. Gegenüberstellung SOLL – IST:

Reduzierung der Prozessschritte:

Durch Umsetzung der unter Punkt 7 genannten Maßnahmen können die Prozessschritte zwar nicht erheblich reduziert werden, sie werden aber voraussichtlich nicht mehr so häufig in Gänze durchgeführt werden müssen.

Reduzierung der Bearbeitungszeit:

Die Bearbeitungszeiten werden u. a. durch den Aufwand zur Erlangung eines vollständigen Antrages bestimmt. Im Rahmen dieses Berichts wurden konkrete Vorschläge gemacht, wie dieser Aufwand verringert werden kann bzw. seltener anfällt.

9. Terminplan zur Umsetzung:

Der Terminplan zur Umsetzung der einzelnen Maßnahmen ergibt sich aus Punkt 7.2.

Osterholz-Scharmbeck, den

Claudia Basler

Volker Lütjen

Zusammenfassung der Interview-Ergebnisse Geschäftsprozessoptimierung (GPO) Kleinkläranlagen

1. Fragestellungen

- 1.1 Wie wird neues Rechtswissen erlangt bzw. dokumentiert?
- Erlasse des MU werden oft schon per E-Mail zugesandt. Des Weiteren gibt es Rundschreiben des NLT, Seminare der Deutschen Vereinigung für Wasserwirtschaft, Abwasser und Abfall e. V. (DWA) bzw. neue Informationen der Hersteller. Das Internet wird ebenfalls zur Recherche genutzt.
- 1.2 Haben Sie besonderen Fortbildungsbedarf?
- Nein, z. Z. nicht.
- 1.3 Wie beurteilen Sie das eingesetzte Programm „KomVor“?
- Der Erinnerungsrythmus könnte über „KomVor“ noch weiter automatisiert werden. Zudem könnten die Wartungsfirmen in größerem Umfang über Schnittstellen mit dem Landkreis verbunden werden. Auch eine Archivierung wäre mit diesem Programm sinnvoll.
- 1.4 Wie wird Ermessen ausgelegt? Gibt es Einzelfallentscheidungen? Wie erfolgt in den Fällen eine Rücksprache mit der Sachgebietsleiter bzw. Amtsleitung?
- Lt. Erlass können Fristverlängerungen von bis zu 3 Jahren genehmigt werden. In gewissem Maße kann eine Ermessensabwägung durch die Sachbearbeiter erfolgen. In Einzelfällen wird überwiegend Rücksprache mit dem Amtsleiter gehalten, weil dieser aus dem Bereich der Verwaltung kommt (Sachgebietsleiter ist Techniker).
- 1.5 Wie wird die Zusammenarbeit mit den beteiligten Stellen (intern/extern) beurteilt / kann sie verbessert werden?
- Die Zusammenarbeit mit den beteiligten Stellen (z. B. Wasser- und Bodenverbände, Ämter 53, 61 und 63) ist problemlos.
- 1.6 Wie hoch ist der Anteil vollständiger Unterlagen? Wie kann I. E. der Anteil der vollständigen Antragsunterlagen erhöht werden?
- Die 3-fach einzureichenden Anträge sind lediglich zu 20 % vollständig. Oft müssen die Anträge kopiert werden.
Vielleicht sind die Betreiber durch das erste Anschreiben und die dazu gehörigen Unterlagen, die mitgesandt werden, bereits überfordert.
Die Wartungsfirmen stellen bereits häufiger die Anträge für die Betreiber. Diese Anträge sind dann vollständig.
 - Es ist möglich, dass die Firmen mehr eingebunden werden, ggf. durch eine Informationsveranstaltung. Auch könnte man die Liste der Wartungsfirmen den Kunden generell zusenden, einschl. eines Hinweises auf Unterstützung durch diese Firmen.
Eine Zusammenarbeit online mit den Unternehmen wäre möglich. Die Wartungsverträge kommen demnächst bereits online.
- 1.7 Wie können die Genehmigungsprozesse ggf. noch vereinfacht werden?
- Die Zuständigkeit sollte auf einen Verwaltungssachbearbeiter und einen Techniker pro Fall reduziert werden.
 - Die Sachbearbeitung sollte in einem extra Raum untergebracht werden.

1.8 Gibt es Sachgebiets-/Amtsbesprechungen?

- Das Sachgebiet Wasserwirtschaft hat jede Woche eine Besprechung. Amtsbesprechungen erfolgen nur nach Bedarf. Ein größerer Informationsaustausch ist nicht notwendig.

1.9 Gibt es eine Vertretungsregelung (Krankheit/Urlaub)?

- Die Techniker vertreten sich gegenseitig. Der Verwaltungsbereich wird durch einen Verwaltungssachbearbeiter aus dem Amt vertreten.

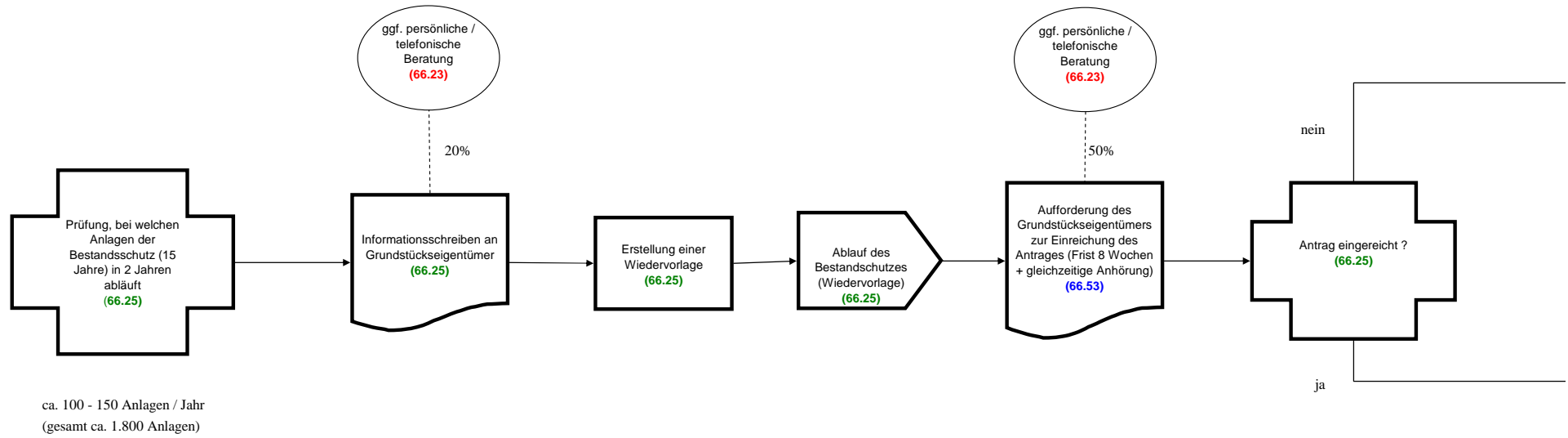
1.10 Gibt es „Konfliktstoff“ oder besondere Problematiken?

- Im Büro sind drei Kollegen tätig. Bei Kunden-Besuchen und Telefonaten leidet daher oft die Konzentration.

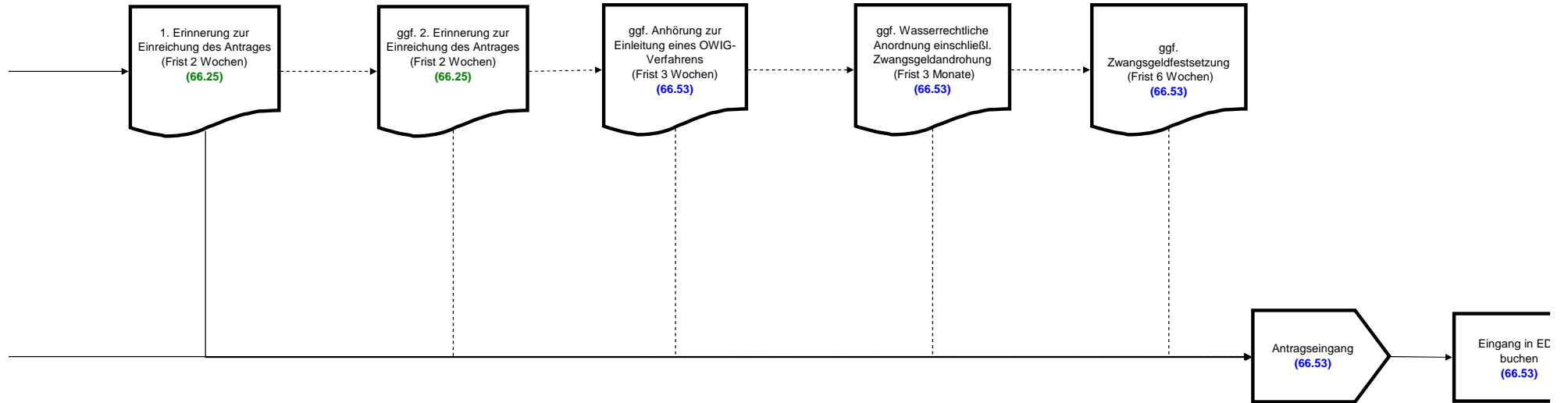
1.11 Welche Verbesserungsvorschläge allgemeiner Art gibt es?

- Es wäre sinnvoll, Termine zu vereinbaren.
- Des Weiteren fehlt ein Besprechungsraum.

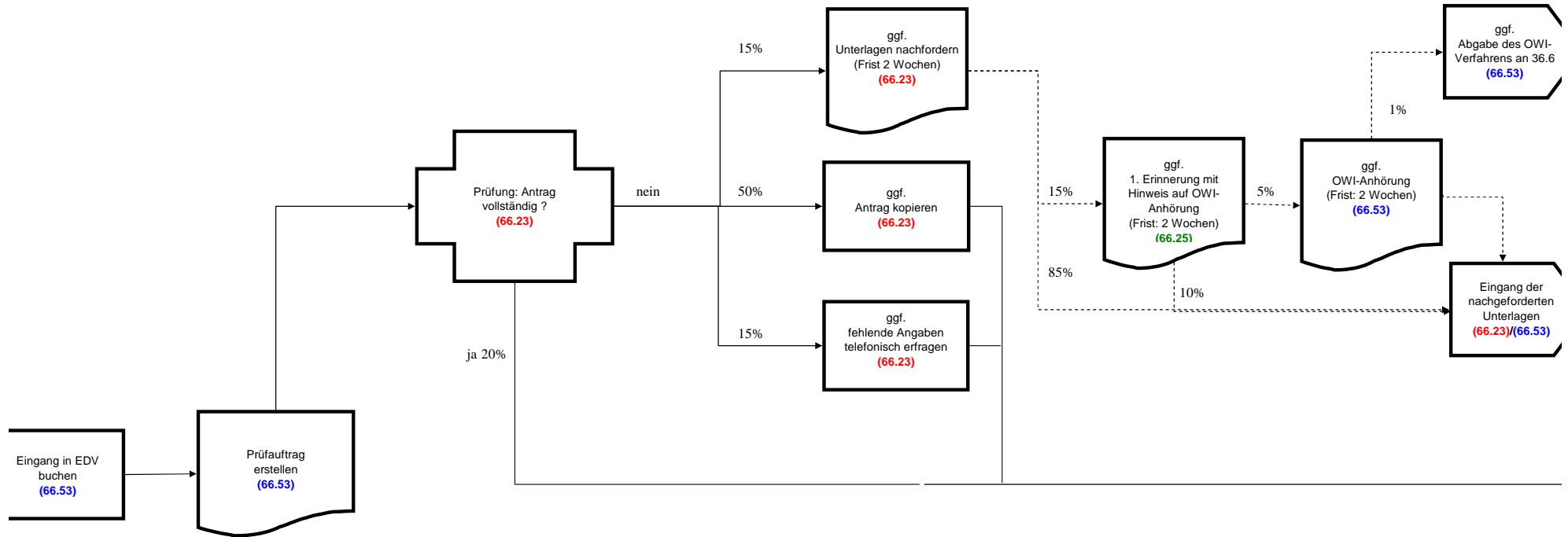
IST-Analyse - Kleinkläranlagen -



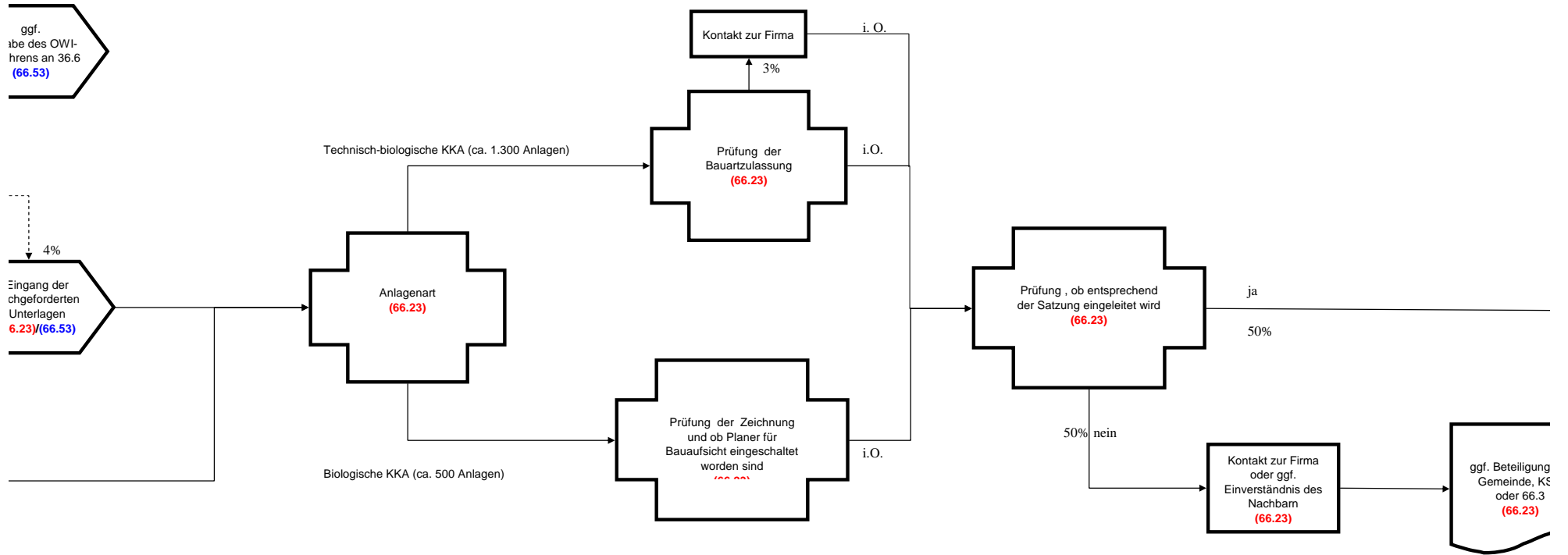
IST-Analyse - Kleinkläranlagen -



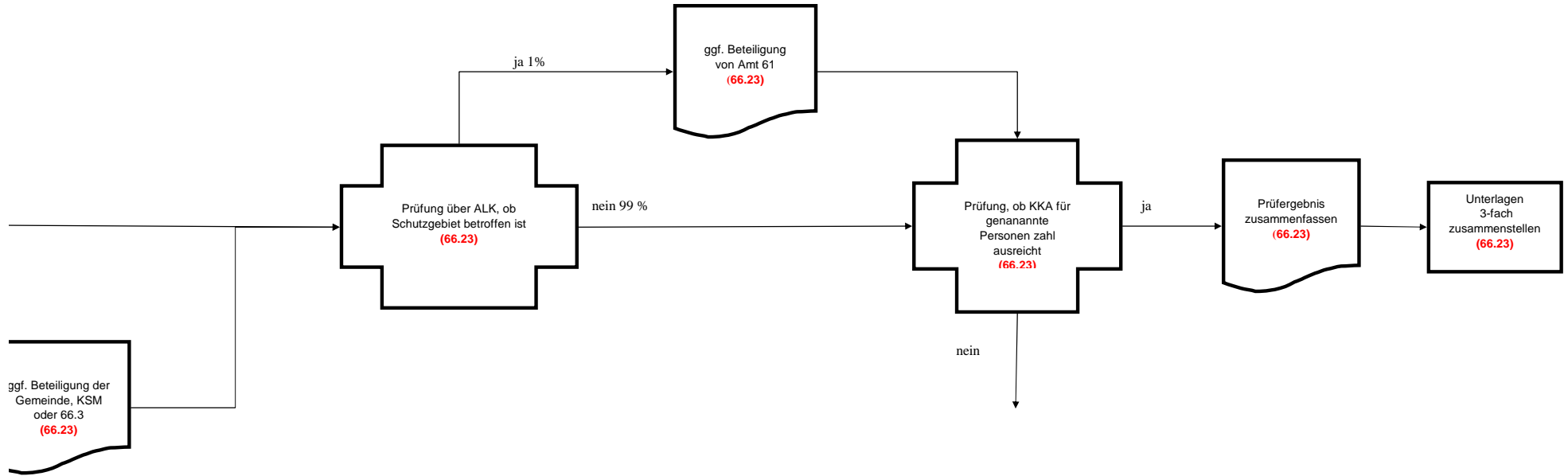
IST-Analyse - Kleinkläranlagen -



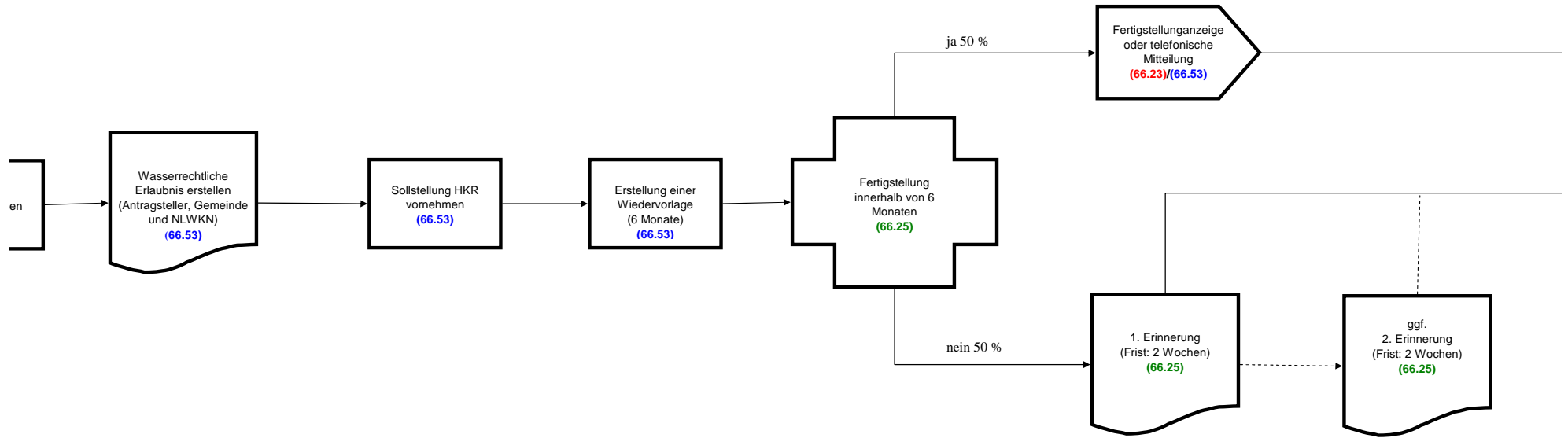
IST-Analyse - Kleinkläranlagen -



IST-Analyse - Kleinkläranlagen -



IST-Analyse - Kleinkläranlagen -



IST-Analyse - Kleinkläranlagen -

