

Regierungsratsbeschluss

vom 14. August 2012

Nr. 2012/1670
KR.Nr. I 068/2012 (FD)

Interpellation Fraktion FDP.Die Liberalen: Personalsituation auf der Amtschreiberei Olten-Gösigen (13.06.2012); Stellungnahme des Regierungsrates

1. Vorstosstext

Mit wachsender Sorge beobachten Kunden der Amtschreiberei Olten-Gösigen die fehlende Produktivität (vor allem die lange Wartezeit bei Beurkundungen) dieser Amtsstelle. Auch wurden wir von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern über das schlechte Arbeitsklima orientiert, das zu häufigen Kündigungen, Burn-outs und Erkrankungen führt und wohl die Ursache für diese schlechte Arbeitsproduktivität ist.

Die FDP.Die Liberalen Fraktion ersucht den Regierungsrat um die Beantwortung folgender Fragen:

1. Teilen Sie unsere Einschätzung, dass die Arbeitsproduktivität (vor allem die langen Wartezeiten bei Beurkundungen) in der Amtschreiberei Olten-Gösigen im Vergleich zu den andern Amtschreibereien schlecht ist; bzw. in den letzten Jahren abgenommen hat?
2. Ist es zutreffend, dass sich seit 2009/2010 auf der Amtschreiberei Olten-Gösigen Kündigungen, Erkrankungen, Zusammenbrüche am Arbeitsplatz, Burn-outs im Vergleich zu früheren Jahren gehäuft haben?
3. Falls Sie die Einschätzung unter Punkt 1 und 2 teilen: Welche Massnahmen sind geplant, bzw. wurden bereits ergriffen?
4. Falls Sie die Einschätzung nicht teilen, bitten wir Sie um einen statistischen Vergleich aller Amtschreibereien bezüglich Arbeitsproduktivität, Kündigungen, Erkrankungen, Zusammenbrüche am Arbeitsplatz, Burn-outs über die letzten fünf Jahre?

2. Begründung

Interpellationstext

3. Stellungnahme des Regierungsrates

- 3.1 *Teilen Sie unsere Einschätzung, dass die Arbeitsproduktivität (vor allem die langen Wartezeiten bei Beurkundungen) in der Amtschreiberei Olten-Gösigen im Vergleich zu den andern Amtschreibereien schlecht ist; bzw. in den letzten Jahren abgenommen hat?*

Wir teilen diese Einschätzung nicht, weil die erhobenen Faktoren zur Arbeitsproduktivität und Wartezeiten, welche laufend in allen Amtschreibereien gemessen werden, ein anderes Bild zei-

gen. Die entsprechenden Zeitreihen von 2007 bis 2011 sind nachstehend aufgeführt und kommentiert.

Arbeitsproduktivität

Wir messen die Produktivität in den Amtschreibereien, indem wir die Arbeitslast mit dem dafür benötigten Personal in Bezug setzen. Die so berechnete Grösse bezeichnen wir als Produktivitätsfaktor. Er beschreibt, wie viele Pensen für eine bestimmte Anzahl Geschäfte aufgewendet werden. Je tiefer dieser Wert ist, desto produktiver arbeitet die Amtschreiberei. Nachstehend sind die Werte je Abteilung der Amtschreiberei Olten-Gösgen (ASOG) und der Durchschnitt über alle Amtschreibereien (AS) aufgeführt:

Pensen pro 100 gewichtete Geschäfte im Grundbuch

Jahr	ASOG	alle AS
2007	1.03	1.18
2008	1.16	1.26
2009	1.18	1.08
2010	1.25	1.19
2011	1.00	0.93

Pensen pro 100 gewichtete Geschäfte im Erbschaftsamt ¹⁾

Jahr	ASOG	alle AS
2007	1.57	1.48
2008	1.59	1.48
2009	1.69	1.36
2010	1.34	1.31
2011	1.40	1.25

Pensen pro 100 gewichtete Geschäfte im Betreibungsamt ²⁾

Jahr	ASOG	alle AS
2007	0.0078	0.0077
2008	0.0073	0.0070
2009	0.0080	0.0086
2010	0.0080	0.0084
2011	0.0078	0.0083

¹⁾ In diesem Bereich ist die Geschäftslast kaum planbar. Der Produktivitätsfaktor kann dadurch ohne Verschulden der zuständigen AS schwanken. Der Stellenbestand der ASOG entspricht seit 2010 dem von Finanzdepartement vorgegebenen Soll.

²⁾ Mit Einführung des neuen Vollzugsdienstes wurden zusätzliche Sachbearbeitende in den Betreibungsämtern angestellt. Diese sind ab 2009 im Personalbestand ausgewiesen und beeinflussen den Produktivitätsfaktor. Die gleichzeitig abgebauten Stellen der Bezirksweibel waren nie im Personalbestand enthalten.

Die Zahlen zeigen, dass im Betreibungsamt die ASOG leicht produktiver arbeitet als der Durchschnitt der AS. Im Grundbuch- und Erbschaftsamt arbeitet sie leicht weniger produktiv als die übrigen AS. Die Abweichungen sind jedoch gering und belegen, dass in der ASOG die Produktivität keinesfalls schlecht ist.

Die Produktivitätszahlen werden quartalsweise ausgewertet. Grössere Abweichungen werden jeweils von der Leitung der Amtschreibereien und dem zuständigen Amtschreiber vertieft analysiert. Dies hat in diversen AS bereits Verbesserungsmaßnahmen ausgelöst. In der ASOG haben aufgrund dieser Produktivitätszahlen Organisationsentwicklungsprojekte im Betreibungs- und Erbschaftsamt statt gefunden. Dabei wurden die Abläufe und die Aufbauorganisation hinterfragt und soweit nötig optimiert. Beim Projekt im Erbschaftsamt wurde eine externe Beratung für Kulturfragen beigezogen.

Wartezeiten

Die Wartezeiten geben Auskunft, wie lange die Kundschaft auf ihre Dienstleistung warten muss. Sie werden monatlich ausgewertet. Grössere Abweichungen werden vertieft analysiert und bei Bedarf werden Verbesserungsmassnahmen definiert. Die konsolidierten Werte über alle AS erscheinen auch in den Globalbudget-Berichten. Nachstehend sind die Werte je Abteilung der ASOG und der Durchschnitt über alle AS aufgeführt:

Handänderungen (in Wochen, Vorgabe Globalbudget 3 Wochen)

<u>Jahr</u>	<u>ASOG</u>	<u>alle AS</u>
2007	3.5	2.2
2008	3.9	2.4
2009	2.9	2.4
2010	2.5	2.9
2011	2.8	3.4

Pfandverträge (in Wochen, Vorgabe Globalbudget 0.8 Wochen)

<u>Jahr</u>	<u>ASOG</u>	<u>alle AS</u>
2007	0.2	0.4
2008	0.2	0.4
2009	0.2	0.4
2010	0.3	0.4
2011	0.3	0.4

Erbschaftsinventare (in Wochen, Vorgabe Globalbudget 5 Wochen)

<u>Jahr</u>	<u>ASOG</u>	<u>alle AS</u>
2007	5.1	4.0
2008	5.1	4.5
2009	6.7	4.2
2010	4.4	4.1
2011	4.6	4.5

Zahlungsbefehle (in Tagen, Vorgabe Globalbudget 4 Tage)

<u>Jahr</u>	<u>ASOG</u>	<u>alle AS</u>
2007	4.1	3.8
2008	3.9	2.6
2009	4.0	2.3
2010	1.8	2.5
2011	3.0	3.2

Pfändungsabschriften (in Wochen, Vorgabe Globalbudget 3 Wochen)

<u>Jahr</u>	<u>ASOG</u>	<u>alle AS</u>
2007	2.4	2.2
2008	2.2	2.4
2009	1.4	2.2
2010	0.5	2.0
2011	0.7	2.5

Die ASOG arbeitet im Grundbuch- und Betreibungsamt schneller als der Durchschnitt der AS, im Erbschaftsamt liegt der Wert minim unter dem Durchschnitt. Auch bezüglich Wartezeiten belegen die Zahlen, dass die ASOG in keiner Weise auffallend hohe Wartezeiten aufweist. Im Bereich Grundbuch, welches von den Interpellanten bezüglich Wartezeiten als kritisch aufgeführt wird, liegt die ASOG sogar deutlich unter den Vorgaben und dem Durchschnitt aller AS.

Zu erwähnten gilt, dass aufgrund der anhaltend hohen Arbeitslast vor allem im Grundbuch im Einzelfall in allen AS längere Wartezeiten möglich sind. Im Jahr 2011 führte die teilweise Befreiung von der Handänderungssteuer, das tiefe Zinsniveau und die Erbschaftssteuer-Initiative zu einer massiven Zunahme der Handänderungen (Zunahme von 50% gegenüber 2010 und 36% gegenüber dem Durchschnitt 2001 bis 2010).

Für die Beurteilung der Leistung einer Amtschreiberei sind in Ergänzung zu den obenstehenden Kennzahlen die Kundenzufriedenheit und die Qualität sehr wichtig. Der Vollständigkeit halber sind diesbezügliche Angaben nachstehend aufgeführt.

Kundenzufriedenheit

Wir messen die Kundenzufriedenheit mittels periodischer Befragung der Kundschaft. Die letzte Befragung fand von August 2009 bis Oktober 2010 statt. 1'757 Fragebogen konnten vom Statistikdienst des Amtes für Finanzen ausgewertet werden. Gemäss dessen Schlussbericht vom 4. November 2010 ist gegenüber den Befragungen in den Vorjahren die Zufriedenheit mit den AS klar gestiegen und liegt auf einem sehr hohen Niveau. Die Ergebnisse der ASOG liegen im Durchschnitt über alle AS und ebenfalls auf einem sehr hohen Zufriedenheitsniveau. Reklamationen über schlechte Kundenbetreuung oder lange Wartezeiten in den AS liegen uns nur sehr wenige vor. Diese wurden jeweils analysiert und entsprechende Massnahmen umgesetzt.

Qualität

Die Qualität der Dienstleistungen wird einerseits vom Amtschreiberei-Inspektorat und von der Qualitätsleiterin der Amtschreibereien jährlich überprüft. Die Beurteilungen beider Stellen über die ASOG sind in den letzten Jahren generell gut bis sehr gut. Die ASOG bewegt bei diesen Beurteilungen ebenfalls im Durchschnitt aller AS.

Aufgrund der aufgeführten Kennzahlen ist dargetan, dass die ASOG eine gute bis sehr gute Leistung erbringt, dies auch im Quervergleich mit den anderen AS.

3.2 *Ist es zutreffend, dass sich seit 2009/2010 auf der Amtschreiberei Olten-Gösgen Kündigungen, Erkrankungen, Zusammenbrüche am Arbeitsplatz, Burn-outs im Vergleich zu früheren Jahren gehäuft haben?*

Wir stellen keine diesbezüglichen Auffälligkeiten bei der ASOG fest, wie die nachstehenden Statistiken der Jahre 2007 bis 2011 zu Fluktuation und krankheitsbedingten Arbeitsausfällen zeigen.

Fluktuation

Die Abgänge, welche wiederbesetzt werden, bilden die Basis für die Berechnung der Fluktuation. Die Fluktuationsrate zeigt den Anteil dieser Abgänge in Prozent des gesamten Personalbestandes an. Die nachstehenden beiden Tabellen zeigen die Fluktuation aufgrund aller Abgänge.

Fluktuation (in Pensen)

<u>Jahr</u>	<u>ASOG</u>	<u>alle AS</u>
2007	4.6	17.7
2008	0.5	20.0
2009	8.5	18.0
2010	4.4	14.6
2011	8.2	20.1

Fluktuationsrate (in %)

<u>Jahr</u>	<u>ASOG</u>	<u>alle AS</u>
2007	11.1	10.2
2008	1.3	11.7
2009	19.2	10.3
2010	10.2	8.4
2011	19.1	11.3

Um Aussagen über Auffälligkeiten machen zu können, die allenfalls Hinweise auf Probleme in einer AS zulassen, müssen die Abgänge näher analysiert werden. Sinnvoll in diesem Zusammenhang ist eine Betrachtung der Fluktuation ohne Abgänge infolge Alterspensionierung, Ende Mutterschaftsurlaub, Ende Lohnfortzahlung bei Krankheit und Tod. Nachstehend sind die Fluktuationszahlen bereinigt um die erwähnten Austrittsgründe aufgeführt:

Fluktuation bereinigt (in Pensen)

<u>Jahr</u>	<u>ASOG</u>	<u>alle AS</u>
2007	4.6	14.1
2008	0.5	9.3
2009	4.0	10.5
2010	3.0	11.1
2011	5.7	15.7

Fluktuationsrate bereinigt (in %)

<u>Jahr</u>	<u>ASOG</u>	<u>alle AS</u>
2007	11.1	8.1
2008	1.2	5.4
2009	9.0	6.0
2010	7.0	6.3
2011	13.3	8.8

Bei der bereinigten Fluktuation liegt die ASOG in den letzten fünf Jahren leicht über dem Durchschnitt aller AS. Die Austrittsgründe wurden nicht strukturiert erhoben und Austrittsgespräche im engeren Sinn nicht durchgeführt. Somit ist eine Interpretation der höheren Fluktuationsrate schwierig.

Krankheit

Die krankheitsbedingten Absenzen werden im Zeiterfassungssystem festgehalten. Sie werden in Tagen und in Prozent der gesamten Soll-Arbeitszeit aller Mitarbeitenden dargestellt.

Krankheit (in Tagen)

Jahr	ASOG	alle AS
2007	261.2	1'128.9
2008	312.4	1'190.1
2009	276.5	1'159.2
2010	380.6	1'406.6
2011	931.5	1'976.0

Krankheit (in %)

Jahr	ASOG	alle AS
2007	2.6	2.6
2008	3.0	2.8
2009	2.5	2.7
2010	3.6	3.3
2011	8.8	4.5

Die Krankheitsabsenzen bei der ASOG weichen in den Jahren 2007 bis 2010 nicht vom Durchschnitt aller AS ab. Einzig im Jahr 2011 liegen diese über dem Durchschnittswert aller AS. Dies ist hauptsächlich auf vier Langzeitfälle zurückzuführen. Wir haben bereits letztes Jahr bei diesen Fällen geprüft, ob ein Zusammenhang mit der Situation am Arbeitsplatz hergestellt werden kann. Dies war nicht der Fall.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die Leistung der ASOG aufgrund aller vorliegenden Kennzahlen gut bis sehr gut beurteilt werden kann. Wir weisen darauf hin, dass gerade das Geschäftsjahr 2011 mit einer Rekordarbeitslast in den Grundbuch- und Betreibungsämtern ausserordentliche Leistungen aller AS erfordert hat. Die ASOG hat auch in diesem schwierigen Jahr das hohe Leistungsniveau halten können. Vor allem in den Grundbuchämtern hat die teilweise Befreiung von der Handänderungssteuer, das anhaltend tiefe Zinsniveau und die Erbschaftssteuerinitiative zu einer enormen Zunahme bei den Handänderungsgeschäften geführt. In allen AS sind deswegen bis heute in Einzelfällen höhere Wartezeiten möglich. Weiter gab es in der ASOG einige krankheitsbedingte Ausfälle, unter anderem auch beim Notarenteam. Diese konnten teilweise durch Aushilfe von anderen AS überbrückt werden.

3.3 Falls Sie die Einschätzung unter Punkt 1 und 2 teilen: Welche Massnahmen sind geplant, bzw. wurden bereits ergriffen?

Auch wenn in den Kennzahlen über Leistung und Personal bei der ASOG keine Hinweise auf Probleme zu finden sind, hat der Leiter der AS Projekte zur Stärkung der Führungsstruktur und Unternehmenskultur initiiert. Bei der Überprüfung der Führungsstrukturen wurden das Organigramm, die Stellenbeschriebe, die Abläufe und die Kommunikationsplattformen überprüft und wo nötig neu definiert. Dieser Teil des Projekts ist mittlerweile praktisch abgeschlossen. Andererseits wurde mit externer Beratung und zusammen mit dem Führungspersonal der ASOG an der Unternehmenskultur gearbeitet. Dieser Teil des Projekts dauert noch an. Solche Prozesse erfordern erfahrungsgemäss ausreichend Zeit.

- 3.4 *Falls Sie die Einschätzung nicht teilen, bitten wir Sie um einen statistischen Vergleich aller Amtschreibereien bezüglich Arbeitsproduktivität, Kündigungen, Erkrankungen, Zusammenbrüche am Arbeitsplatz, Burn-outs über die letzten fünf Jahre?*

Die geforderten Zahlen sind in den Antworten auf die Fragen 3.1 und 3.2 aufgeführt.



Andreas Eng
Staatsschreiber

Verteiler

Finanzdepartement (2)
Amtschreiberei Olten-Gösgen
Parlamentsdienste
Traktandenliste Kantonsrat