
Werkleiter: Herr Hamacher (Tel. 02641/975-596)
Sachbearbeiter: Herr Hamacher
Aktenzeichen: ESG-IT
Vorlage-Nr.: ESG/536/2021

TAGESORDNUNGSPUNKT

Beratungsfolge:	Sitzung am:	ö/nö:	Zuständigkeit:
Werksausschuss des Eigenbetriebes Schul- und Gebäudemanagement	21.06.2021	öffentlich	Vorberatung
Kreistag	25.06.2021	öffentlich	Entscheidung

Organisationsuntersuchung der KGSt im Bereich Schul-IT; Abschlussbericht und Nachtrag zum Stellenplan ESG 2021

Beschlussvorschlag:

1.)

Der Kreistag nimmt das Ergebnis der Organisationsuntersuchung und Stellenbedarfsanalyse der Kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGSt) für den Sachbereich „IT-Service Schulen“ zur Kenntnis.

2.)

Der Kreistag beschließt, im Rahmen eines Nachtrags zum Stellenplan 2021 des Eigenbetriebs Schul- und Gebäudemanagement die Aufnahme einer Stellenmehrung in der vorgeschlagenen Form.

3.)

Die Werkleitung beauftragt, die vorgeschlagenen organisatorischen Änderungen umzusetzen.

Darlegung des Sachverhalts / Begründung:

Der IT-Service Schulen betreut die IT-Systeme für die 13 kreiseigenen Schulen und wird derzeit von vier, ab dem 1.8.2021 fünf Systemadministratoren übernommen. Im sog. „Zöllner-Papier“ aus dem Jahr 2001 wurde eine Aufgabenteilung zwischen dem Land (Anwendungsbetreuung durch Lehrkräfte im Rahmen von Anrechnungstunden) und Schulträgern (Systembetreuung) vereinbart. Das Land hatte diese Vereinbarung einseitig aufgekündigt mit dem Ziel, sich aus der Anwendungsbetreuung weitgehend zurückzuziehen, damit Lehrkräfte vorrangig für Unterrichtszwecke eingesetzt werden. Lediglich eine Lehrkraft wird als sog. „Koordinator in der Digitalen Welt“ mit einem bestimmten Stundendeputat weiterhin für pädagogische Zwecke freigestellt.

Die Anwendungsbetreuung durch die Lehrkräfte (First Level Support) vor Ort erfolgt daher nur noch bis zum Ende des laufenden Schuljahres mit entsprechender Freistellung. Durch Vereinbarung zwischen dem Land Rheinland-Pfalz und den kommunalen Spitzenverbänden wird die Anwendungsbetreuung ab dem Schuljahr 2021/22 durch die Schulträger sichergestellt. Die Schulträger erhalten im Gegenzug eine Erstattung in Höhe von pauschal 11 Euro pro Schüler (= rd. 85.000 Euro).

Neben diesem zusätzlichen Aufwand für die Übernahme der Anwendungsbetreuung kommt als weiterer Faktor für die zukünftige Arbeitsbelastung die deutliche Erweiterung der IT-Infrastruktur und IT-Ausstattung im Umfang von rd. 3,4 Mio Euro durch den DigitalPakt hinzu.

Vor diesem Hintergrund hat die Verwaltung die Notwendigkeit gesehen, den Bereich „IT-Service Schulen“ einer Organisationsuntersuchung mit Stellenbedarfsanalyse zu unterziehen.

Der Werksausschuss hatte in der Sitzung am 18.11.2019 die Zustimmung erteilt, die Kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGSt) zu beauftragen. Die Ergebnisse liegen nun vor und werden im Folgenden vorgestellt.

In einer kurzen ersten Phase der Projektinitialisierung, die am 19.05.2020 mit einer digitalen Informationsveranstaltung für die betroffenen Mitarbeiter des Eigenbetriebs endete, sind die Grundlagen für das Projekt gelegt worden.

Im Zuge des Teilprojektes zur Organisationsanalyse hat die KGSt ein Gruppeninterview mit der Leitung sowie den Systemadministratoren des Eigenbetriebs Schul- und Gebäudemanagement (ESG) geführt. Darüber hinaus fand eine Onlinebefragung der Schulleiterinnen und Schulleiter sowie Lehrkräfte der kreisangehörigen Schulen statt. Auf Basis der Onlinebefragung wurden die gewonnenen Informationen in drei digitalen Workshops vertieft und Optimierungsvorschläge erarbeitet.

Die Ergebnisse aus den Workshops und Interviews bildeten eine Informationsgrundlage für die Empfehlungen der KGSt zu organisatorischen Optimierungsmaßnahmen. Darüber hinaus hat die KGSt auch die Hinweise aus der Stellenbedarfsanalyse als eine weitere Informationsgrundlage verwendet. Insbesondere vor und während der

Klärungsgespräche zum Stellenbedarf wurden der KGSt eine Vielzahl von Anregungen gegeben, die auch im Zusammenhang der Organisationsanalyse zu berücksichtigen waren.

Die Erstellung eines Berichts lieferte dann neben der Zusammenfassung auch den Hinweis auf die notwendigen Schritte zur Umsetzung. Abschließend sind die einzelnen Arbeitsergebnisse und die sich ergebenden Empfehlungen in dem vorliegenden Ergebnisbericht eingeflossen, der die durchgeführten Projektarbeiten dokumentiert.

Zur Vermeidung von Wiederholungen werden an dieser Stelle lediglich die wesentlichen Ergebnisse dargestellt (eine ausführliche Darstellung ist in den als Anlage beigefügten Berichtsteilen zu finden):

1.) Berichtteil I - Organisationsuntersuchung

Im ersten Schritt fand eine eingehende Analyse der Aufbau- und Ablauforganisation, der Kommunikation und Information sowie der Sachmittel und der Rahmenbedingungen statt. Die wesentlichen Empfehlungen sind:

- Einführung einer Organisation mit **Einrichtung eines Service Desks** als zentrale Anlaufstelle **und eines Backoffice** zur strukturierten Abarbeitung der eingehenden Anfragen.
- Einführung eines **Ticket-Systems** zur Erfassung von Störungen und Service-Anfragen und **Einrichtung einer Hotline**.
- Abschluss eines **Service Level Agreement** mit den Schulen, in dem verbindliche Reaktions- und Servicezeiten, aber auch Erreichbarkeitszeiten der Hotline, etc. vereinbart werden.
- Einrichtung von **IT-Service-Pools nach Schulclustern** mit festen Ansprechpartnern des IT-Service für die Schulen und an den Schulen.
- **Bildung eines Sachbereichs „IT-Service-Schulen“** und Einführung einer (Fach-)Führungsebene unterhalb der Werkleitung zur Leitung und Steuerung
- Einführung einer **internen Austauschplattform** zur Ablage von Dokumentationen für die Mitarbeiter sowie **Aufbau einer Wissensdatenbank** mit Hinweisen die erfolgreiche Fehlerbehebung.
- **Erarbeitung einer strategischen Ausrichtung des IT-Service** um den umfassenden Digitalisierungsprozess sachgerecht auszugestalten und steuern zu können.
- **Einführung eines Warenkorbsystems** für vordefinierte Verbrauchsgegenstände, die über das Ticketsystem bestellt werden können.
- **Aufbau einer zentralen Serverinfrastruktur und Fernwartung** durch den IT-Service zur besseren und schnelleren Störungsbearbeitung ohne lange Anfahrtswege.
- **Standardisierung der IT-Ausstattung** in den Schulen und **Einführung von „Standardarbeitsplätzen“**

2.) Berichtsteil II -Stellenbedarfsanalyse

Im zweiten Berichtsteil liegt der Fokus auf der Stellenbemessung und der damit verbundenen Erhebung der Aufgaben sowie der dahinterliegenden Zeitanteile. Um eine Grundlage für die Stellenbemessung zu erhalten, wurde zunächst eine Definition der Aufgaben vorgenommen. Im Folgeschritt wurden die Mengengerüste (Fallzahlen und Daten) gemeinsam mit der Verwaltung bestimmt. Auf der Basis dieser Auswertungen erfolgte in der Phase der Konzeption und Stellenbemessung die Ableitung von Handlungsempfehlungen sowie die Ermittlung der Personalbedarfe, letztere wurden im Rahmen eines Klärungsgesprächs zum Stellenbedarf mit den betroffenen Mitarbeitern validiert und die Ergebnisse abgesichert.

Im Ergebnis errechnet die KGSt einen Personalaufwand in Höhe von rd. 1 Mio. Jahresarbeitsminuten, die zukünftig durch die Mitarbeiter des Sachbereichs IT-Service zu leisten sind. Hieraus errechnet die KGSt einen Personalbedarf von 11,5 VZÄ.

Zur Absicherung dieses Ergebnisses hat die KGSt auf empirische Daten der Bertelsmann Stiftung zurückgegriffen und einen Abgleich mit deren Personalbedarfsbemessung für Wartungs- und Support-Arbeiten sowie hinsichtlich der Prozesskosten durchgeführt. Auf der Grundlage der Personalkalkulation der Bertelsmann Stiftung in dem Impuls „IT-Ausstattung an Schulen: Kommunen brauchen Unterstützung für milliardenschwere Daueraufgabe“ errechnet sich der Personalbedarf auf 13,3 VZÄ.

Im Ergebnis empfiehlt die KGSt eine Personalausstattung von **11,5 VZÄ** um die zukünftigen Aufgaben der Anwendungsbetreuung sowie der Wartung und des Support der Hardware angemessen sicherstellen zu können. Die KGSt empfiehlt den Stellenbesetzungsprozess sehr iterativ durchzuführen, sodass stetig geprüft werden kann, wie sich der weitere Personalbedarf bei sukzessiver Umsetzung der Handlungsempfehlungen entwickelt.

3.) Umsetzungsempfehlung

In einem letzten Schritt hat die KGSt auf dieser Grundlage eine Zuordnung dieser Stellen zu einzelnen Schulen oder Schulclustern vorgenommen. Grundlage dieser Berechnung ist die konkret in den einzelnen Schulen vorhandene bzw. im Rahmen des DigitalPakts zu beschaffende Hardware.

Daraus ergibt sich folgendes Bild:

Eigenbetrieb Schul- und Gebäudemanagement (intern)	Stellenanteil
■ Sachgebietsleitung des IT-Service	1,0
■ Systemadministrator*in und Stellvertretung der SGL	1,0
■ Systemadministrator*in	1,0

Region Adenau¹

- | | |
|--------------------------|-----|
| ■ Systemadministrator*in | 0,7 |
| ■ IT-Hausmeister*in | 0,3 |

Region Rheinschiene/ Brohltal²

- | | |
|--------------------------|-----|
| ■ Systemadministrator*in | 1,6 |
| ■ IT-Hausmeister*in | 0,4 |

Bad Neuenahr-Ahrweiler

Stellenanteil

- | | |
|---|-----|
| ■ Systemadministrator*in für das Are-Gymnasium und die Don-Bosco-Schule sowie die Levana-Schule | 1,0 |
| ■ Systemadministrator*in für das Peter-Jorres-Gymnasium und die von Boeselager Realschule plus | 1,0 |
| ■ Systemadministrator*in für die Berufsbildende Schule | 1,6 |
| ■ IT-Hausmeister*in für die Berufsbildende Schule | 0,4 |
| ■ IT-Hausmeister*in für die Kreisstadt (ohne BBS) | 1,0 |

Reserve DigitalPakt II

- | | |
|--------------------------|-----|
| ■ Systemadministrator*in | 0,5 |
|--------------------------|-----|

Diese trennscharfe Differenzierung zeigt unterschiedliche Stellenprofile, bestehend aus „Systemadministrator“ und „IT-Hausmeister“. Die Aufgaben der „IT-Hausmeister“ bestehen im Wesentlichen in Wartungsarbeiten und dem sog. „first-Level-Support“ vor Ort. Es sind zwar IT-Kenntnisse erforderlich, die allerdings nicht in der Tiefe eines Systemadministrators vorhanden sein müssen.

Da am Arbeitsmarkt - realistisch betrachtet - nur unbefristete Vollzeitstellen im IT-Bereich besetzt werden können, muss die tatsächliche Stellenbesetzung dieser Tatsache Rechnung tragen. Daraus ergeben sich im Einzelfall auch gemischte Stellenprofile.

Im Stellenplan 2021 sind bereits 5 VZÄ für Systemadministratoren mit EG 9b TVöD enthalten.

¹ Hierunter sind die nachfolgenden Schulen zu fassen: Nürburgring-Schule, Erich-Klausener-Gymnasium, Hocheifel Realschule plus mit Fachoberschule

² Hierunter sind die nachfolgenden Schulen zu fassen: Burgweg-Schule, Janusz-Korczak-Schule, Rhein-Gymnasium, Integrierte Gesamtschule Remagen

Unter Berücksichtigung der o.g. Zuordnung zu Schulclustern ergibt sich folgender **zusätzlicher** Stellenbedarf:

- 1 Systemadministrator EG 9b TVöD für den Bereich Adenau
- 2 Systemadministratoren EG 9b TVöD für den Bereich Rheinschiene/Brohltal
- 2 Systemadministratoren EG 9b TVöD für Bad Neuenahr-Ahrweiler
- 1 IT-Hausmeister EG 8 TVöD für Bad Neuenahr-Ahrweiler (ohne BBS)
- 0,5 IT-Hausmeister EG 8 TVöD (Reserve für zukünftige Aufgaben)

Unter Berücksichtigung der Tatsache, dass bereits im Vorgriff auf den sich abzeichnenden Personalbedarf im Wirtschaftsplan 2020 drei zusätzliche Stellen für Systemadministratoren geschaffen wurden, entstehen dem Kreis durch die beschriebenen Entwicklungen der Übernahme der Anwendungsbetreuung sowie durch die Betreuungsaufwand im Rahmen des DigitalPakts **zusätzliche** Personalkosten für insgesamt 9,5 VZÄ, was einem jährlichen Betrag in Höhe von rd. 525.000 Euro entspricht (incl. AG-Anteile zur SV, Beiträge und Umlagen). Mindestens die Hälfte entfällt dabei auf die Übernahme der Anwendungsbetreuung. Dem stehen rd. 85.000 Euro Erstattung durch das Land gegenüber. Im Saldo ergibt sich ein ungedeckter Mehraufwand in Höhe von etwa 175.000 Euro auf Seiten des Landkreises.

4.) Stellenplanrechtliche Umsetzung

Da die Aufgabe der Anwendungsbetreuung durch Vereinbarung der Kommunalen Spitzenverbände und des Landes Rheinland-Pfalz bereits zum neuen Schuljahr durch die Schulträger wahrgenommen werden soll, ist es erforderlich, möglichst zügig die Stellenbesetzungsverfahren einzuleiten. Aus Sicht der Verwaltung kann damit nicht bis zum Wirtschaftsplan 2022 abgewartet werden. Einstellungen wären in einem solchen Falle erst nach Haushaltsgenehmigung durch die Aufsichts- und Dienstleistungsdirektion, also voraussichtlich zum 1.3.2022 möglich.

Vor diesem Hintergrund schlägt die Verwaltung dem Kreistag vor, im Rahmen eines Nachtrags zum Stellenplan 2021 die stellenplanrechtlichen Voraussetzungen für die Einstellung entsprechenden Personals gemäß der vorgenannten Aufstellung zu schaffen.

Die Änderung des Stellenplans hat im laufenden Wirtschaftsjahr keine finanzielle Auswirkung in einer Größenordnung, die eine Erhöhung des Kreisbeitrages erforder-

lich machen würde. Da konkrete Einstellungen frühestens zum 01.10. oder später vorgenommen werden können, belaufen sich die Personalkosten voraussichtlich auf maximal 40.000 Euro bis zum Ende des Haushaltsjahres. Diese Summe kann durch Einsparungen an anderer Stelle im Wirtschaftsplan ausgeglichen werden. Eine Änderung der Haushaltssatzung ist damit im laufenden Jahr 2021 ebenfalls nicht verbunden.

Hamacher
Werkleiter

Anlagen zur Vorlage:

Anlage 1: Berichtsteil I - Organisationsuntersuchung

Anlage 2: Berichtsteil II - Stellenbedarfsanalyse