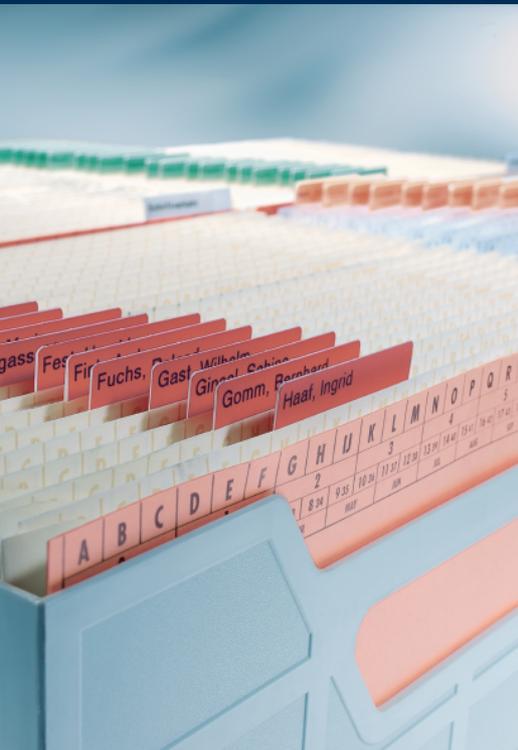


# *Schriftgutorganisation am Arbeitsplatz*

## *Organisation der Kreditakten*

Projektbericht: Volksbank Remscheid-Solingen eG



Die Volksbank Remscheid-Solingen eG hatte ihre Schriftgutverwaltung in konventioneller Form organisiert. An den Arbeitsplätzen wurden Hängeregistaturen und Briefordner eingesetzt, für Kreditakten und die darin enthaltenen Sicherheiten benutzte man Pendelhefter.

Das System funktionierte seit Jahren gut, warum sollte man daran etwas ändern – zumal es genügend andere Aufgaben gab. Auch im Vergleich mit anderen Banken sah man sich gut aufgestellt, denn dort wurde die gleiche Organisation praktiziert. Dann hörte man, dass mit relativ geringem Aufwand eine deutliche Verbesserung möglich war.

### Prognose

Die vorgeschlagene LoseblattAblage sollte eine Zeitersparnis von ca. 50 % bringen, die Umstellung auf Einzelakten würde eine übersichtlichere Organisation bedeuten und das Ganze mit einem ROI von maximal 6 Monaten zu bewerkstelligen sein.

Die Reorganisation sollte im laufenden Geschäftsbetrieb möglich sein, die Mitarbeiter also nur wenig belasten. Rückfragen bei Referenzobjekten zeigten: es stimmt, man hatte dort gute Erfahrungen gemacht.

Dementsprechend wurden die Ziele hoch gesteckt:

- **Zeitersparnis beim Handling**
- **Reduzierung der Suchzeiten**
- **Sicheres Wiederfinden**
- **Vermeiden von Fehlalagen**
- **Permanente Auskunftsbereitschaft**

### Arbeitsplatzorganisation

Die höchste Wertigkeit haben Akten in der aktuellen Bearbeitung. Sie müssen daher in dieser Phase immer griffbereit und übersichtlich geordnet sein, damit sie ohne jeden Suchaufwand sofort zur Verfügung stehen.

Die Lösung ist verblüffend einfach. Jedes Schriftstück, jeder Vorgang wird sofort gekennzeichnet, wenn er beim Bearbeiter landet. Entweder wird er einer bestehenden Akte zugeordnet oder eine neue Akte angelegt. Das geht sehr schnell. Ein Reiter wird mit dem sachlogischen Titel beschriftet – von Hand, mit einem Spezialstift – auf eine Mappe geklebt und das Dokument eingelegt: fertig.

Diese Mappe wird nicht mehr verändert, nicht während der aktuellen Bearbeitung, auch nicht in der folgenden Ruhephase und in der Endablage. Immer sind alle Informationen eines Vorgangs zusammen, bei Rückfragen findet sich alles in einer Mappe.

### Ordnung nach Farben

Eine wichtige Vorarbeit ist die Ordnung nach Farben. Jedem Themenkreis wird eine bestimmte Farbe zugeordnet, z. B.

.....  
grün  
.....  
rot  
.....  
blau  
  
usw.

das verbessert die Übersicht und verhindert Fehlalagen. Selbstverständlich sind die Farben abteilungsübergreifend festgelegt, um sicherzustellen, dass keine Verwechslungen vorkommen und bei späteren Erweiterungen die Organisation erhalten bleibt.

### Ordnung nach ABC

Die Mappe wird in eine Box hochkant in alphabetischer Ordnung eingestellt, wobei der erste Buchstabe des Suchbegriffes auf dem Reiter dessen Position auf einer Organisationsleiste vorgibt. Die Akte ist damit jederzeit verfügbar, für den Stelleninhaber, aber auch für jeden anderen – für Kollegen, für Vorgesetzte, für die Tagesarbeit, nach Feierabend, bei Abwesenheit, immer. Wenn dieses Prinzip konsequent eingehalten wird, entfällt jeder Suchaufwand, alle Informationen stehen immer sofort zur Verfügung.

Das macht die Tagesarbeit einfacher und stressfreier.



Nach Abschluss des Vorgangs wird die Akte im Originalzustand im Aktenschrank in einer weiteren Box oder in einer Archivschachtel abgestellt. Die vorherige Ordnung bleibt erhalten, die Umstellungsarbeiten reduzieren sich auf ein Minimum. Natürlich gibt es Vorgänge die nicht sofort eindeutig zugeordnet werden können. Auch dafür ist gesorgt. Für diese Unterlagen stehen sog. Aktionsmappen zur Verfügung. Sie werden genauso wie die normalen Akten beschriftet. Zeigt sich, dass der Vorgang einen dauerhaften Charakter hat, wird eine normale Vorgangsakte angelegt. Hat er sich als uninteressant herausgestellt, werden die Dokumente vernichtet, die Beschriftung auf dem Reiter wird wieder ab gelöscht und die Mappe in den normalen Geschäftsgang zurückgeführt.



## LoseBlattAblage

Ein wichtiger Aspekt für den Umgang mit Dokumenten ist die Ablage in einem gesicherten LoseBlatt-System. Kein Lochen, kein Heften – nur den Brief einfach einlegen. In einer Studie hat das RKW nach der Refa-Methode ermittelt, dass damit pro Tag und Sachbearbeiter etwa 1 Stunde Zeitersparnis erzielt werden kann. Bei einem Stundensatz von 40 EURO bedeutet das ein Einsparungspotential von ca. 8 000 EURO pro Jahr und Mitarbeiter.

Natürlich war anfangs eine gewisse Skepsis gegen „fliegende Blätter“ vorhanden, die jedoch sehr schnell weg war, als man in der Tagesarbeit feststellte, dass die Arbeit wesentlich einfacher wurde und genau so sicher war.

## Bilanzen

Die Bilanzen wurden zusammen mit weiteren Unterlagen wie Nachforschungen, Berichte von Hauptversammlungen etc. in Ordnern abgeheftet, eine übliche aber aufwendige Arbeitsweise. Auch hier wurde auf das LoseBlatt-Verfahren umgestellt. Allerdings nicht in der beschriebenen Form, sondern wegen der großen Menge an Dokumenten in einer lateralen Ablage. Die Unterlagen stehen dabei nebeneinander und übereinander in nach vorne offenen Boxen in Aktenschränken. Das gewährleistet eine optimale Raumnutzung, auch in der Raumhöhe. So können auf 0,8 m<sup>2</sup> insgesamt 7 lfm Akten gelagert werden.

Allerdings steht für die Kennzeichnung nur die Vorderkante der Mappe zur Verfügung. Damit eine eindeutige Kennzeichnung der Akten sichergestellt ist, wird jede Mappe mit einem farbigen Etikett versehen, auf dem die Aktennummer aufgedruckt ist. Jede Nummer hat eine bestimmte Farbe, bei der fortlaufenden Nummerierung ergeben sich dadurch wechselnde Farblinien, die ein schnelles Einsortieren und Wiederfinden erleichtern, Fehlalagen werden sofort erkannt.

Das Design der Etiketten (Aufbau, Sachinhalte, Barcode etc.) wurden auf die Bedürfnisse der Volksbank abgestimmt. Die Etiketten werden auch im Hause der Volksbank gedruckt.

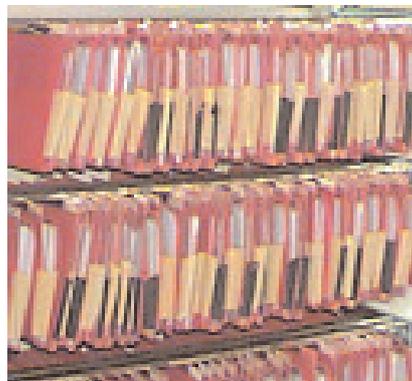


Die untere Reihe zeigt die letzte Ziffer der Aktennummer, die Farbe wechselt also von Akte zu Akte. In der darüber stehenden Reihe sind bereits zehn Akten mit der gleichen Farbe, darüber 100 gleichfarbige Behälter usw.

Das laufende Jahr, das Vorjahr und das davor liegende Jahr bleiben in der Abteilung, danach wandern die Akten in die Zentralregistratur. Auch dort wird die Trennung nach Jahrgängen beibehalten. Die Ordnung ist damit in allen Bearbeitungsstufen gleich, Verwechslungen sind durch eine zusätzliche Farbkennung ausgeschlossen.

## Sicherheiten

Die Sicherheiten waren früher in die Kreditakten integriert. Das war bequem in der Bearbeitung, machte die Akten aber voluminöser als nötig. Zudem existierte noch eine Kopie, die gesondert verwaltet wurde. Waren die Sicherheiten einmal geprüft, musste nur noch in wenigen Ausnahmefällen darauf zurückgegriffen werden.



Der Schnitt war radikal: seit 3 Jahren werden nur noch die Originale aufbewahrt. Dazu werden sie aus der Kreditakte entnommen und zentral verwaltet. Nach den Vorschriften des MAK geschieht die in feuersicheren Schränken, als zusätzliche Sicherungsmaßnahme befinden sich dort noch Rauchmelder. Immer nach dem Motto: Sicherheit für Sicherheiten.

Benötigt die Kreditabteilung eine Akte mit den Sicherheiten, wird diese entnommen und per Boten zugestellt. Natürlich wird dieser Vorgang überwacht. Dazu wird die Entnahme und die Rückgabe mit Datum und anfordernder Stelle im Computer dokumentiert. Auch hier ein Höchstmaß an Sicherheit.

Die Kennzeichnung ist identisch mit dem Verfahren bei den Bilanzen. Auch hier erfolgt die Überwachung durch farbige Etiketten – selbstverständlich nach dem Kreditnummern-Code.

Das Fassungsvermögen eines Schrankes beträgt etwa ..... Akten. Das ist nur möglich, weil jede Mappe nur so dick ist wie ihr Inhalt und weil die Akten mit sehr wenig Bearbeitungsraum gelagert werden können.

Trotzdem wurden Reserven eingeplant. Die Volksbank Remscheid-Solingen ist damit für die nächsten Jahre auch in diesem Organisationssegment gut aufgestellt.





### **Detlef Wilms:**

“Wir haben durch die MAPPEI-Methode die Übersicht in unserem Dokumentenmanagement deutlich verbessert. Der Stress und der Zeitdruck im Tagesgeschäft wurde weitgehend abgebaut, Suchen ist heute Vergangenheit.

Auch bei den Sicherheiten und den Bilanzen ist die Arbeit einfacher geworden. Natürlich wird mal eine Akte in der Eile falsch einsortiert, auch die finden wir aber schnell und ohne große Probleme.

Wir sind froh, die Umstellung durchgeführt zu haben.”



57080 Siegen, November 2007

Alle Rechte vorbehalten  
©MAPPEI Organisationsmittel GmbH & Co. KG

Die Ausarbeitung einschließlich ihrer Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung und Weitergabe an Dritte ist ohne Zustimmung der MAPPEI-Organisationsmittel GmbH & Co. KG nicht gestattet.

### **Deutschland**

MAPPEI-Organisationsmittel GmbH & Co. KG  
Eiserfelder Straße 316  
57080 Siegen  
Telefon +49 (0) 2 71/23 88-0  
Telefax +49 (0) 2 71/23 88-199  
Web [www.mappei.de](http://www.mappei.de)

### **Österreich**

MAPPEI-Organisationsmittel Ges.m.b.H.  
Vorderlanersbach 165/1  
6293 Tux  
Telefon +43 (0) 5287/86 27-0  
Telefax +43 (0) 5287/86 27-5  
Web [www.mappei.at](http://www.mappei.at)

### **Schweiz**

MAPPEI-Organisationsmittel AG  
Badenerstrasse 47  
Postfach 8318  
8036 Zürich  
Telefon +41 44 455 88 30  
Telefax +49 (0) 2 71/23 88-199  
Web [www.mappei.ch](http://www.mappei.ch)

### **Italien**

Loeff System Italiana  
Mitterweg 13  
39100 Bozen/BZ  
Telefon +39 04 71/97 54 19  
Telefax +39 04 71/98 02 47  
Web [www.loeff.it](http://www.loeff.it)

