

Auslagerung administrativer Aufgaben

Autorin Rita Durschei, Bereichsleiterin Office bei ESPAS Stiftung für wirtschaftliche und soziale Integration Erwerbsbeeinträchtigter, www.espas.ch

Datum Juni 2001

Was kann ausgelagert werden?

- Adressdatenbanken: Erfassen, Mutationen
- Mitgliederrechnungen
- Listen- oder Etikettendruck
- Erfassungsarbeiten: z.B. Texte, Einladungen, Serienbriefe, Jahresberichte, einfache Broschüren
- Statistiken erstellen (per Datenbank)
- Bestellungsverarbeitungen: Rechnungen mit VESR oder ASR
- Kopierarbeiten
- Sekretariatsdienste (zu klein für eigenes Büro, Angestellte, etc.)
- Telefondienst (Service 21, Bestelltelefon)
- Finanzbuchhaltung
- Debitoren- und Kreditorenbuchhaltung
- Versandsarbeiten
- Recherchen (Adressen ETV, Internet)

Fallbeispiel

Ein Verein mit ca. 300 Mitgliedern könnte Folgendes auslagern:

- *Mitgliederverwaltung*
- *Mitgliederrechnungen inkl. Inkasso*
- *Finanzbuchhaltung*
- *Eigene Telefonlinie*
- *Kursausschreibungen und Anmeldungsannahme*
- *Vereinsbroschüre*

Was braucht es für Vorarbeiten?

- Selber eingesetzten Aufwand ermitteln
- Entlastung im Rahmen der Auslagerung
- Budget bereitstellen
- Aufgaben genau formulieren:
 - Pflichtenheft erstellen
 - Vorlagen und Beispiele bestehender Korrespondenz
 - Arbeitsabläufe beschreiben
 - Auflagen / Ausnahmen
 - Versand (Anzahl pro Jahr)
 - Finanzbuchhaltung (Anzahl Belege, monatliche Verbuchung)
 - Soll Vereinstelefon ausgelagert werden (eigene Nummer?)
 - Ablage der Unterlagen (Lagerkapazitäten, Aufbewahrungspflicht)
 - Anschrift/Postadresse: z.B. c/o-Adresse, Mitbenützung eines Postfaches mit eigener Adresse

Wie gestalten sich die Kontakte mit dem beauftragten Betrieb?

- Auftragnehmer: Eine Ansprechperson bestimmen (Ansprechperson, Stellvertretung)
- Auftraggeber: Ein bis zwei Ansprechpersonen mit Stellvertretungen bestimmen, welche die Arbeiten koordinieren.
- Aufträge schriftlich erteilen: Auftragserteilung, Auftragsbestätigung nach Offerte
- Abläufe mit Terminen: Etappen, Feedback, Kundenbestätigung (Gut zum Druck)

Was kostet das Ganze?

Mögliche Berechnungsarten:

- Fixe Stundenansätze (nach Zeitaufwand)
- Monatspauschale (nach Aufgabenaufwand)
- Stückkosten (Versand)
- Variable Drittkosten (Porto, Material, Transport, Kopierkosten, Mehrwertsteuer)

Eine verbindliche Kostenschätzung kann nur nach einer genauen Auftragsformulierung erfolgen.

Fallbeispiel

Monatspauschale plus variable Kosten

Zusammensetzung Monatspauschale:

- Administrative Arbeiten Fr. 800.-- (ca. 4 Stunden pro Woche)*
- Telefonlinie Fr. 200.-- (ca. 200 Anrufe / Monat)*
- Finanzbuchhaltung Fr. 100.-- (laufende Belege verbuchen)*

Total Fr. 1100.--

(Nach einer Beobachtungsphase von 6 Monaten wird anhand eines Jobsheets die Pauschale überprüft und allenfalls angepasst.)

Schlussfolgerung

Durch gezieltes Auslagern von Administrationsarbeiten kann ein Verein die beschränkten personellen Ressourcen besser nutzen

Durch gezieltes Auslagern und genaues Formulieren dieser Arbeiten entsteht kein wesentlich höherer Aufwand.

Durch die Wahl eines passenden Partners kann die Qualität gesteigert und eine Kontinuität garantiert werden.

Durch einen externen Partner wird die „lästige“ Administrationsarbeit ernst genommen.