

## → Wohngeld

### Kennzahlen

Die gpaNRW misst die Wirtschaftlichkeit der Aufgabe mit der folgenden Kennzahl:

- Fälle je Vollzeit-Stelle Wohngeld.

Zur Berechnung der Kennzahl „Fälle je Vollzeit-Stelle Wohngeld“ werden ausschließlich die Berechnungsfälle im System zugrunde gelegt. Die Leistungskennzahl berücksichtigt nach gpaNRW-Definition alle „Wohngeldberechnungsfälle“ sowohl zum Mietzuschuss als auch zum Lastenzuschuss, die in der IT.NRW-Statistik gezählt werden (Erstanträge, Wiederholungsanträge, etc.). Die Kennzahl bezieht diese Wohngeldberechnungsfälle auf den Personaleinsatz in der Sachbearbeitung (ohne Overhead). „Proberechnungen“ sind insoweit nur enthalten, wenn sie über das System eingegeben, berechnet und somit als Fall für die IT.NRW-Statistik erfasst sind.

### Benchmarks

Die gpaNRW hat 2011<sup>1</sup> die letzten Benchmarks festgelegt.

Derzeitige Kennzahlenfortschreibungen zeigen, dass die damaligen Benchmarks aktuell nicht erreicht werden. Dies liegt beispielsweise an Änderungen des Wohngeldgesetzes.

### Handlungsmöglichkeiten

- Aufgabenkritische Organisationsuntersuchungen mit anschließender Stellenbedarfsermittlung durchführen,
- Fallzahlen regelmäßig auswerten,
- Personalausstattung angemessen steuern (Vorgeschriebenes Vier-Augen-Prinzip beibehalten und Vertretungsmöglichkeiten sicherstellen) sowie
- Online-Verfahren nutzen.

### Gute Beispiele

Derzeit schreiben wir die obige Kennzahl nur im gpa-Kennzahlenset fort. Sobald wir wieder eine Vollprüfung durchführen, veröffentlichen wir an dieser Stelle gute Beispiele.

<sup>1</sup> Kreisfreie Städte 2011: 1.050 Wohngeldberechnungsfälle je Vollzeit-Stelle und in allen übrigen Größenklassen 2011: 770 Wohngeldberechnungsfälle je Vollzeit-Stelle

## Ansprechpartnerin

**Frauke Holm**

Prüfung und Beratung

m 0172/28 08 773

e [frauke.holm@gpa.nrw.de](mailto:frauke.holm@gpa.nrw.de)