

**Bericht**  
**über die**  
**Geschäftsprozessoptimierung**  
**im SG 50.5 (Wohngeld)**  
**des Landkreises Osterholz**  
**in 2004**

## Geschäftsprozessoptimierung im SG 50.5 (Wohngeld)

### 1. Untersuchungsbereich:

Sachgebiet 50.5:  
Wohngeld (Produkt 5008)

### 2. Beteiligte Personen:

50.10	Amtsleiter
50.51	Sachbearbeiter/in
50.52	Sachbearbeiterin
50.53	Sachbearbeiterin
63.71	Aushilfssachbearbeiterin für Heimbewohner
10.30	Interviewer GPO
103.10	Interviewer GPO

### 3. Untersuchte Prozesse

Miet- und Lastenzuschüsse (ohne Heimbewohner). Der Prozessablauf ist unter 6.2  
(Anlage 1) dargestellt.

### 4. Untersuchungsanlass

Kontrakt 2006 - Fachleistungsziel IV Nr. 1:  
"Die Kreisverwaltung wird - um ihre Dienstleistungen zu verbessern - alle  
Genehmigungsverfahren in Hinblick auf Wartezeiten, Beratung und  
Genehmigungszeiten kontinuierlich verbessern.

Im Mai 2002 wurde mit einer Geschäftsprozessanalyse im Sachgebiet Wohngeld  
begonnen. Mit dem untersuchten Bereich wurde nach Abschluß der IST-Analyse  
vereinbart, daß die Analyse erst nach Auswahl eines neuen Programmes  
abgeschlossen werden sollte. Die Auswahl des Programmes, die in der Anfangsphase  
noch begleitet wurde, konnte erst nach Fertigstellung des Nachfolgeprogrammes im  
Jahr 2003 vorgenommen werden. Die neue Programmversion wird seit März 2004  
eingesetzt. Die Geschäftsprozessanalyse konnte daher nunmehr im Mai / Juni 2004 zum  
Abschluß gebracht werden.

### 5. Besondere Absprachen

Es wurde im Vorgespräch vereinbart, daß mit allen Sachbearbeitern/- innen im  
Sachgebiet Wohngeld Einzelinterviews über die Prozesse und Abläufe geführt werden.

### 6. IST-Analyse

#### 6.1 Termine:

10.05.2004	Vorgespräch	50.10, 10.30, 103.10
14.05.2004- 24.05.2004	3 Interviews	50.51, 50.52, 50.53 durch 10.30, 103.10
16.06.2004	Abstimmung	50.51, 50.52, 50.53, 63.71, 50.10, 103.10, 10.30

## 6.2 Ergebnisse:

Der Ist- Ablauf ist in **Anlage 1** dargestellt. Das Ergebnis der Interviews ist als **Anlage 2** beigefügt.

## 6.3 Bewertung:

Der Prozeß Wohngeld ist maßgeblich durch das eingesetzte Programm geprägt. Dieses Programm weist derzeit zwar noch einige Mängel auf, jedoch ist grundsätzlich eine Verkürzung der Bearbeitungsdauer durch die verbesserten Funktionalitäten gegenüber der alten Programmversion zu erwarten.

Die z.Zt. bestehenden Rückstände (ca. 460 Fälle) beeinflussen den Bearbeitungsprozess negativ, da insbesondere wegen der langen Genehmigungsdauer verstärkt telefonische bzw. persönliche Gespräche mit Antragstellern geführt werden müssen. Diese „Störungen“ führen zwangsläufig zu längeren Bearbeitungszeiten. Zudem stellen die Rückstände eine hohe psychische Belastung der Mitarbeiter/-innen dar. Im Hinblick auf die notwendige Einarbeitungszeit von 50.51 und der damit verbunden zusätzlichen Belastung ist der vorübergehende Einsatz einer Teilzeitkraft dringend anzuraten.

## 7. SOLL-Konzept

### 7.1 Termine

28.06.2004      Vorstellung      50.51, 50.53, 50.10, 103.10, 10.30

### 7.2 Verbesserungsvorschläge / Sollkonzept:

Anhand des nachstehenden Kataloges wurden die Verbesserungsvorschläge diskutiert. Folgende übereinstimmende Ergebnisse wurden erzielt:

Nr.	Maßnahme	voraussichtliche Folge	Verantwortlich	Zeitplan
1	<b>Vorübergehender Einsatz einer zusätzlichen Teilzeitkraft</b>	Reduzierung der Rückstände	50 / 10	umgehend*
2	<b>Behebung der Software-Mängel / Softwareanpassungen</b>	Verkürzung der Bearbeitungsdauer	50 / 10	umgehend*
3	<b>Frühzeitige Ausschreibung und Besetzung der Stellen / Einarbeitung</b>	Verminderung weiterer Rückstände	50 / 10	nach Bedarf
4	<b>Konzentriertes Arbeiten ermöglichen</b>	Verkürzung der Bearbeitungsdauer	50	bis 12 / 2004
5	<b>Erhöhung des Anteils vollständiger Unterlagen</b>	Verkürzung der Bearbeitungsdauer	50	bis 12 / 2005
6	<b>Aufbau einer Wissensdatenbank / Erschließung neuer Wissensquellen</b>	Rechtssicherheit / MA-Zufriedenheit	50 / 10	mit neuem Intranet
7	<b>Entwicklung eines Konzeptes zur Aufdeckung von Betrugsfällen</b>	Prävention	50	bis 12 / 2005
8	<b>Überprüfung der internen Zuständigkeitsregelungen</b>	gleichmäßige Auslastung der MA / MA-Zufriedenheit	50	bis 12 / 2005

\* umgehend bedeutet nach Genehmigung durch Verwaltungsführung.

## **Maßnahme 1: Vorübergehender Einsatz einer zusätzlichen Kraft**

### IST-Situation:

Nach den Aufzeichnungen der Mitarbeiterinnen bestanden im Mai rund 460 Fälle Rückstand (ohne Wiedervorlagen). Durch eine Sonderaktion der Sachbearbeiterinnen im Juni konnten diese etwas reduziert werden. Die Rückstände haben sich über einen längeren Zeitraum (ab 2002) aufgebaut. Die Mitarbeiterinnen arbeiten zum Teil auch samstags. Zum 01.08.04 findet ein Mitarbeiterwechsel im Sachgebiet statt. Die Einarbeitungszeit des neuen Kollegen wird ca. 9 Monate dauern. In dieser Zeit werden sich die Rückstände zwangsläufig weiter erhöhen.

Die Rückstände beeinflussen den Bearbeitungsprozess negativ, da insbesondere wegen der langen Genehmigungsdauer verstärkt telefonische bzw. persönliche Gespräche mit Antragstellern geführt werden müssen. Diese „Unterbrechungen“ in der Sachbearbeitung führen zwangsläufig zu längeren Bearbeitungszeiten. Zudem stellen die Rückstände eine hohe psychische Belastung für die Sachbearbeiterinnen dar. Vermehrte Beschwerden der Kunden sind auf Dauer nicht auszuschließen.

### SOLL-Konzept:

Durch den anstehenden Personalwechsel ist eine weitere Erhöhung der Rückstände zu erwarten. Ein zusätzlicher Sachbearbeiter als "Aushilfe" würde wegen der langen Einarbeitungsphase kurzfristig keine Entlastung bringen.

Ein Problem in dem Arbeitsablauf ist die hohe Anzahl Anträge mit unvollständigen Unterlagen (siehe Maßnahme Nr. 5). Die Sachbearbeiterinnen benötigen im Durchschnitt ca. 30 Minuten Aufwand je Antrag um diesen zu vervollständigen und prüfen zu können.

Die damit verbundenen Tätigkeiten (Stammdatenerfassung, Akte anlegen, Nachforderung der Unterlagen mit Erinnerungs- und Ablehnungsschreiben wegen fehlender Unterlagen – siehe **Anlage 3**) müssen nicht zwangsläufig von den Wohngeldsachbearbeiterinnen wahrgenommen werden, sondern können aus dem Arbeitsprozess heraus getrennt werden. Für diese Teilaufgaben bedarf es keiner tiefgehenden Kenntnisse im Wohngeldrecht. Eine Verwaltungsausbildung ist nicht zwingend Voraussetzung.

Um den Bereich zu entlasten und weitere Rückstände zu vermeiden, sollte das Sachgebiet daher kurzfristig mit einer Aushilfskraft verstärkt werden. Diese sollte über gute EDV Kenntnisse und eine Ausbildung im kaufmännischen oder juristischen Bereich verfügen. Da es sich um einfachere Aufgaben in dem Prozeß handelt, besteht der Vorteil darin, daß nach einer relativ kurzen Einarbeitung eine spürbare Entlastung für die Sachbearbeiterinnen eintritt.

Entsprechend der als **Anlage 4** beigefügten Berechnung beträgt der Stellenaufwand 0,8 Stellen = 30 Wochenstunden. Der Einsatz sollte bis Ende April 2005 befristet werden. Bis dahin ist zu klären, wie sich Hartz IV auf die Fallzahlen im Wohngeldbereich auswirkt.

## **Maßnahmen 2: Behebung der Software-Mängel / Software-Anpassungen**

### IST-Situation:

Die neue Programm-Version „Wohngeld“ des Herstellers wird seit März 2004 eingesetzt. Die Mitarbeiterinnen haben sich nach intensiver Programmauswahl hierfür entschieden. Leider sind zum einen einige zugesagten Module / Eigenschaften noch nicht in das Programm eingepflegt worden, zum anderen bestehen noch einige Programmfehler, die z.T. zu Fehlberechnungen führen. Diese Mängel sind dem Hersteller bereits mehrfach mündlich mitgeteilt worden. Dieser hat kurzfristige Abhilfe zugesagt.

Die Sachbearbeiterinnen halten darüber hinaus die Speicherung und Suche der verschickten Dokumente aus dem Programm heraus für wünschenswert. So wäre der Zugriff auf die Akte bei Anfragen überwiegend entbehrlich.

#### SOLL-Konzept:

Bei den von den Mitarbeiterinnen dargestellten Programmängel handelt es sich z.T. um gravierende Mängel, die z.Zt. durch manuelle Berechnungen oder Korrekturen ausgeglichen werden müssen. Dieser zusätzliche Aufwand ist aufgrund der bestehenden Rückstände nicht akzeptabel und muß kurzfristig vermieden werden. Es wird daher vorgeschlagen, den Hersteller schriftlich unter Androhung einer Frist und möglichen Kürzung der Servicevertragsgebühren zur Behebung der Mängel aufzufordern. Ggf. ist ein Zusammenschluß mehrere Landkreise, die dieses Programm einsetzen, anzuraten. Die Speicherung und Suche von Dokumenten sollte ebenfalls über das Programm erfolgen. Sollte diese Programmanforderung durch den Hersteller nicht umsetzbar sein, ist ein Datenbankzugriff durch die EDV-Abteilung zu ermöglichen.

#### **Maßnahme 3:**

##### **Frühzeitige Ausschreibung und Besetzung der Stellen / Einarbeitung**

#### IST-Situation / SOLL-Konzept:

Frei werdende Stellen sind bislang immer unproblematisch Zug um Zug besetzt worden. Da die Einarbeitungszeit neuer Sachbearbeiterinnen jedoch im Verhältnis zu anderen Arbeitsplätzen verhältnismäßig lange dauert (ca. 9 Monate) und in dieser Zeit auch zu einer starken Belastung der übrigen Sachbearbeiter/-innen führt, sollte, soweit durch das Amt im Rahmen der Personalkosten-Budgetierung finanzierbar, versucht werden, möglichst frühzeitig neu zu besetzende Stellen auszuschreiben und in Abstimmung mit dem abgebenden Amt auch eine Einarbeitung bereits vor Ausscheiden des bisherigen Stelleninhabers zu ermöglichen.

#### **Maßnahme 4:**

##### **Konzentriertes Arbeiten ermöglichen**

#### IST-Situation:

Die Sachbearbeiterinnen der Wohngeldstelle haben ihre Arbeitsplätze im Großraum des 1. Obergeschosses. Die Wohngeldstelle hat wöchentlich durchschnittlich ca. 50 bis 60 Besucher/-innen und eine wesentlich höhere Anzahl von Telefonaten zu bewältigen. Telefonate und auch Besucher gelangen ausschließlich unplanbar zu den Sachbearbeiter/-innen. Selbst einfache Auskünfte (Antragsentgegennahme / Öffnungszeiten / Sachstand) werden z.T. von den Sachbearbeiterinnen vorgenommen, da die Information Amt 50 / 51 ihre Filterfunktion nach Aussage der Sachbearbeiter/-innen gelegentlich nicht nachhaltig genug wahrnimmt. Aufgrund der hohen Rückstände und der häufigen Rückfragen sind nach Aussage der Sachbearbeiterinnen die Zeiten für konzentriertes Arbeiten noch weiter reduziert worden.

#### SOLL-Konzept:

Die im Zeitraum vom 7. – 18.06.2004 durchgeführte Rückstandsaktion (Sachbearbeiterinnen haben sich in den Besprechungsraum zur Sachbearbeitung zurückgezogen, Publikumsabwicklung wurde ausschließlich durch 63.71 und eine/n Auszubildende/n wahrgenommen) hat gezeigt, daß in Zeiten störungsfreien Arbeitens Vorgänge wesentlich schneller bearbeitet werden können. Dieses stellt bei einer Gesamtfallzahl von ca. 2600 pro Jahr ein nicht unerhebliches Veränderungspotential dar.

Es sollten Möglichkeiten geprüft werden, die Zeiten für konzentriertes Arbeiten zu erhöhen. Dieses kann auf verschiedene Weise geschehen. So kann z.B. versucht werden, verstärkt Terminvereinbarungen mit den Kunden zu treffen. Auch könnte der Telefondienst im Wechsel nur durch einen Sachbearbeiterin wahrgenommen werden. Die Mitarbeiter/-innen der Info Amt 50 / 51 sollten entsprechend geschult werden, damit diese einfache Auskünfte

ebenfalls wahrnehmen können. Hierzu wäre ggf. ein Einblick des Sachstandes über einen direkten Zugriff auf die Dokumentendatenbank hilfreich.

Inwieweit die vorgeschlagene zusätzliche Hilfskraft neben den einfachen vorbereitenden Tätigkeiten hinaus weitere Aufgaben im Hinblick auf diese Problemstellung wahrnehmen kann, bleibt abzuwarten.

#### **Maßnahme 5: Erhöhung des Anteils vollständiger Unterlagen**

##### IST-Situation:

90 % der Anträge sind unvollständig. Da der Zeitpunkt der Antragstellung maßgeblich für den Gewährungszeitraum ist, wird häufig bei der Antragstellung lediglich der Antrag ohne Unterlagen vorgelegt. Die erforderlichen Antragsunterlagen müssen zudem z.T. erst beim Arbeitgeber, Bank oder Vermieter beschafft werden.

##### SOLL-Konzept:

Die Erhöhung des Anteils der vollständigen Unterlagen ist aufgrund der o.g. Rahmenbedingungen schwierig. Gleichwohl ist der Anteil der Bearbeitungsdauer, die für die Vervollständigung der Unterlagen aufgewendet werden müssen (Erinnerung, Überwachung Wiedervorlage etc.), nicht unerheblich. Im Hinblick darauf, daß es sich um einen Bereich mit hohen Fallzahlen handelt, ist das grundsätzliche Veränderungspotential nicht unerheblich.

Es sollte daher nach Abbau der Rückstände versucht werden, den Anteil der vollständigen Unterlagen im beeinflussbaren Maße zu erhöhen. Ansatzpunkte werden z.B. durch die konsequente Ahndung bei fehlender Mitwirkung, durch kürzere Fristsetzungen bei Erinnerungen oder durch Verbesserung der Informationsquellen (z.B. Internet) gesehen.

#### **Maßnahme 6: Aufbau einer Wissensdatenbank / Erschließung neuer Wissensquellen**

##### IST-Situation:

Nach Aussage der Sachbearbeiterinnen erhalten sie bislang die wesentlichen Informationen (z.B. Rechtsänderungen) überwiegend durch einen Ansprechpartner bei der Bezirksregierung. Darüber hinaus werden regelmäßig Fortbildung besucht und mit den anderen Kolleginnen rück gekoppelt. Bei schwierigen Fällen findet eine Abstimmung intern statt. Eine elektronische Datensammlung existiert nicht.

##### SOLL-Konzept:

Durch die Auflösung der Bezirksregierungen entfällt zukünftig eine offensichtlich für die Sachbearbeiterinnen wichtige Informationsquelle. Ob hierfür beim Land Niedersachsen vergleichbarer Ersatz geschaffen wird, ist fraglich.

Es sollte daher versucht werden, die sich abzeichnende „Lücke“ rechtzeitig und vollständig zu schließen. Zum einen könnte das voraussichtlich zum Jahreswechsel zur Verfügung stehende neue Intranet den Aufbau einer gemeinsamen Wissensdatenbank erleichtern. Darüber hinaus sollte auch der interkommunale Erfahrungsaustausch auf Sachbearbeiter/-innen-Ebene intensiviert werden.

#### **Maßnahme 7: Entwicklung eines Konzeptes zur Aufdeckung von Betrugsfällen**

##### IST-Situation:

Nach Aussage der Sachbearbeiterinnen haben Betrugsfälle in letzter Zeit erheblich zugenommen. Diese werden z.Zt. eher selten und nur durch Zufall aufgedeckt. Durch die bestehenden Rückstände sind hierfür auch keine Kapazitäten vorhanden.

SOLL-Konzept:

Das Wohngeld wird aus Landesmitteln gezahlt. Gleichwohl würden sich die Sachbearbeiter/-innen eine höhere Aufklärungsquote bei Betrugsfällen wünschen. Durch den Einsatz von Displaytelefonen (Kontrollrückruf beim möglichen Arbeitgeber) ließen sich bereits zusätzliche Erkundigungen einholen. Auch seien in Ausnahmefällen Außendiensttermine wünschenswert. Die abschreckende Wirkung der konsequenten Ahndung könnte ggf. sogar zu einer Reduzierung der Antragszahlen führen.

Es wird daher vorgeschlagen, nach Abbau der Rückstände ein Konzept für die Aufdeckung und Ahndung der Betrugsfälle zu entwickeln.

**Maßnahme 8:**

**Überprüfung der internen Zuständigkeitsregelungen**

IST-Situation:

Die Wohngeldstelle ist z.Zt. mit 2 Vollzeitstellen (50.51, 50.52), 1 Teilzeitstelle (50.53 mit 25 Std.) und 1 Aushilfe (63.71 mit 10 Std.) besetzt.

Die Aufteilung der Anträge erfolgt nach örtlichen Zuständigkeiten. So sind die Sachbearbeiterinnen für 2 – 3 Gemeinden zuständig. 63.71 bearbeitet ausschließlich die Anträge der Heimbewohner im gesamten Landkreis.

SOLL-Konzept:

Die Zuständigkeitsregelungen (ohne Aushilfe) bestehen bereits seit einigen Jahren und werden im Grundsatz von den Sachbearbeiterinnen als gerecht angesehen. Gleichwohl kann durch starre örtliche Zuständigkeitsregelung eine gleichmäßige Auslastung der Sachbearbeiterinnen nicht erfolgen. Auch können hierbei Besonderheiten wie z.B. der hohe Kundenkontakt der stadtnahen Gemeinden nicht berücksichtigt werden. Durch die Hartz-Reform Anfang 2005 dürften sich noch Veränderungen durch verminderte Fallzahlen ergeben. Es sollte daher nach Abbau der Rückstände in 2005 die bisher bestehende Zuständigkeitsregelung kritisch überprüft werden.

**8.3 SOLL-Konzept:**

Wegen der z.Zt. bestehenden Rückstände und der sich durch die Hartz-Reform ergebenden Veränderungen wurde zum jetzigen Zeitpunkt von der Erstellung eines SOLL-Konzeptes Abstand genommen. Die vorgeschlagenen Maßnahmen sollten zunächst auf ihre Wirkung hin überprüft werden.

Zur besseren Übersichtlichkeit und Darstellung der Schnittstellen wurde jedoch für die Einbindung der vorgeschlagenen Aushilfskraft in den Gesamtbearbeitungsprozess der Wohngeldstelle eine (vorübergehende) SOLL-Darstellung erstellt. Sie ist als **Anlage 3** beigefügt.

**8.4 Aufgabenkritik:**

Die von der Wohngeldstelle wahrgenommenen Aufgaben sind organisatorisch dem Sozialamt zugeordnet. Eine Dezentralisierung der Aufgaben auf die Mitgliedsgemeinden ist wegen der geringen Größe des Kreisgebietes nicht sinnvoll.

## **9. Gegenüberstellung SOLL - IST**

### **9.1 Reduzierung der Prozessschritte**

Die Prozessschritte konnten durch den Einsatz der neuen Software weiter reduziert bzw. automatisiert werden. Insbesondere durch die frühzeitige Stammdatenerfassung können Musterschreiben nunmehr weitgehend automatisiert erstellt werden.

### **9.2 Reduzierung der Wartezeiten**

Die Wartezeiten der Bürger/ -innen sind bereits als gering anzusehen. Durch den Abbau der Rückstände wird sich die Häufigkeit der Kontaktaufnahme durch die Bürger/-innen weiter reduzieren lassen.

### **9.3 Reduzierung der Bearbeitungszeit**

Die Durchlaufzeit von der Antragstellung bis zur Bescheiderteilung lag in 2001 bei 32 Tagen. Der Produkthaushalt enthält das Ziel, das Niveau von 32 Tagen bei etwa gleicher Antragszahl zu halten. In 2003 betrug die durchschnittliche Bearbeitungszeit 45 Tage. Z.Zt. beträgt die von den Sachbearbeiterinnen geschätzte Bearbeitungszeit ca. 60 – 70 Tage. Der starke Anstieg ist durch die bestehenden Rückstände begründet. Nach dem Abbau der Rückstände, sollte das Niveau von 2001 wieder angestrebt werden.

## **10. Terminplan zur Umsetzung**

Der Terminplan zur Umsetzung der einzelnen Maßnahmen ergibt sich aus Punkt 7.2.

Osterholz-Scharmbeck, den 28.06.2004

*gez. Lütjen*

*gez. Bertermann*

Wohngeld (IST-Analyse)

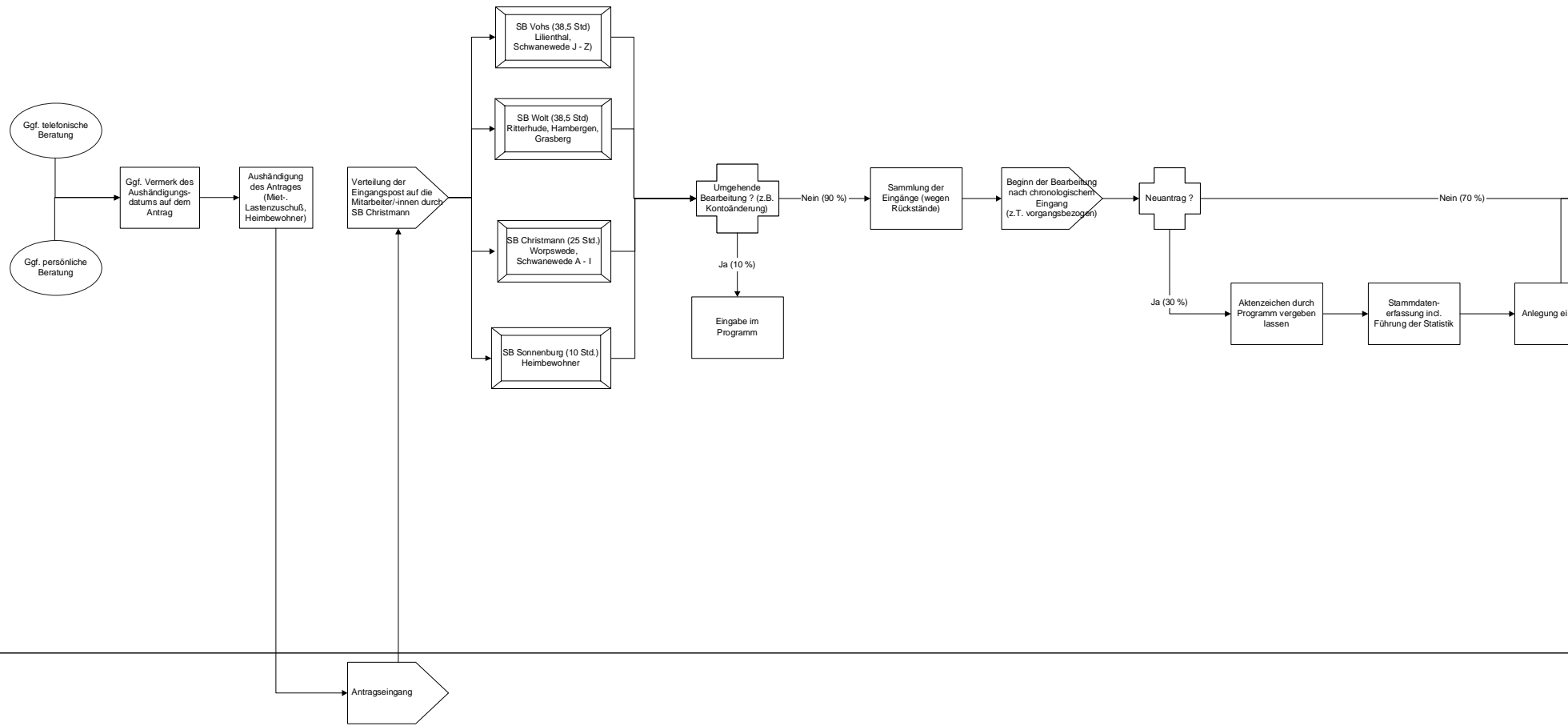
Erst-Beratung: 10-15 Min.  
Beratung nach Antragsstellung: 30 Min.

Eingangsbearbeitung: 10 Min.

50.5

50.10

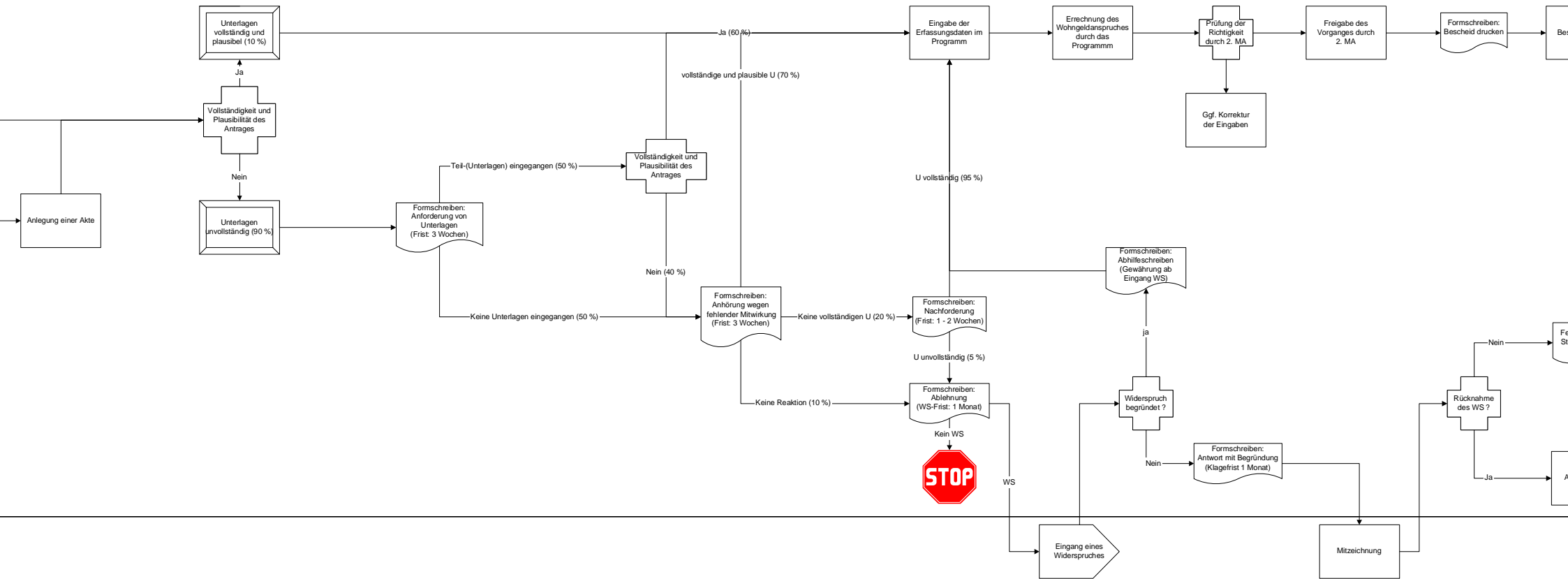
IZN



Fehlende Unterlagen: 30 Min.

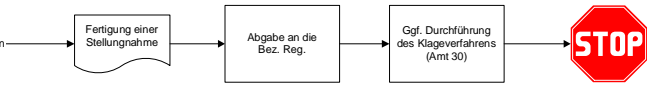
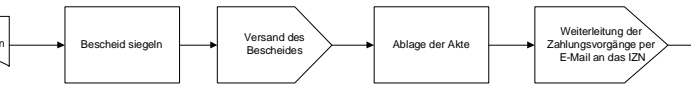
Errechnung des Anspruchs: 45 : 75 Min. \*\*

Freigabe: 3 Min.

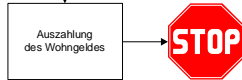


\*\* 45 Min. = Mietzuschuß / 75 Min. = Lastenzuschuß

Versand: 5 Min.



Prozessschritte: intern: 17 bis 21  
extern: 1  
Gesamtbearbeitungsdauer: ca. 60 - 70 Wochentage  
Arbeitszeit Sachbearbeiter: ca. 130 - 170 min.



**Auswertung der Interviews**  
- GPO Wohngeld -

Anlage2

Stand: Juni 2004

Lfd. Nr.	Fragen/ Problemstellung	Mögliche Verbesserungsvorschläge
<b>1.</b>	<b>Wie erfolgte Ihre Einarbeitung ? Wie lange hat Ihre „Einarbeitungsphase“ gedauert ?</b>	
1.1	<i>Einarbeitungsphase dauert ca. ¾ Jahr. Einarbeitung und Nachprüfung der Anträge von neuen Kollegen sehr zeitaufwendig und führt zum Aufbau von Rückständen</i>	Frühzeitige Ausschreibung und Besetzung der Stellen. Wenn möglich Einarbeitung zum Teil durch Vorgänger
<b>2.</b>	<b>Wie erlangen Sie fortlaufend Fachwissen (Rechtsänderungen etc.) ? Haben Sie besonderen Fortbildungsbedarf ?</b>	
2.1	<i>Bei Wegfall Bez. Reg. entfällt Ansprechpartner für Infos und schwierige Fälle</i>	Arbeitskreis auf Landkreisebene mit Erfahrungsaustausch und Fortbildung
2.2	<i>Loseblattsammlung zum Einkommenssteuerrecht für Antragsprüfung wäre hilfreich</i>	Beschaffen
2.3	<i>Fortbildungsbedarf Bußgeldandrohung, Einkommensermittlung</i>	Fortbildung durchführen
2.4	<i>Fortbildung zu zweit besser (Mitschrift)</i>	Multiplikatoren
<b>3.</b>	<b>Wie beurteilen Sie das eingesetzte Programm (Vergleich alt / neu / Beschleunigung ?)</b>	
3.1	<i>Die neue Software ist komfortabler. Eine Beschleunigung des Verfahrens ist zu erwarten, wenn die Fehler behoben sind und alles funktioniert.</i>	siehe 4.
<b>4.</b>	<b>Welche Software-Probleme gibt es aktuell ?</b>	
4.1	<i>Vordrucke sind noch nicht alle installiert</i>	Vordrucke durch EDV Bereich kurzfristig einspielen
4.2	<i>Lastenberechnung (Vergleichsberechnung) fehlerhaft</i>	Mängelschreiben an Hersteller
4.3	<i>Viele kleine Probleme (Bescheid nur über Änderung aufrufbar, Haken setzen bei einzelnen Fragen aufwendig, Zahlungseinstellung ignoriert, Bescheidtexte falsch, Manuelle Berechnung von Wohn- und Wirtschaftsgemeinschaften)</i>	Mängelschreiben an Hersteller
4.4	<i>Keine Dokumentenverwaltung für fallbezogene Schreiben (Vorbild: ProBauG)</i>	Schriftliche Anfrage an Hersteller, Aufbau einer fallbezogenen Word-Datenbank
4.5	<i>Zahlungsläufe noch nicht zeitnah, da Großrechnerverfahren (drei Läufe im Monat)</i>	Programmänderung Ende 2004
<b>5.</b>	<b>Wie werden die eingehenden Anträge auf die Mitarbeiter/-innen verteilt?</b>	
5.1	<i>Verteilung der Anträge nach Ortszuständigkeiten ist aufgrund ortsbezogener Besonderheiten zu hinterfragen</i>	Verteilung der Anträge nach Abbau Rückstände überprüfen
5.2	<i>Aufgrund der Rückstände werden Heimbewohnerfälle z.Zt. von 63.71 bearbeitet</i>	siehe 5.1

**Auswertung der Interviews**  
- GPO Wohngeld -

Anlage2

Stand: Juni 2004

<b>6.</b>	<b>Gibt es feste Vertretungsregelungen (Urlaub, Krankheit, Frühstück etc.)?</b>	
6.1	<i>Sachbearbeitung ist bei Vertretung zeitlich nicht möglich</i>	Regeln im Rahmen von 5.1
<b>7.</b>	<b>Gibt es Standards für die Bearbeitung gleicher Vorhaben ?</b>	
7.1	<i>Standards vorhanden durch Teambesprechungen, weiterer Ausbau durch neue Software möglich</i>	Festlegung nach Softwareergänzung/ Fehlerbehebung
7.2	<i>Bei besonders schwierigen Fällen wäre Rückkopplungsmöglichkeit außerhalb des Sachgebietes wünschenswert.</i>	siehe 2.1 (Arbeitskreis)
7.3	<i>Kunden die sich beschweren werden im Einzelfall vorgezogen</i>	Chronologische Abarbeitung der Rückstände (wenn Rückstände aufgearbeitet, dann ist das Thema erledigt)
<b>8.</b>	<b>Sehen Sie Verbesserungspotential in der Zusammenarbeit mit den Kunden?</b>	
8.1	<i>Kunden die nur Unterlagen abgegeben wollen, sollen dieses an der Info 50/51 tun, wird aber nicht praktiziert.</i>	Info muss ggf. Zugriff auf Software haben, um festzustellen, welche Unterlagen fehlen
8.2	<i>Zur Zeit werden keine Terminvereinbarungen gemacht</i>	Terminvereinbarung zur besseren Steuerung der Besucherströme
8.3	<i>Häufiger Kundenkontakt (50-60 Besucher die Woche). Durch die Rückstände ist der Kundenkontakt noch verstärkt.</i>	
8.4	<i>Beratung in einem separaten Raum ist aus Sicht der Kundschaft wünschenswert (Anonymität), Problem: Höheres Konfliktpersonal, Größere Unsicherheit</i>	Raumsituation bietet keinen Spielraum
<b>9.</b>	<b>Wie hoch ist der Anteil vollständiger Unterlagen ? Wie kann I.E. der Anteil der vollständigen Antragsunterlagen erhöht werden ?</b>	
9.1	<i>Anteil vollständiger Anträge ist mit max. 10 % nach wie vor gering (Grund: Unterlagen muß der Kunde auch von anderen Institutionen besorgen (Bank, Arbeitgeber). Der Antragsingang ist wichtiger als der Stichtag der Zahlung.</i>	
9.2	<i>Hoher Anteil der Fälle sind trotz vorheriger Beratung unvollständig</i>	Ausgehändigtes Merkblatt/ Checkliste als offizielles Schreiben deklarieren, dadurch Verkürzung der Fristen (ggf. nach Abbau der Rückstände)
9.3	<i>Verkürzte Anhörungsfristen und Erinnerungsschreiben (3 Wochen) führt früher zu vollständigen Anträgen und hat sich bewährt.</i>	Kurze Frist hat sich bewährt
9.4	<i>Widerspruch bei Ablehnung aufgrund unvollständiger Unterlagen führt zu neuem Fristbeginn</i>	"Erziehungsmaßnahme" erhöht die vollständigen Anträge

**Auswertung der Interviews**  
- GPO Wohngeld -

Anlage2

Stand: Juni 2004

<b>10.</b>	<b>Was halten Sie von dem 4-Augen-Prinzip ?</b>	
10.1	<i>4 Augenprinzip ist aufgrund der Rückstände zur Zeit nicht leistbar (Aufwand zwischen 60% und 75 % der Sachbearbeitung). Wird nur in der Einarbeitungsphase praktiziert.</i>	4 Augenprinzip nur bei neuen nicht eingearbeiteten Kollegen und in schwierigen Fällen anwenden.
<b>11.</b>	<b>Wie erfolgt die Zahlbarmachung des Wohngeldes (Rechnungsläufe)?</b>	
11.1	<i>Differenz zwischen Bescheid und Rechnungslauf max. 15 Tage. Das führt bei Erstanträgen häufiger zu Anfragen, wann das Geld kommt.</i>	
<b>12.</b>	<b>In welchen Fällen binden Sie den AL in die Entscheidungsfindung ein ?</b>	
12.1	<i>Ein Verfahren (Frühwarnsystem bei Rückstandsproblemen) zur Einbindung der Amtsleitung gibt es nicht.</i>	Klären nach Abarbeitung Rückstände
<b>13.</b>	<b>Wie hoch sind z.Zt. Ihre Rückstände ? Wie ist es zu den Rückständen gekommen ? Wie können die Rückstände abgearbeitet werden (Arbeitsteilung möglich) ?</b>	
13.1	<i>Insgesamt 462 Fälle Rückstand (Stand Mai 2004) -ohne Wiedervorlage-</i>	Rauslösen von Arbeitsschritten (Stammdatenerfassung, Erinnerungen, Ablehnungen wegen fehlende Unterlagen etc.) bis zur Vollständigkeit der Unterlagen. Die Erstberatung wird vom SB durchgeführt. Der Antragsteller erhält ein Merkblatt mit vorzulegenden Unterlagen (je nach Antragsart). Der Sachbearbeiter bestimmt bei Antragsingang die fehlenden Unterlagen und erhält den Antrag zur Bearbeitung, wenn dieser vollständig und prüfungsfähig ist.
13.2	<i>Einarbeitungszeit des neuen Kollegen wird zu weiteren Rückständen führen</i>	siehe 1.1
13.3	<i>Allgemeine Tendenz sind vermehrte Betrugsversuche, die höheren Aufwand erfordern (Überprüfungen vor Ort; Wohn-und Wirtschaftsgemeinschaften zu zweit prüfen) und zu weiteren Rückständen führen</i>	Einbindung Vollziehungsbeamte und Gemeinden
13.4	<i>Hohe Arbeitsbelastung und Samstagsarbeit wirken sich negativ aus (Psychischer Druck, Freizeitverlust)</i>	
13.5	<i>Durch Hartz Reformen werden ab 2005 Antragszahlen zurückgehen (Umfang ist noch nicht bekannt)</i>	<i>Wenn die Rückstände abgearbeitet sind, die Software optimiert ist und die Auswirkungen der Hartz Reform bekannt sind, ist der Personalbestand zu prüfen</i>

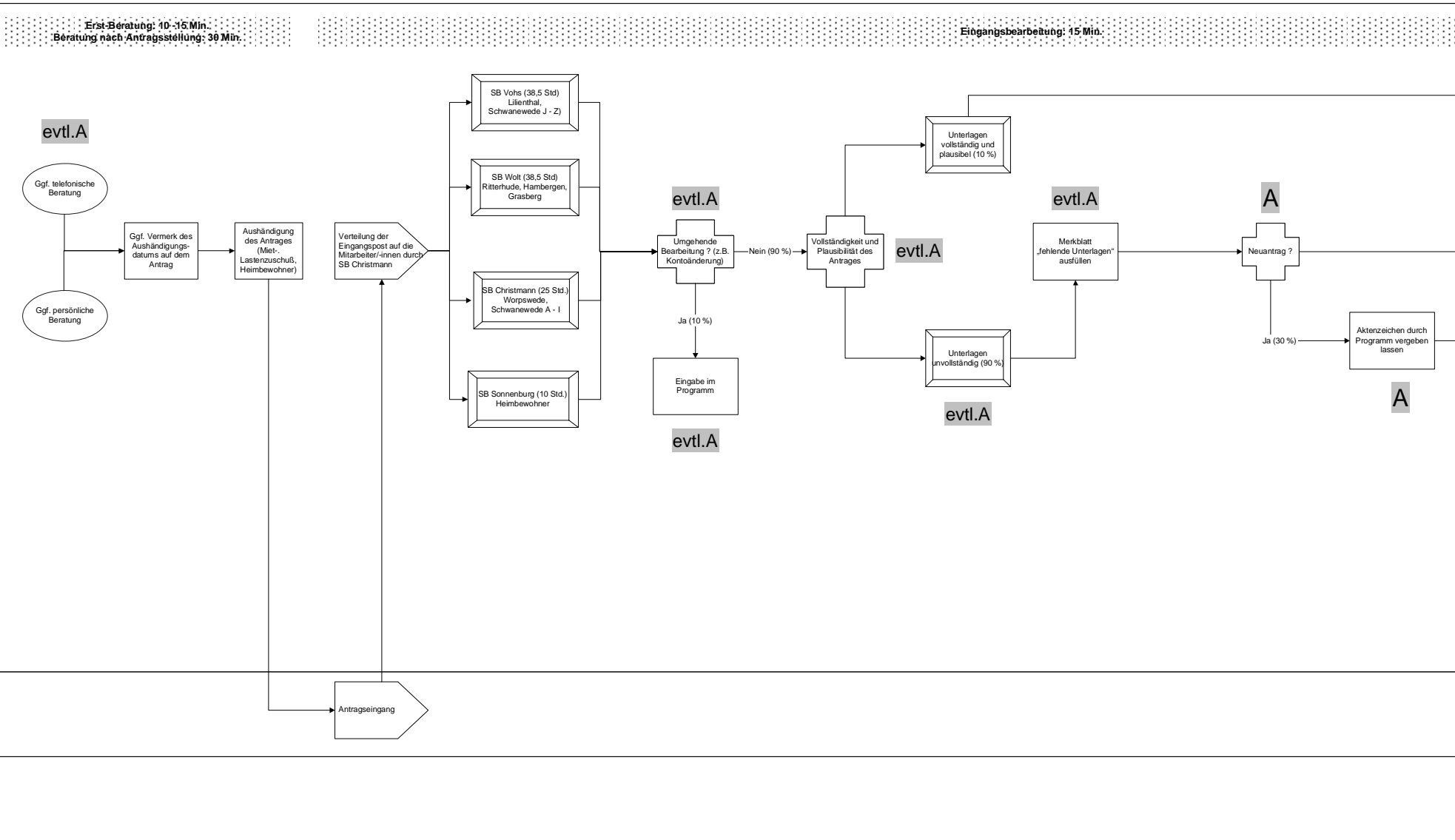
**Auswertung der Interviews**  
**- GPO Wohngeld -**

Anlage2

Stand: Juni 2004

<b>14.</b>	<b>Welche Faktoren/ Prozesse bewirken die größten Verzögerungen im Verfahren?</b>	
14.1	<i>Betrugsfälle und höheres Anspruchsdenken der Kunden verlängern zusätzlich die Genehmigungsverfahren.</i>	
<b>15.</b>	<b>Welche Verbesserungsvorschläge allgemeiner Art haben Sie ? Gibt es besondere Problematiken (sog. Konfliktstoff)?</b>	
15.1	<i>Telefone mit Nummerndisplay (Nachvollzug Telefonnummer für Betrugsfälle)</i>	Wird mit neuer Telefonanlage ab 2005 realisiert
15.2	<i>Wenn die Rückstände nicht abgebaut werden, werden die Beschwerden (bisher eine) zunehmen</i>	

50.5  
50.10  
IZN



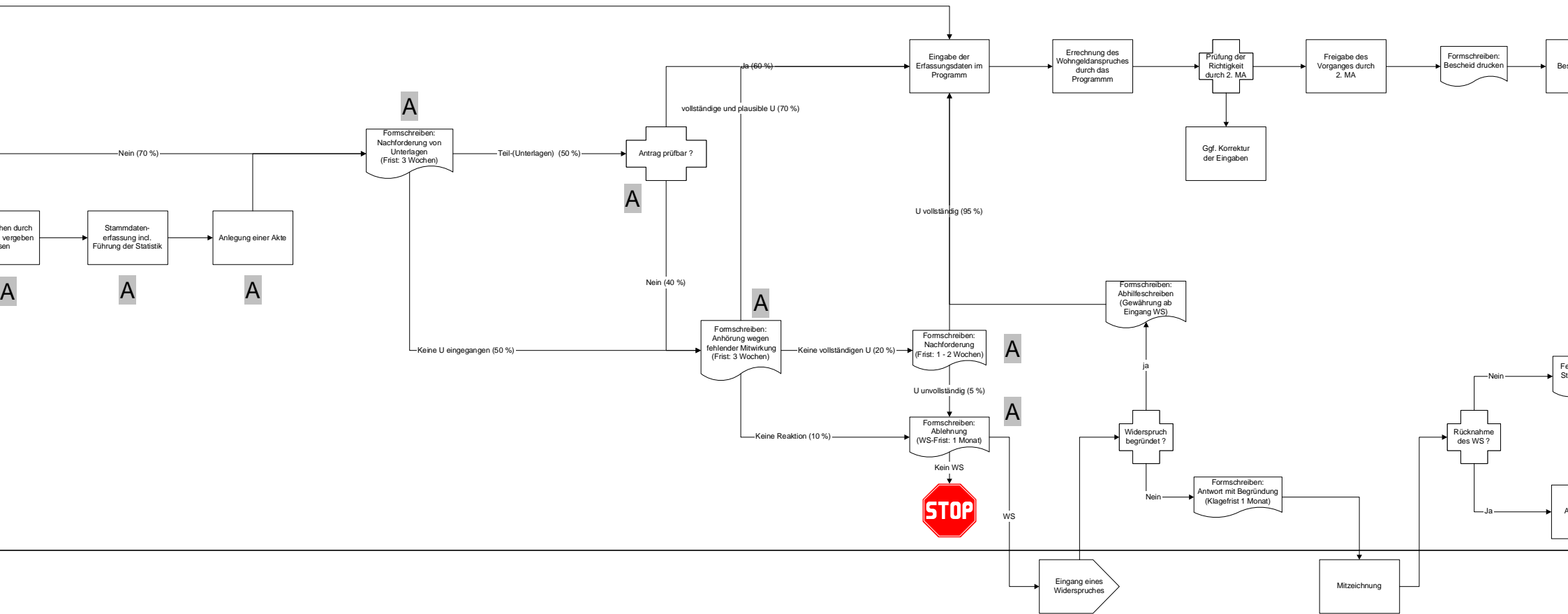
A = Wahrnehmung durch Aushilfe

evtl. A = ggf. Wahrnehmung durch Aushilfe nach intensiver Einarbeitung

Fehlende Unterlagen: 25 Min.

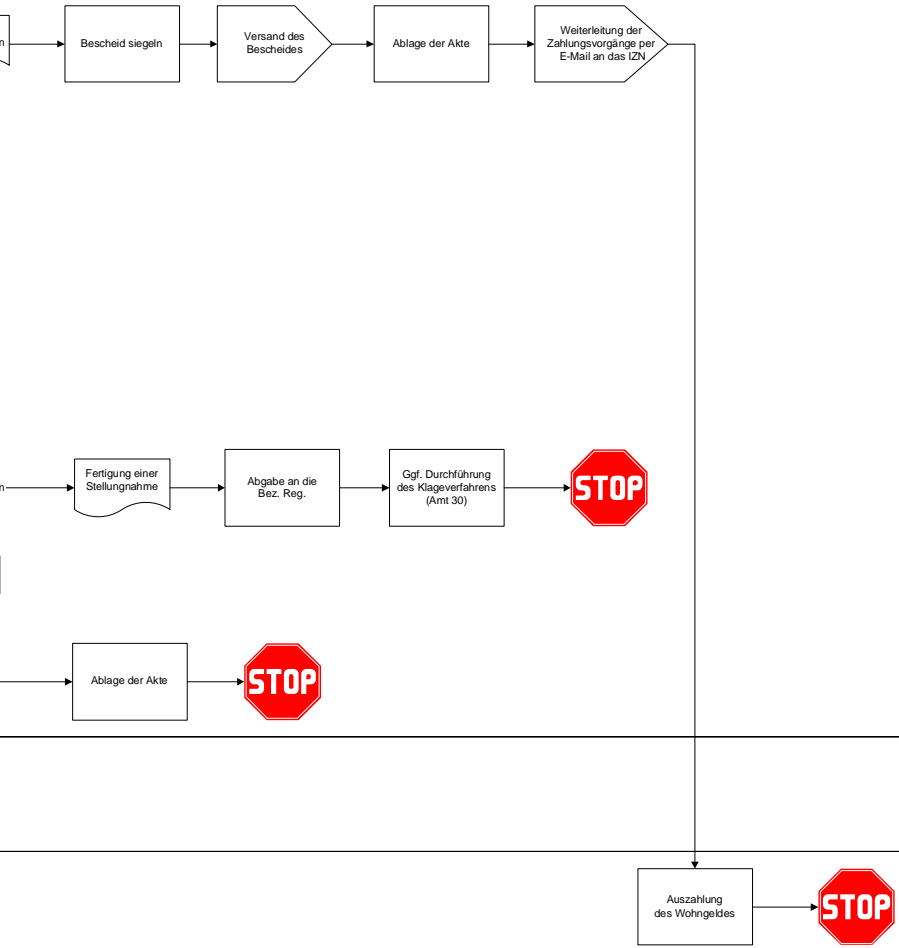
Errechnung des Anspruches: 45-75 Min. \*\*

Freigabe: 3 Min.



\*\* 45 Min. = Mietzuschuß / 75 Min. = Lastenzuschuß

Versand: 5 Min.



Prozeßschritte Ist- Analyse		in % der Fälle	mBz in Min.	je Antrag in Min.
1.	<b>Erstberatung</b>	50%	12	10
2.	<b>Beratung nach Antragstellung</b>	50%	30	15
3.	<b>Eingangsbearbeitung</b>			
3.1	Verteilung Eingangspost, Umgehende Bearbeitung	100%	5	5
3.2	Stammdatenerfassung, Akte anlegen	100%	5	5
4.	<b>Fehlende Unterlagen</b>			
4.1	Prüfung des Antrages auf Vollständigkeit und Plausibilität	100%	5	5
4.2	Anforderung Unterlagen (90 % der Fälle)	90%	20	18
4.3	Anhörung fehlende Mitwirkung (50 % der Fälle)	45%	10	5
4.4	Nachforderung (20% der Fälle)	9%	5	1
4.5	Ablehnung (15%)	1%	5	1
5.	<b>Berechnung des Anspruchs</b>			
5.1	Anträge Mietzuschuß (2300 Anträge in 2003)	86%	45	39
5.2	Anträge Lastenzuschuß (364 Anträge in 2003)	14%	75	11
6.	Freigabe	100%	3	3
7.	Versand	100%	5	5
			<b>Summe</b>	<b>122</b>
	<b><u>Prozeßschritte Hilfskraft</u></b>			
3.	<b>Eingangsbearbeitung</b>			
3.2	Stammdatenerfassung, Akte anlegen	100%	5	5
4.	<b>Fehlende Unterlagen</b>			
4.2	Anforderung Unterlagen (90 % der Fälle)	90%	20	18
4.3	Anhörung fehlende Mitwirkung (50 % der Fälle)	45%	10	5
4.4	Nachforderung (20% der Fälle)	9%	5	1
4.5	Ablehnung (15%)	1%	5	1
	<b>Aufwand je Antrag</b>			<b>30 Min.</b>
	Anträge im Jahr			2.600
	<b>Aufwand im Jahr (in Std.)</b>			<b>1.300</b>
	<b>Arbeitszeit einer Vollzeitkraft</b>			<b>1600</b>
	<b>Stellenanteil</b>			<b>0,8</b>
	<b>Arbeitszeit Wochenstunden</b>			<b>31</b>