

Landeshauptstadt Magdeburg - Die Oberbürgermeisterin -		Datum 24.02.2023
Dezernat V	Amt Amt 50	Öffentlichkeitsstatus öffentlich

INFORMATION

I0060/23

Beratung	Tag	Behandlung
Die Oberbürgermeisterin	07.03.2023	nicht öffentlich
Gesundheits- und Sozialausschuss	22.03.2023	öffentlich
Ausschuss für Familie und Gleichstellung	28.03.2023	öffentlich
Stadtrat	20.04.2023	öffentlich

Thema: Aktuelle Situation in der Wohngeldbehörde

Historie:

Im Oktober 2022 wurde der erste Referentenentwurf zur Ausgestaltung der Wohngeldreform 2023 vorgelegt.

Aufgrund der bis dahin fehlenden Details zur Ausgestaltung der Reform konnten erst mit Vorlage des o.g. Entwurfs genauere Informationen über den Umfang und die Konsequenzen hinsichtlich zu erwartender Fallzahlen abgeleitet und Simulationsrechnungen für die Ermittlung der konkreten Ausweitung der Fallzahlen zur Verfügung gestellt werden. Damit war es möglich, den konkreten Personalbedarf zu ermitteln und weitere Maßnahmen zur organisatorischen Vorbereitung der Rechtsumsetzung zu treffen. Bereits damals war davon auszugehen, dass in der Kürze der Vorbereitungszeit notwendige Planungen durch die Kommune nicht mehr rechtzeitig auf den Weg gebracht werden können.

Über eine Äußerung der Bundesministerin auf der Homepage des Bundesministeriums für Wohnen, Stadtentwicklung und Bauwesen im September 2022 war aber bereits zu diesem Zeitpunkt eine Verdreifachung der Empfängerhaushalte angezeigt. Aus diesem Grund wurde Gesprächs- und Handlungsbedarf gegenüber dem Fachbereich 01 angezeigt und amtsinterne Absprachen zur Abmilderung des unvermeidbaren Arbeitsstaus mit folgenden Ergebnissen erarbeitet:

1. Sicherung einer störungsfreien Abarbeitung der bereits gestiegenen Antragstellungen durch Umwandlung der Wohngeldbehörde in einen reinen Back-Office-Bereich.
Dazu wurden die telefonische Erreichbarkeit, die Beratung und Antragsannahme an den Beratungsservice des Amtes übertragen.
2. Prüfung der technischen Umsetzbarkeit von wöchentlichen Zahlläufen (nicht realisierbar).
3. Aktualisierung der Personalbedarfsplanung zur Umsetzung der Reform für die betroffenen Bereiche:
 - Wohngeldbehörde (erhöhte Personalbedarfe durch voraussichtliche Verdreifachung des Antragsvolumens)
 - Beratungsservice (erhöhte Antragstellungen in den angrenzenden Rechtsgebieten Bildung und Teilhabe und Stadtpass)

- Post – und Scanstelle (erhöhter Arbeitsaufwand durch mehr Posteingänge und deren Digitalisierung)
 - Hotline (erhöhtes Anrufaufkommen)
 - Rechtsmittelstelle (erhöhte Anzahl an Widerspruchsbearbeitungen)
4. Gespräche mit dem Fachbereich 01 zur Prüfung von Direktionsrechten und Einleitung umgehender Maßnahmen zum Stellenaufbau.

Aktuelle Situation bezugnehmend auf:

Personal:

Durch die eingeleiteten Maßnahmen wurden 24 neue Sachbearbeiter und 10 Bürohelferstellen geschaffen, die großteilig zum Jahresbeginn besetzt werden konnten. Aufgrund der Bewerberlage musste eine zweite Ausschreibung auf den Weg gebracht werden, die aktuell läuft. Die Hotline des Amtes wurde ab November durch Auszubildende aktiv unterstützt, so dass die Abbruchrate auf unter 50% gesenkt werden konnte.

Alle Neueinsteiger befinden sich gegenwärtig in der Einarbeitung, was aktuell dazu führt, dass die „Bestandskräfte“ ihre Arbeitszeiten auf die Wissensvermittlung und die Abarbeitung von Anträgen verteilen müssen. Um die Wissensvermittlung zu forcieren, wurde im Januar ein Onlineseminar „Wohngeld für Einsteiger“ organisiert, an dem alle Neueinsteiger teilgenommen haben. Zusätzlich stehen regelmäßig Testungen im Fachverfahren an, da die Softwareanpassungen noch nicht abgeschlossen sind. Auch hier können nur die Bestandsmitarbeitenden eingesetzt werden.

Mit der Schaffung der Bürohelferstellen, die einfache aber zeitaufwändige Tätigkeiten übernehmen, konnten Zeitressourcen der Sachbearbeitung freigesetzt werden, die für die Wissensvermittlung und Abarbeitung eingesetzt werden können.

Fallzahlen:

Die Zahl der erfassten Erstanträge ist im Januar 2023 nochmals um 57% gestiegen. Das entspricht einer Erhöhung von Neuantragstellungen im Vergleich zum Vorjahr um das 6,8 fache.

Per 31.01.2023 waren:

- 2.883 offene Anträge im Fachverfahren erfasst,
- 1.848 unbearbeitete digitale Postvorgänge, unter denen sich weitere Anträge befinden, zu verzeichnen
- und eine unbekannte Anzahl an noch nicht digitalisierten Postvorgängen aufzuzeigen

Informationen für Bürger:

- die Aktualisierung des Internetauftritts und des Informationsflyers erfolgte bereits Ende November
- Verlinkung auf den Wohngeldrechner 2023 des Bundesministeriums
- Bürgerhinweise auf der digitalen Informationstafel im Stadtzentrum und auf Facebook

Unterstützungsleistungen für die Bürger:

- Beratung zum Wohngeld, sowie die Antragsausgabe und -annahme erfolgt im Beratungsservice des Sozial- und Wohnungsamtes der Landeshauptstadt Magdeburg.
- Interessierte können auch einen Onlinetermin unter www.magdeburg.de buchen.

- Beratung und Terminvergabe kann durch die Hotline des Sozial- und Wohnungsamtes erfolgen.
- Der Soziale Dienst für Erwachsene berät darüber hinaus die Bürger in den jeweiligen Sozialzentren und unterstützt weiterführend bei der Antragstellung.
- Antragsunterlagen können auch in allen Bürgerbüros oder dem Familieninformationsbüro (FIB) abgegeben werden.

Aktuelles Antragsverfahren für den Bürger:

Laut Bundesgesetzgebung besteht bis dato weiterhin die Notwendigkeit der formalen Antragstellung (siehe hierzu auch Informationen in der Internetpräsenz und Informationsflyer). Die Antragsteller können weiterhin Anfragen und nachgeforderte Unterlagen auf digitalem Wege stellen bzw. einreichen. Lediglich die Einreichung von Antragsunterlagen muss bis auf Weiteres, aufgrund der Bundesgesetzgebung, als auch der Dateigrößen und der teils sehr schlecht übersandten Bildqualität in Papierform erfolgen, um Mehraufwände für die bearbeitende Stelle und nicht zuletzt für den Antragsteller zu vermeiden.

Im Zuge der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes ist das zuständige Landesministerium für Infrastruktur und Digitales als zuständige Aufsichtsbehörde für die Digitalisierung der Leistung nach dem Wohngeldgesetz zuständig.

Nach jetzigem Stand soll die Einführung eines Onlineantrages für das Wohngeld im 2. Quartal 2023 umgesetzt werden.

Prognose:

Durch den Softwareanbieter sind die technischen Anforderungen in Bezug auf die Rechtsanpassungen für das Wohngeld-Plus mit Stand Februar noch nicht abgeschlossen. Die erste Zahlung der erhöhten Wohngeldleistungen konnte mit dem Zahllauf Ende Februar zur Auszahlung gebracht werden.

Die Verfahrensanpassungen zur Zahlung des zweiten Heizkostenzuschusses sollen im März abgeschlossen sein, so dass die Zahlung für April 2023 geplant ist.

Dennoch muss eingeschätzt werden, dass die Bearbeitungszeiten sich erhöhen werden. Die umfassenden Zeitanteile zur Wissensvermittlung sind zu Lasten der Antragsbearbeitungen unumgänglich aufzubringen.

Auch wenn neue Mitarbeitende ab ca. März/April einfache Anträge bearbeiten können, sind diese per Erlass des Landes im 4-Augen-Prinzip einer Prüfung zu unterziehen.

Derzeit gibt es nur 1,5 Prüfer. Ein weiterer Mitarbeiter konnte temporär für diese Aufgaben gewonnen werden. Die Aufgabenübertragung erfolgte per Direktionsrecht.

Die Gewinnung weiterer Bestandsmitarbeiter blieb aufgrund der wertgleichen Einstufung erfolglos.

Damit werden die Prüfung und Freigabe der Fälle zum Nadelöhr.

Aktuell wird die Dauer der Bearbeitungszeit auf ca. 6 Monate geschätzt.

Die Verwaltung möchte hier an alle Betroffenen appellieren, von Anrufen zum Bearbeitungsstand und Beschwerden abzusehen, da diese dazu führen, dass die Zeiten für die eigentliche Bearbeitung sich weiter reduzieren.

Lediglich bei Vorliegen akuter Notsituationen sollte der Kontakt aufgenommen werden um ggf. Vorschussleistungen prüfen zu können.

Dr. Arnold