



über  
Herrn  
Oberbürgermeister Mende

Der Magistrat

über  
Magistrat

Dezernat für Soziales, Bildung  
und Wohnen

und  
Herrn  
Stadtverordnetenvorsteher Dr. Gerhard Obermayr

Stadträtin Dr. Patricia Becher

an die Stadtverordnetenversammlung

06. Oktober 2023

**Umsetzung des Wohngeld-Plus-Gesetzes; Personalaufstockung im Sachgebiet  
Wohngeldbehörde (500230) des Sozialleistungs- und Jobcenters**  
Beschluss-Nr.0008 vom 09.02.2023, (SV-Nr. 22-V-50-0010)

*2. Es wird beschlossen:  
(...)*

*2.2. Dezernat VI/50 wird beauftragt, bis 30.06.2023 in Verbindung mit Dezernat IV/15 eine vollständige Aufgabenkritik/ Prozessanalyse und Fallzahlenevaluierung für die Wahrnehmung der Aufgabe Wohngeldsachbearbeitung durchzuführen. Notwendige Stellenneuschaffungen können mit einer gesonderten Sitzungsvorlage auf Basis einer durchgeführten Personalbedarfsberechnung zum Haushalt 2024/2025 angemeldet werden.*

*(...)*  
*2.8. 500230 wird beauftragt, bis zum Juli 2023 das tatsächliche Antragsaufkommen zu evaluieren sowie die erforderliche Aufbauorganisation zu beschreiben sowie ein Personalkennzahlenmodell zu entwickeln.*

Dazu berichte ich wie folgt:

#### Allgemeine Situation in der Wohngeldbehörde

Wie in der SV 22-V-50-0010 ausgeführt hat bereits die vorangegangene Wohngeldreform 2020 zu einem erhöhten Antragsaufkommen geführt und das Wohngeld-Plus-Gesetz hat diesen Trend fortgesetzt, ohne das rechtzeitig genug Personal vorhanden war um diese Arbeitsmenge zu bewältigen. Der dadurch entstandene Bearbeitungsrückstau konnte noch nicht vollständig abgearbeitet werden.

Zwar hat sich die Zahl der Antragstellungen im Rahmen des Wohngeld-Plus-Gesetzes bislang nicht so stark erhöht wie prognostiziert, dennoch war die Bearbeitung der Anträge mit den zur Verfügung stehenden Ressourcen nicht vollumfänglich möglich.

Zudem gestaltet sich die von der Stadtverordnetenversammlung beschlossene Personalaufstockung aufgrund vieler Personalabgänge schwierig.

Erschwerend kommt hinzu, dass sich unter den Abgängen mehrere Mitarbeitende befinden, die zuvor jahrelang in der Wohngeldsachbearbeitung tätig und fachliche Stützen dieser Organisationseinheit waren. Die Einarbeitung neuer Mitarbeitenden konzentriert sich somit immer mehr auf einige wenige erfahrene Sachbearbeiter:innen, die gleichzeitig auch die

einzig verfügbaren Fachkräfte sind, um hunderte von schwierigen und komplexen Anträgen zu bearbeiten.

Die Situation ist nach wie vor kritisch. Wöchentlich erreichen die Wohngeldbehörde über diverse Kanäle und Ebenen geschätzt deutlich mehr als 200 Sachstandsanfragen der Bürger:innen zu noch unbearbeiteten Wohngeldanträgen. Die Wohngeldbehörde ist gerade noch in der Lage, die Wohngeldanträge zu den dringendsten vorgebrachten Notlagen vorrangig zu bearbeiten.

Um diese Situation aufzulösen ist vor allem die Aufbauorganisation des Sachgebietes in den Blick zu nehmen, um der Personalfuktuation entgegenzuwirken und eine adäquate Ein- und Bearbeitung im Bereich Wohngeld zu gewährleisten.

### Zu 2.2

Die Prozesse im Sachgebiet Wohngeldbehörde (500230) im Sozialleistungs- und Jobcenter wurden amtsintern geprüft, wobei sich jedoch keine Optionen zur Prozessoptimierung ergaben. Die Prüfschritte bei der Bearbeitung von Wohngeldanträgen (Neu- sowie Weiterbewilligungsanträgen) sind vorgegeben und können nicht rechtskonform vereinfacht oder verändert werden.

Auch gibt es keine Möglichkeiten im Kontext der Digitalisierung, z. B. durch die Anwendung von RPA (Robotic Process Automation), Prozesse zu optimieren.

Aktuell wird an der kurzfristigen Einführung des Online-Wohngeldantrages gearbeitet, dessen Einführung bringt aber nur minimale Effekte. Selbst wenn Daten aus der Online-Antragstellung direkt ins IT-Fachverfahren HeWog<sup>1</sup> eingetragen werden, so bedarf es doch einer Prüfung und ggf. Korrektur der Dateneingabe. Außerdem ergeben sich keine positiven Effekte in Bezug auf Prüfung der Unterlagen auf Vollständigkeit.

Die Verifizierung von Daten alleine genügt nicht, es bedarf vielmehr eines Verständnisses, was mit den Daten zu tun ist.

Eine „Fallzahlevaluierung für die Wahrnehmung der Aufgabe Wohngeldsachbearbeitung“ zur Festlegung einer Arbeitsbemessung pro VZÄ (Vollzeitäquivalent/Vollzeitstelle)

„Sachbearbeitung (SB) 500230“ konnte bislang nicht erfolgen.

Hierzu bedarf es einer aufwendigen Arbeitsplatz- und Aufgabenuntersuchung, für die bisher keine zeitlichen und personellen Ressourcen vorhanden waren.

Grund dafür ist die hohe Personalfuktuation und ein weiterhin hohes Antragsaufkommen.

Von den aktuellen Sachbearbeiter:innen der Wohngeldbehörde verfügen lediglich noch acht Mitarbeitende über eine „Wohngelderfahrung“ von mehr als einem Jahr.

Zur Planung der künftigen Organisation der Wohngeldbehörde (500230) sollten daher die bisherigen Parameter (270 Wohngeldempfänger:innen-Haushalte bzw. 360 Berechnungen<sup>2</sup>/Anträge pro VZÄ) herangezogen werden.

### Zu 2.8

#### Tatsächliches Antragsaufkommen

Im Jahr 2021 wurden insgesamt 5.562, im Jahr 2022 insgesamt 5.929 Anträge (Neu-, Weiterbewilligungs- und auch Erhöhungsanträge) gestellt.

Von diesen Anträgen sind zum aktuellen Stand noch 1.778 Anträge unbearbeitet, dazu kommen 150 Anträge aus den Jahren 2019 und 2020. Das bedeutet, aus den Jahren 2019 bis 2022 liegen ca. 1.930 unbearbeitete Anträge vor. Hinzu kamen dann Anträge aus den Jahren 2022 und 2023 (wie weiter unten beschrieben):

Zum 31.07.2023 waren somit insgesamt ca. 5.233 Anträge unbearbeitet, Tendenz steigend.

---

<sup>1</sup> HeWog ist ein von der Hessischen Zentrale für Datenverarbeitung (HZD) entwickeltes Fachverfahren in der Wohngeldsachbearbeitung das von den Ländern Hessen, Brandenburg und Thüringen verwendet wird.

<sup>2</sup> pro Antrag ist oft mehr als eine Berechnung erforderlich (z. B. Rückrechnung bei erst mit dem Weiterbewilligungsantrag bekannt gewordenen Tatsachen oder bei Erkenntnissen aus dem Datenabgleich).

Weiterhin wurde geprüft, ob das Antragsaufkommen mit der Wohngeldnovelle ab 2023 die prognostizierten Steigerungen gebracht hat. Die Prognose bezog sich auf die Bundeshochrechnung, nach der die Wohngeldnovelle zu einer Verdreifachung der Neuansprüche führen sollte.

In der Zeit von Januar 2023 bis Juli 2023 wurden insgesamt 3.968 Ansprüche gestellt. Im Vergleichszeitraum des Vorjahres 2022 (Januar bis Juli) waren dies 3.140 Ansprüche, was einer Steigerung von ca. 26,4 % entspricht.

Bei der Bewertung der Antragsentwicklung ist wichtig, die Art der Ansprüche zu beachten. Der Anteil der Neuansprüche an der Gesamtanzahl im Zeitraum Januar bis Juli 2022 49,5 % (1.554 Neuansprüche), so waren es im Vergleichszeitraum 2023 62,4 % (2.476 Neuansprüche). Faktisch stieg die Zahl der Neuansprüche im genannten Zeitraum um 59,3 %.

Seit Juli 2023 werden zudem die Leistungsberechtigten nach SGB II und SGB XII aufgefordert (und sind verpflichtet) Wohngeld als so genannte „vorrangige Leistung“ zu beantragen.

Die zuständigen Abteilungen 5001 „Sozialhilfe“ (ca. 1.540) und 5002 „Materielle Leistungen SGB II“ (ca. 1.000) haben dazu insgesamt ca. 2.540 potenzielle wohngeldberechtigte Haushalte ermittelt, die voraussichtlich zur Wohngeldantragstellung aufgefordert werden müssen.

Legt man das Mittel der obenstehenden Berechnungen von 26,4 % Steigerung zu Grunde und addiert die zu erwartenden Antragsstellungen von Leistungsberechtigten aus den Rechtskreisen SGB II und SGB XII so ist mit ca. 10.000 Wohngeldanträgen für das Jahr 2023 zu rechnen.

Es ist aber festzuhalten, dass sich die Zahl der Antragstellungen bislang nicht so stark erhöht hat, wie in der SV 22-V-50-0010 angenommen.

Bei Berücksichtigung der bisherigen Parameter zur Arbeitsbemessung (270 Wohngeldempfänger:innen-Haushalte bzw. 360 Berechnungen/Anträge pro VZÄ) sind für 10.000 Anträge ca. 28 VZÄ Wohngeldsachbearbeitung erforderlich.

Insgesamt werden also nicht, wie mit SV 23-V-50-0010 beschlossen, 18,8 VZÄ Personalaufbau benötigt, sondern lediglich 12,5 VZÄ Planstellen.

Mit Schaffung der angestrebten Aufbauorganisation könnten auch weitere Personalbedarfe für die Bearbeitung des Antragsrückstaus bis 31.12.2022 sowie zur Bearbeitung von Rückständen aus Datenabgleichen aus den Vorjahren kompensiert werden.

#### Erforderliche Aufbauorganisation und Personalkennzahlenmodell

Die zur Bewältigung des Antragsaufkommens erforderliche Personalaufstockung macht eine Änderung der bisherigen Aufbauorganisation der Wohngeldbehörde (500230) notwendig.

Derzeitige Aufbauorganisation der Wohngeldbehörde (500230)	Künftige Aufbauorganisation der Wohngeldbehörde (500230):
1 VZÄ Sachgebietsleitung (SGL)	1 VZÄ Sachgebietsleitung (SGL)
1 VZÄ stellv. Sachgebietsleitung	1 VZÄ Teamleitung (TL) (+ Stellv. für SGL)
	1 VZÄ Teamleitung (TL) NEU
16,5 <sup>3</sup> VZÄ Sachbearbeitung (SB)	2 VZÄ Hauptsachbearbeitung (HS) NEU
	22 VZÄ Sachbearbeitung Wohngeld (SB) (bzw. antragsaufkommensabhängig)
	4 VZÄ Mitarbeiter:in im Wohngeldservice (MiWo) NEU

<sup>3</sup> Die genehmigte kontinuierliche Personalaufstockung auf 18,8 VZÄ Sachbearbeitung konnte aufgrund hoher Personalfuktuation bislang nicht vollständig erfolgen.

Die künftig geplante Aufbauorganisation orientiert sich stark an den langjährig gemachten Erfahrungen im Sachgebiet 500210 (Leistungen zum Lebensunterhalt) sowie der in der Frankfurter Wohngeldbehörde erfolgreich umgesetzten Organisation.

Mit Blick auf die zukünftige Anzahl an Mitarbeitenden für die Wohngeldsachbearbeitung (28 VZÄ) in der Wohngeldbehörde im Sinne einer adäquaten Führungsspanne ist die Aufteilung in zwei Teams erforderlich.

Dafür müssen die Funktionen neu geschaffen bzw. die Stellenbeschreibungen angepasst werden.

Es hat sich ein Modell der Hauptsachbearbeitung (mit Multiplikator:innen-Funktion und besonderen Aufgaben) bewährt, in Ergänzung zu Mitarbeiter:innen im Wohngeldservice (MiWo), die entlastende Verwaltungsaufgaben und Beratungsfunktionen übernehmen, um durch diese Arbeitsteilung eine effektivere Bearbeitung der Anträge zu gewährleisten.

Die darüber hinaus geplante Organisation bzw. Struktur mit Sachgebietsleitung und zwei Teamleitungen wurde mit 150130 abgestimmt.

Sobald die genannte Aufbauorganisation umgesetzt wurde, soll umgehend qualifiziert untersucht werden, welche Auswirkungen die neue Aufbaustruktur auf die von der Sachbearbeitung zu leistende Antragsbewältigung hat.

Erst im Anschluss daran wird eine Sitzungsvorlage mit der Festschreibung eines Personalkennzahlenmodells erfolgen können und den Gremien zur Beratung und Beschlussfassung vorgelegt.

#### **Fazit**

Aus der SV-Nr. 22-V-50-0010 wurden gemäß der damals getätigten Prognose 18,8 Stellen für die Wohngeldsachbearbeitung (E 9a TVöD) zugesetzt. Die hier dargestellten Entwicklungen in 2023, zusätzlich zu den gemachten Erfahrungen in der Bearbeitung der Anträge, ergibt einen Personaleinsatz von insgesamt 28 VZÄ Sachbearbeitung und drei Führungskräften (eine Sachgebietsleitung und zwei Teamleitungen)

Bei schon bestehendem Personalkörper von 16,5 VZÄ (und zwei Führungskräften) werden also zusätzlich, nicht - wie erst prognostiziert - zusätzliche 18,8 VZÄ benötigt, sondern es genügen vorerst zusätzliche 12,5 VZÄ (11,5 sachbearbeitende VZÄ und eine Führungskraft).

Auch unter Berücksichtigung der Stellenwerte gemäß der geplanten zukünftigen Aufbauorganisation bleiben die Kosten unterhalb der mit SV 22-V-50-0010 beschlossenen Höhe.