

# Mitteilung

## öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Ausschuss Soziales und Senioren	28.05.2020

### Aktuelle Situation im Bereich der Wohngeldstelle im Amt für Wohnungswesen

Die Verwaltung berichtet über die aktuelle Situation im Bereich der Wohngeldstelle im Amt für Wohnungswesen der Stadt Köln.

#### 1. Zweck des Wohngeldes

Nach § 1 des Wohngeldgesetzes (WoGG) dient Wohngeld der wirtschaftlichen Sicherung angemessenen und familiengerechten Wohnens und wird als Zuschuss zu den Wohnkosten geleistet. Das Wohngeldgesetz ist ein Bundesgesetz, daher ist die Stadt Köln an die Regelungen des Bundes und des Landes NRW gebunden. Möglichkeiten von diesen Vorgaben abzuweichen sind nur sehr eingeschränkt gegeben.

Generell ist der Lebensunterhalt der Haushalte auch ohne Wohngeld gesichert. Nur bei einer geringen Anzahl der Fälle wird der Grundbedarf erst mit Wohngeld sichergestellt. Empfänger und Empfängerinnen sogenannter „Transferleistungen“ (z.B. Arbeitslosengeld II nach dem Sozialgesetzbuch SGB II und die Grundsicherung nach SGB XII gemäß § 7 WoGG) sind vom Bezug des Wohngeldes grundsätzlich ausgeschlossen, da die Kosten der Unterkunft bereits in diesen Leistungen berücksichtigt sind.

Wohngeld wird nach § 22 WoGG nur auf Antrag gewährt. Eine möglichst zeitnahe Bearbeitung und Bescheidung der Anträge ist ein oberstes Ziel der Verwaltung. Unabhängig von der Dauer der Bearbeitung erfolgt eine Bewilligung immer zum ersten Tag des Monats, in dem der Antrag gestellt wurde. Das Wohngeld wird daher in der Regel rückwirkend gewährt. Jede nicht zeitnahe Bewilligung des Wohngeldes stellt zwar temporär einen Einschnitt für die finanzielle Situation der betroffenen Haushalte dar und ist deshalb möglichst zu vermeiden. Sie bedroht aber nicht deren grundsätzliche Existenz.

Die Gefahr eines Wohnungsverlustes durch Ausbleiben von Wohngeld ist eher als gering einzustufen. Dies gilt insbesondere während der aktuellen Pandemie-Situation, da besondere gesetzliche Regelungen das Kündigungsrecht der Vermieter derzeit einschränken. Dennoch ist allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Verwaltung die Wichtigkeit der Wohngeldzahlung für die betroffenen Haushalte bewusst. Die Verwaltung arbeitet deshalb mit Nachdruck daran, Rückstände in der Antragsbearbeitung zu beseitigen.

Aufgrund der Corona Pandemie wurden durch das Bundesinnenministerium per Erlass Vereinfachungen bei der Bearbeitung ermöglicht (siehe Anhang: Erlass des BMI vom 06.04.2020: Durchführung des Wohngeldgesetzes – Verwaltungsvereinfachungen aufgrund des Coronavirus SARS-CoV-2 u. a. Notfall-Festlegungen). Der Erlass soll verhindern, dass in den Wohngeldstellen eine Covid-19-bedingte Handlungsunfähigkeit eintritt. Dies ist in Köln bisher aber nicht der Fall.

Dennoch werden die Möglichkeiten zur Vereinfachung der Wohngeldbearbeitung auch in Köln weitestgehend genutzt. Die Wirkung dieser Maßnahmen wird sich in Kürze zeigen. Unter anderem kann bei der Bearbeitung auf Belege verzichtet werden und die Frage der Plausibilität der Einkünfte weniger restriktiv ausgelegt werden. Diese Maßnahmen werden jedoch später bei Folgebewilligungen zu zusätzlichem Aufwand führen. Um eine kurzfristige Abmilderung der aktuellen Situation zu erreichen, wird dies in Kauf genommen.

## 2. Daten und Zahlen Januar bis Mai 2020 im Vergleich zum Vorjahr

Mit Mitteilung vom 18.11.2019 (Vorlagen-Nr. 3977/2019) hat die Verwaltung über das Wohngeldstärkungsgesetz zum 01.01.2020 und eine vom Bundesinnenministerium prognostizierte Fallzahlsteigerung berichtet. Diese planbare Erhöhung der Wohngeldhaushalte konnte die Verwaltung auch bei der Umsetzung ihrer Maßnahmen berücksichtigen (vgl. Ausführungen zu Nr. 3). Nicht planbar waren allerdings weitere Steigerungen der Fallzahlen infolge der Auswirkungen der Corona-Pandemie.

Die durch die Wohngeldnovelle und der aktuellen Corona-Pandemie erfolgten Fallzahlsteigerungen bei den Wohngeldanträgen gestaltet sich wie folgt:

Zeitraum	Anzahl 2019	Anzahl 2020
Januar	1.790	2.362
Februar	1.477	1.538
März	1.385	1.943
April	1.365	1.827

Gleichzeitig hat die Verwaltung aber im gleichen Zeitraum auch deutliche Steigerungen bei der Zahl der Wohngeldbewilligungen zu verzeichnen.

Zeitraum	Bewilligungen (Fälle)	Bewilligungsbeträge	Ablehnungen (Fälle)
Jan. bis Mai 2019	5.559	8.569.511 €	2.523
Jan. bis Mai 2020	6.245	9.886.051 €	2.479

Die Ablehnungen begründen sich zum Beispiel auf Einkommensüberschreitungen, Ausschluss wegen Transferleistungen oder BAföG sowie fehlende Mitwirkung der Antragstellenden.

Die Zeiträume zwischen Antragstellung und Wohngeldbewilligung gestalten sich wie folgt:

	2019	2020
0 Monate	1.372	588
1 Monat	1.948	1.589
2 Monate	889	1.330
3 Monate	421	961
4 Monate und älter	692	1.598

Die Verwaltung hat für sich im Rahmen der Qualitätssicherung die Zielvorgabe gesetzt, 80% der Antragsverfahren innerhalb von 8 Wochen abzuschließen.

Die derzeitige Verlängerung der Bearbeitungszeit nach Antragstellung erklärt sich durch folgende Faktoren:

- Umstellung der Bearbeitung auf die e-Akte,
- mehr Anträge durch das Wohngeldstärkungsgesetz zum 01.01.2020,
- Umstellung des BTHG (Bundesteilhabegesetz),
- Stellenvakanzen und
- erhebliche Störungen im betrieblichen Ablauf aufgrund von Serverausfällen beim externen Dienstleister bis Mitte Februar

Bei der Dauer der Antragverfahren ist auch zu berücksichtigen, dass die Verwaltung sowohl auf die Mitwirkungspflichten der Antragstellenden (vollständige Anträge und Unterlagen) als auch die von Dritten (Vermieter, Arbeitgeber u.a.) angewiesen ist und hierbei auch Verzögerungen entstehen können, die nicht im Verantwortungsbereich der Verwaltung liegen.

### 3. Stellenvakanzen und Fluktuation

Aufgrund des zum 01.01.2020 in Kraft getretenen Wohngeldstärkungsgesetzes wurden aktuell 5,25 Stellen neu eingerichtet, da diese Wohngeldnovelle einen erhöhten Arbeitsaufwand bedeutet, der nur mit zusätzlichem Personal dauerhaft bewältigt werden kann. Diese Stellen befinden sich aktuell im Ausschreibungsverfahren.

Somit verfügt die Wohngeldstelle des Amtes für Wohnungswesen der Stadt Köln zum Stichtag 20.05.2020 über insgesamt 65,65 Planstellen, die sich auf folgende Funktionen verteilen:

Sachgebietsleitung:	1,0 Stelle
Unterstützung Sachgebietsleitung:	1,0 Stelle
Teamleitung:	6,0 Stellen
Widerspruchs- und Klagesachbearbeitung:	4,0 Stellen
Forderung- und Ahndungssachbearbeitung:	4,0 Stellen
Wohngeldsachbearbeitung:	40,65 Stellen
Rückforderungssachbearbeitung:	8,0 Stellen
Geschäftszimmer:	1,0 Stelle

**Gesamt: 65,65 Stellen**

Die neu eingerichteten Stellen sind noch nicht besetzt und es gibt darüber hinaus weitere Stellenvakanzen, so dass sich die Personal- und Stellensituation aktuell wie folgt darstellt:

Funktion	Besetzte Stellen (IST; in Vollkräften)	Vakante Stellen	Besetzungsquote
Sachgebietsleitung	1,00	0,00	100,00 %
Unterstützung Sachgebietsleitung	1,00	0,00	100,00 %
Teamleitung	5,00	1,00	80,00 %
Widerspruchs- und Klagesachbearbeitung	3,00	1,00	75,00 %
Forderungs- und Ahndungssachbearbeitung	3,00	1,00	75,00 %
Wohngeldsachbearbeitung	34,77	5,88	85,54 %
Rückforderungssachbearbeitung	8,00	0,00	100,00 %
Geschäftszimmer	0,64	0,36	64,00 %
<b>Gesamt:</b>	<b>56,41</b>	<b>9,24</b>	<b>85,93 %</b>

Die Entwicklung des Bereichs lässt sich nicht alleine an der Anzahl der vorgehaltenen Planstellen bewerten. Im Folgenden daher weitere Eckpunkte zur Entwicklung:

Die Gewährung von Wohngeld als eine Art der staatlichen Transferleistung war in der Vergangenheit einem erheblichen Veränderungsprozess unterworfen. In den letzten Jahren beeinflussten gesellschaftliche und gesetzliche Entwicklungen die Leistungsgewährung (z.B. hö-

here Fluktuation, Landeserlasse zur Bearbeitung).

Mit der Änderung des Wohngeldgesetzes zum 01.01.2016 (Wohngeldnovelle 2016) wurde die Einkommensgrenze erhöht. Des Weiteren hat Köln auch eine neue Mietstufe erhalten, sodass die anrechenbare Mietobergrenze deutlich gestiegen ist. Das statistische Bundesamt ging in der Folge mit einem Fallzahlenanstieg von 60-70% aus. Im Vorgriff auf die Wohngeldnovelle 2016 wurden im März 2015 zusätzlich 5,0 Stellen eingerichtet. Darüber hinaus wurde die Geschäftsstelle mit der Begründung des erwartungsgemäß höheren Postaufkommens und zur Entlastung der Sachbearbeiter von 0,5 Stelle auf 0,75 Stelle aufgestockt.

Im Jahr 2016 stellte sich die Stellensituation in der Wohngeldstelle der Stadt Köln wie folgt dar:

Sachgebietsleitung:	1,0 Stelle
Teamleitungen:	5,0 Stellen
Widerspruchs- und Klagesachbearbeitung:	2,0 Stellen
Forderungs- und Ahndungssachbearbeitung:	2,0 Stellen
Leistungssachbearbeitung:	38,0 Stellen
Rückforderungssachbearbeitung:	8,0 Stellen
Geschäftszimmer:	0,75 Stelle

**Gesamt: 56,75 Stellen**

Bis Anfang 2016 waren in acht Bezirksrathäusern Servicebüros der Wohngeldstelle eingerichtet, um nach Zentralisierung der Wohngeldstelle in 2008 einen vor Ort-Service aufrechtzuerhalten. Die Büros wurden rollierend durch die Mitarbeitenden des Leistungsbereichs Wohngeld besetzt. Im Januar 2016 hat die Verwaltung diese Servicebüros geschlossen. Dies führte sowohl auf der Ebene der Sachbearbeitung zu einem Minderaufwand (optimale Auslastung der vorhandenen Ressourcen, Wegfall von Wegezeiten und Doppelarbeiten) als auch auf der Ebene der Teamleitungen (Wegfall von Steuerungs-/Koordinationsaufwand).

Insbesondere durch die Mitarbeitenden der Leistungssachbearbeitung Wohngeld wurde in 2016 eine hohe Arbeitsbelastung durch steigende Anforderungen und die Komplexität der Tätigkeit (notwendige Eingriffe in den Bewilligungsbescheid/Rückforderungen mit den erforderlichen Entscheidungen, rechtliche Kenntnisse, Rückrechnungen etc.) geltend gemacht. Um die Leistungssachbearbeiterinnen und -sachbearbeiter zu entlasten, wurde für die Aufgabe „Eingriffe in den Wohngeldbescheid/Rückforderung“ spezialisierte Stellen zur Rückforderungssachbearbeitung eingerichtet.

Im Gegenzug wurde die Messzahl für die Leistungssachbearbeitung auf 1:244 Zahlfälle angepasst (vorher 1:211 Zahlfälle).

Durch die umfangreiche Einbindung der Sachgebietsleitung bei dem Projekt zur Einführung der E-Akte Wohngeld und den damit verbundenen Folgeprojekte wurde im Jahr 2018 eine zusätzliche Stelle zur Unterstützung der Sachgebietsleitung sowie zur fachlichen Weiterentwicklung des Wohngeldbereiches eingerichtet.

Im Übrigen ist zu berücksichtigen, dass in diesem Aufgabenbereich seit Jahren eine hohe Fluktuation zu verzeichnen ist. Gesicherte Erkenntnisse zu den Gründen dieser hohen Fluktuation liegen nicht vor.

Alleine in den letzten sechs Monaten wurden im Leistungsbereich insgesamt 8,0 Stellen (dies entspricht ca. 20% des Stellensolls) mit neuem Personal besetzt. Aufgrund der weiterhin zunehmenden Komplexität des Aufgabengebietes ist eine umfangreiche Einarbeitung des neuen und in der Regel fachkundigen Personals notwendig, welche zusätzlichen Aufwand zu Lasten des laufenden Geschäftsbetriebs verursacht.

Die Verwaltung ist mit Nachdruck um eine möglichst zügige Besetzung aller vakanten Stellen bemüht. Da aber die ohnehin schon schwierige Personalgewinnung in Zeiten der Corona-

Krise unter erschwerten Rahmenbedingungen erfolgt, kann nicht ausgeschlossen werden, dass die zusätzlichen Aufgaben auf unbestimmte Zeit durch das bereits hoch belastete vorhandene Personal mit bewältigt werden müssen.

#### **4. Einordnung der in der Presse veröffentlichte Zahl von rund 5.500 offenen Anträgen**

Bei den im Folgenden genannten Zahlen handelt es sich nicht um belastbare Werte, sondern um qualifizierte Schätzungen. Die genannte Zahl von rund 5.500 beinhaltet alle offenen Fälle, die sich aktuell in der Bearbeitung der Verwaltung befinden, jedoch noch nicht abschließend beschieden sind, da noch eine weitere Bearbeitung erforderlich ist oder die erst kürzlich eingegangen sind. Es ist daher falsch, hier von Rückständen in diesem Umfang zu sprechen.

Durch den gesetzlich vorgeschriebenen Regelbewilligungszeitraum von 12 Monaten sind - selbst bei gleichbleibenden Antragszahlen - mindestens ein Sechstel der Wohngeldfälle regelmäßig in Bearbeitung. Dies entspricht einer Anzahl von rund 1.200 Fällen.

In rund 3.100 Fällen wurden Unterlagen bei den Antragstellenden oder anderen Stellen angefordert. In rund 2000 dieser Fälle liegt die für die Einreichung der Unterlagen gesetzte Frist in der Zukunft, während in rund 1.100 Fällen die Frist überschritten ist. Es kann keine Aussage darüber getroffen werden, in wie vielen dieser Fälle die angeforderten Unterlagen nun tatsächlich vorliegen und ein Antrag abschließend beschieden werden kann, da dies im System nicht erfasst ist.

In diesem Zusammenhang weist die Verwaltung nochmals darauf hin, dass die genannten acht Wochen Bearbeitungsfrist keine gesetzliche Vorgabe, sondern ein durch die Wohngeldstelle Köln anvisierter Bearbeitungszeitraum ist, der der Qualitätssicherung dient.

Die in der Presse genannten konkreten Antragsverfahren, die sich über mehr als sechs Monate hingezogen haben, sind Einzelfälle, die die Verwaltung sehr bedauert, aber nicht immer verhindern kann.

#### **5. Maßnahmen zur Verbesserung der Situation**

Um den zweifellos bestehenden Bearbeitungsstau aufzulösen, werden folgende Maßnahmen weiter fortgeführt bzw. zusätzlich ergriffen:

- Vereinfachte Prüfungen im Rahmen des Erlasses des Bundesinnenministeriums ermöglicht
- Besetzung der neu zugesetzten Stellen aufgrund der Wohngeld-Novelle (Ausschreibungsverfahren ist gestartet)
- Prüfung von Mehrarbeit
- Bereitstellung zusätzlicher Stellen wegen Auswirkungen der Corona-Pandemie
- Stetige Optimierung der DMS-Programms (e-Akte)
- Folgeprojekt „Workflow“ nach Einführung der e-Akte initiiert

**Gez. Dr. Rau**