Stadt Köln

Die Oberbürgermeisterin

Dezernat, Dienststelle
I/02/02-6

Vorlagen-Nummer 20.08.2020
2567/2020

Beantwortung einer Anfrage nach § 4 der Geschäftsordnung

öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Ausschuss Soziales und Senioren	20.08.2020

Bearbeitung von Wohngeld- und Schwerbehindertenanträge

Die SPD-Fraktion bittet, folgende Anfrage auf die Tagesordnung des Sozialausschusses am 20.08.2020 zu setzen.

Zu den einzelnen Fragen antwortet die Verwaltung wie folgt:

1. Vor zwei Monaten kündigte die Verwaltung erneut Maßnahmen zum Abbau des Bearbeitungsstaus bei der Wohngeldstelle an. Hatten diese Maßnahmen schon Erfolg, und hat sich der unhaltbare Antragsstau beim Wohnungsamt in der Zwischenzeit aufgelöst?

   Wohngeldbewilligungen

   In den ersten 7 Monaten des laufenden Jahres (bis 31.07.) konnte das Amt für Wohnungswesen bereits **9.159 Wohngeldbe**willigungen mit einem Gesamtvolumen von rd. **14,6 Mio. Euro** gewähren. Das bedeutet gegenüber dem gleichen Vorjahreszeitraum (7.732 Bewilligungen) eine Steigerung 18,5% bzw. beim Bewilligungsvolumen (Vj. 12,1 Mio. Euro) eine Steigerung um 20,6%.

   Bei Berücksichtigung aller Entscheidungen (Bewilligung und Ablehnungen) steht das Amt für Wohnungswesen aktuell mit **13.219 Entscheidungen** in den 7 Monaten des lfd. Jahres rd. 18,0% über den Ergebnissen des Vorjahreszeitraums (11.222).

   Die gegenüber dem Vorjahr deutlich erhöhten Entscheidungsdaten sind u.a. auch das Ergebnis einer Mehrarbeitsaktion in der Wohngeldstelle, an der sich im Juli 2020 rd. 50% der Mitarbeitenden freiwillig beteiligt haben. Durch diese temporäre Mehrarbeit konnte die Zahl der abschließenden Entscheidungen (Wohngeldbewilligungen bzw. Ablehnungen) um 26,9% gegenüber dem Vormonat Juni 2020 bzw. sogar um 80,6% gegenüber dem Vorjahresmonat Juli 2019 gesteigert werden.

   Aktuell führt ein weiterer Teil der Mitarbeitenden die Mehrarbeitsaktion für einen weiteren Monat fort, um den Bearbeitungsstau weiter zu verringern.

Wohngeldanträge

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
Mai	1.432	1.687
Juni	1.199	1.990
Juli	1.599	2.226
Summe	10.247	13.573

Bei der Zahl der Wohngeldanträge liegt das Amt für Wohnungswesen mit aktuell 13.573 Anträgen (per 31.07.20) bereits rd. 32,5% über dem vergleichbaren Zeitraum des Vorjahres (10.247 Anträge per 31.07.2019). Insofern liegt die Stadt Köln bei den Wohngeldanträgen derzeit knapp über den prognostizierten Steigerungen im Zusammenhang mit der zum 01.01.2020 in Kraft getretenen Wohngeldnovelle.

Personalsituation

Inzwischen sind alle im Zusammenhang mit den gestiegenen Antragszahlen erforderlichen Mehrstellen im Leistungsbereich der städtischen Wohngeldstelle eingerichtet. Für alle vakanten Stellen laufen die Stellenbesetzungsverfahren. Erste (interne) Mitarbeitende der Stadt Köln konnten bereits in die Wohngeldstelle umgesetzt werden. Für eine weitere, externe Stellenausschreibung laufen aktuell die erforderlichen Auswahlrunden. Derzeit sind noch 6,5 Stellen vakant, weitere 4 Stellen können als „Fluktuationspuffer“ besetzt werden.

Zum heutigen Tag sieht die Personalsituation wie folgt aus:

Funktion	Besetzte Stellen (IST; in Vollkräften)	Vakante Stellen	Besetzungsquote
Sachgebietsleitung	1	0	100,00%
Unterstützung Sachgebietsleitung	1	0	100,00%
Teamleitung	5	1	80,00%
Widerspruchs- und Klagesachbearbeitung	3	1	75,00%
Forderungs- und Ahndungssachbearbeitung	3	1	75,00%
Wohngeldsachbearbeitung	33,69	7	82,80%
Rückforderungssachbearbeitung	8	0	100,00%
Geschäftszimmer	0,64	0,36	64,00%
Gesamt:	**56,41**	**9,24**	**85,93%**

Wenngleich das Amt für Wohnungswesen weiterhin mit Hochdruck an der Besetzung aller Stellen arbeitet, muss darauf hingewiesen werden, dass die für die Leistungsgewährung gewonnenen Mitarbeitenden nach ihrer Umsetzung bzw. Einstellung natürlich noch ausreichend eingearbeitet und qualifiziert werden müssen.

Die aktuelle Personalsituation sowie das Gesamtergebnis („In- und Output“) in der Wohngeldstel-

le zeigen aber auch deutlich, dass noch keine erhebliche Reduzierung des zu bearbeitenden Wohngeldbestands erzielt werden konnte, was sowohl der aktuelle Bearbeitungsstand (4.942 Fälle) als auch die Dauer der Wohngeldbewilligungen bestätigt.

Bearbeitungsdauer der Wohngeldbewilligungen (Stand: 11.08.2020, 2. Rechenlauf August):

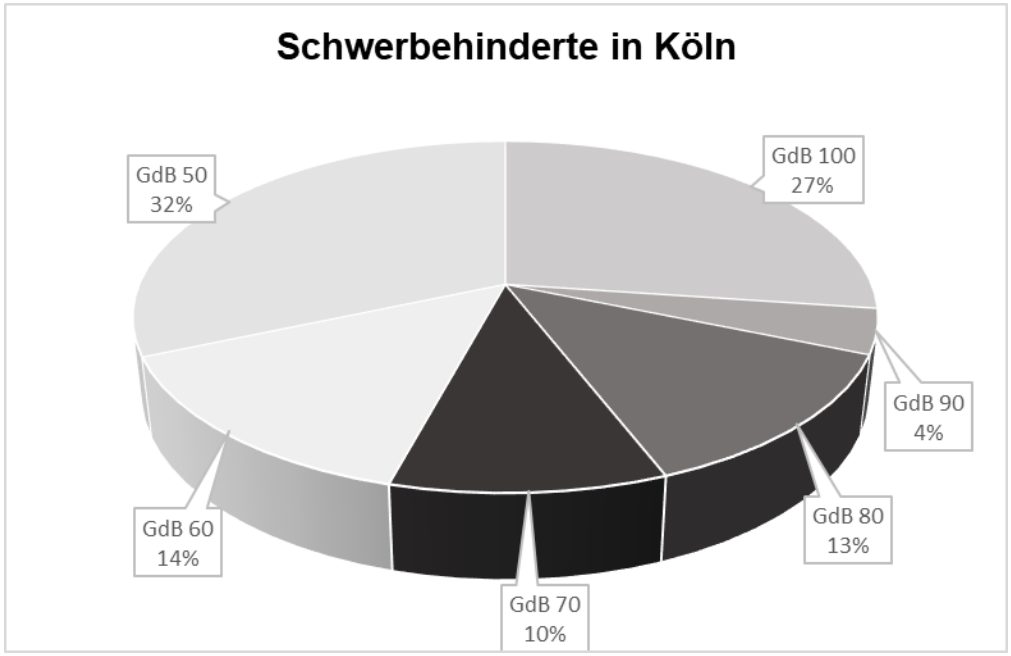
Bearbeitungsdauer		**Anzahl Fälle**
0 Monate		1.116
1 Monat		2.671
2 Monate		2.147
3 Monate		1.540
4 Monate und älter		2.856
Summe der Bewilligungen		10.330

Von daher konnte eine generelle Entspannung der Arbeitssituation in der Wohngeldstelle noch nicht eintreten. Das Amt für Wohnungswesen wird daher mit allen Kräften die ausreichende Besetzung des Personalstamms der Wohngeldstelle und die Verbesserung der Arbeitssituation in der Wohngeldstelle forcieren. Dem Amt für Wohnungswesen bekannt werdende Not- bzw. Härtefälle werden schnellstmöglich geprüft und beschieden.

2. Wie viele Menschen mit einem Schwerbehindertenausweis gibt es zurzeit in Köln?

Gesundheitliche Einschränkungen, die mit einem Grad der Behinderung (GdB) von mindestens 50 bewertet wurden, gelten als Schwerbehinderung. In diesen Fällen wird auf Basis des Schwerbehindertenbescheides ein entsprechender Ausweis erstellt.

Aktuell leben in Köln 119.555 Menschen mit einer anerkannten Schwerbehinderung.



3. Wie lange müssen Antragsteller*innen durchschnittlich auf ihren Ausweis warten, und wie viele Antragssteller*innen warten zwischen acht Wochen und 21 Monate sowie länger als fünf Monate auf ihre Bewilligung? (Bitte schlüsseln Sie dabei die durchschnittliche Wartezeit, die Gesamtzahl der Anträge und den Grad einer Schwerbehinderung für die letzten vier Jahre auf.)

Abbau „Antragsstau“

Die Schwerbehindertenstelle der Stadt Köln hat in den vergangenen Jahren den Bearbeitungsstau weitgehend abgebaut.

Der Abbau der Rückstände ist in der folgenden Tabelle dargestellt:

	Okt 17	Okt 18	Okt 19	Jul 20
Fälle in Bearbeitung	12.718	9.369	8.884	5.624
Maximaler Sollwert	6.600	6.600	6.600	5940
Rückständige Fälle	6.118	2.769	2.284	-316

Erläuterung:

Bei einem Antragsaufkommen von rund 2.000 Fällen pro Monat und einer durchschnittlichen Bearbeitungszeit von 3,3 Monaten in Nordrhein-Westfalen, dürfen rechnerisch maximal 6.600 Fälle (3,3 * 2.000) in der Bearbeitung sein. Dieser maximale Sollwert ist ein Indikator für bestehende Rückstände.

Im Jahr 2020 sind die Antragszahlen zurückgegangen. Daher wird in diesem Jahr eine Basiszahl von monatlich 1.800 Anträgen zu Grunde gelegt, so dass sich der maximale Sollwert der laufenden Fälle auf 5.940 reduziert.

In den bisherigen Berichten wurde stets auf den Monat Oktober Bezug genommen, daher ist diese Praxis in dieser Mitteilung soweit möglich fortgesetzt worden.

Bearbeitungsdauer

Die Anzahl der Anträge und die Bearbeitungsdauer sind in der folgenden Tabelle differenziert dargestellt:

	2017	2018	2019	2020
Neue Anträge gesamt	19.812	20.819	21.086	10.898
nicht erfasste Anträge	2.500	1.500	1.000	150
Bearbeitungsdauer 0 - 2 Monate	1.095	1.143	1.789	1.467
Bearbeitungsdauer 3 - 5 Monate	6.381	9.385	8.762	6.331
Bearbeitungsdauer 6 - 14 Monate	9.825	9.651	8.538	5.998
Bearbeitungsdauer mehr als 15 Monate	1.031	2.123	1.246	858
Durchschnittliche Bearbeitungsdauer	6,86	7,31	6,49	6,11

Die Tabelle zeigt, dass die Zahlen der nicht erfassten Anträge auf die Anzahl der täglich eingehenden Vorgänge von 100 – 150 reduziert werden konnte.

Die Tabelle bildet für das Jahr 2020 die ersten 7 Monate ab. Die hohen Erledigungszahlen der Fälle mit einer Bearbeitungszeit von 3 – 5 bzw. von 6 – 14 Monaten spiegeln, dass neben den

täglich eingehenden Anträgen verstärkt ältere Fälle erledigt und damit Rückstände abgebaut wurden.

Eine weitergehende Aufschlüsselung nach dem Grad der Behinderung wurde aufgrund der vorliegenden Anfrage bei der Fachaufsichtsbehörde, der Bezirksregierung Münster, angefragt. Die IT-Berechtigung für differenzierte Auswertungen liegen bei der Bezirksregierung und können nur von dort vorgenommen werden.

Im Zusammenhang mit der Bearbeitungsdauer ist neben statistischen Erkenntnissen die Erfahrung aus der täglichen Bearbeitung aussagekräftig: Bei Fällen mit einer lebensbedrohlichen, infausten oder schwerwiegenden Diagnose werden die Befundberichte wesentlich kurzfristiger zur Verfügung gestellt, so dass die Anträge forciert und schneller bearbeitet können.

Analyse des Bearbeitungsstatus

Zur weiteren Optimierung der Arbeitsprozesse wurden im Juli alle laufenden Vorgänge, die damals älter als 3 Monate waren, analysiert. Von den insgesamt 3.400 Fällen haben sich 57 % der Fälle aufgrund fehlender Mitwirkung verzögert (fehlende Befundberichte, fehlende Angaben der Antragstellenden). 24 % der Fälle konnten nach mehreren Erinnerungen an die Betreffenden zur Begutachtung an den ärztlichen Dienst gegeben werden. Bei den übrigen 19 % (646 Fälle) wurden und werden weitere Verbesserungen umgesetzt (Kompensation von Ausfallzeiten, erweitertes Controlling etc.). Dadurch konnte die Anzahl offener Fälle, die älter als 3 Monate sind, im August auf rund 2.600 reduziert werden. Im Jahr 2017 lag die Zahl der Fälle, die älter als 3 Monate waren, bei über 8.000!

Die folgende Tabelle zeigt die aktuell offenen 2.600 Fälle nach Laufzeiten differenziert:

aktuell noch offene Fälle, älter als 3 Monate	
Bearbeitungsdauer 4 - 5 Monate	807
Bearbeitungsdauer 6 - 14 Monate	1.413
Bearbeitungsdauer mehr als 15 Monate	399

Resonanz der Antragstellenden

Die Optimierungen der vergangenen Jahre, wie verbesserte Geschäftsprozesse und Strukturen, Ausbau der Digitalisierung, intensive Personalakquise und neue Steuerungsmodelle, werden auch von den deutlich sinkenden Zahlen beim Beschwerdemanagement gespiegelt.

Während bis ins Jahr 2018 in Spitzenzeiten noch 100 Beschwerden im Monat eingingen, hat sich die Zahl der Beschwerden auf 10 Fälle monatlich reduziert.

4. Wie hat sich die Personalsituation in der Schwerbehindertenstelle seit 2016 entwickelt, und welche Stellen sind zurzeit vakant? (Bitte aufschlüsseln.)

   Im Jahr 2016 standen für die Antragsbearbeitung 18 Stellen zur Verfügung. Im Bereich der Widerspruchsbearbeitung waren 7 Stellen eingerichtet.

   Aufgrund der bekannten Situation sind Stellen zugesetzt worden, so dass die Antragsbearbeitung inzwischen 22 besetzte Stellen hat, für die Widerspruchsbearbeitung stehen 8 Stellen bereit. Ak-

tuell befindet sich lediglich eine Sollstelle im Besetzungsverfahren.

Alle übrigen Stellen konnten durch regelmäßige Auswahlrunden besetzt werden. Während des „Corona-Shutdowns“ wurden Auswahlverfahren mit Hilfe von Telefoninterviews forciert, um Vakanzen zu vermeiden.

Darüber hinaus hat die Schwerbehindertenstelle 3 „Reservestellen“ eingerichtet, die dazu dienen, Mitarbeitende für das besondere Fachgebiet auszubilden. Sobald eine Planstelle frei wird, übernehmen die Betreffenden die Planstelle.

Durch die Reservestellen wird ein schnelles und problemloses „Nachrücken“ gewährleistet. Das Personal für die Reservestellen wird im üblichen Stellenbesetzungsverfahren ausgewählt. Das Vorgehen hat sich bewährt und vermeidet Vakanzzeiten.

5. Wie werden Antragsteller*innen in der Genehmigungsphase über den Bearbeitungsstand informiert, und wie kann ihnen während dieser Zeit geholfen werden?

   Alle Antragstellenden können jederzeit über das Onlineangebot „VRONI“ den aktuellen Bearbeitungsstand ihres Schwerbehindertenantrages abfragen. Der entsprechende Link lautet www.sgbix-online.nrw.de. Für die individuelle Anfrage benötigen die Antragstellenden ihr Geschäftszeichen, das aus der Eingangsbestätigung entnommen werden kann. Um die Betreffenden zu informieren, enthalten die Eingangsbestätigungen entsprechende Hinweise zum Onlineangebot.

   Darüber hinaus ist die Schwerbehindertenstelle inzwischen gut telefonisch erreichbar.

   Vor dem Hintergrund der Corona-Pandemie hat die Schwerbehinderten- und Elterngeldstelle ein neues Service- und Beratungsmodell auf- und ausgebaut.

   Die Schwerbehinderten- und Elterngeldstelle bietet einen im Wesentlichen kontaktlosen Bürgerservice an. Die Resonanz der Bürgerinnen und Bürger darauf ist ausgesprochen positiv.

Gez. Voigtsberger i. V. für Dr. Keller