



öffentlich nicht öffentlich

Informationsvorlage

Betrifft:

Bericht zur Umsetzung des Gesetzes zur Erhöhung des Wohngeldes (Wohngeld-Plus-Gesetz)

Fachbereich:

64 - Amt für Wohnungswesen

Dezernentin / Dezernent:

Beigeordnete Cornelia Zuschke

Beratungsfolge:

Gremium	Sitzungsdatum	Beratungsqualität
Ausschuss für Wohnungswesen und Modernisierung	21.08.2023	Kenntnisnahme

Sachdarstellung:

Allgemein

Wohngeld unterstützt einkommensschwache Haushalte, ihre Wohnkosten mithilfe eines Zuschusses zu tragen. Es wird je zur Hälfte vom Bund und den Ländern geleistet. Mit dem Wohngeld-Plus-Gesetz weitete der Bundesgesetzgeber zum 01.01.2023 den Kreis der Wohngeldempfänger durch Anpassungen der Wohngeldformel erheblich aus und führte gleichzeitig eine dauerhafte Heizkosten- und Klimakomponente in die Berechnung ein. Damit sollen deutlich mehr Menschen von dieser Sozialleistung profitieren, die dauerhaften Mehrbelastungen der stark gestiegenen Heizkosten aufgefangen und strukturelle Mieterhöhungen im gesamten Wohnungsbestand oberhalb der bisherigen Höchstbeträge berücksichtigt werden. Das Wohngeld soll künftig dynamisiert und alle zwei Jahre an die Miet- und Einkommensentwicklung angepasst werden. Die nächste Fortschreibung des Wohngeldes ist zum 1. Januar 2025 vorgesehen.

Entwicklung der Wohngeldleistungen in Düsseldorf

In den ersten sieben Monaten stellt sich die Entwicklung im Vergleich zum Stichtag des Vorjahres wie folgt dar:

	31.07.2023	31.07.2022
Anträge	13.574	7.747
Ablehnungen	4.154	2.845
Haushalte im Juli	10.597	6.880
Haushalte insgesamt*	11.947	8.266
durchschnittlich bewilligtes Wohngeld im Monat	325 €	276 €
Anzahl Zahlungen	80.707	40.232
Höhe der Zahlungen	35,5 Mio €**	12,6 Mio €

* Haushalte, die bis zum Stichtag mindestens einmal im Jahr 2023 bzw. 2022 Wohngeld bezogen haben

** einschließlich einmaliger Heizkostenzuschuss von insgesamt rd. 4,8 Mio €

Auf Grund der Erfahrungen mit den vergangenen Wohngeldnovellen wird der „Peak“ der Anträge nicht im ersten Jahr, sondern Mitte bis Ende des Folgejahres erwartet.

Auswirkungen auf die Arbeit in der Wohngeldstelle Düsseldorf

a) Personal

Seit Beginn der Anwerbung konnten 33 neue Mitarbeitende für die Wohngeldstelle gewonnen werden. Bis zum 31.07.2023 haben davon 24 den Dienst aufgenommen. Von diesen waren 13 bereits im Rahmen der Berufsausbildung seit September 2022 bzw. Januar 2023 in der Wohngeldstelle tätig. Die verbleibenden neun Kräfte werden in den kommenden Monaten den Dienst aufnehmen.

Im Gegenzug haben drei erfahrene Beschäftigte der Wohngeldstelle wegen der landesweit hohen Nachfrage nach geschultem Personal ein wohnortnahes Angebot anderer Gemeinden angenommen und den Arbeitgeber gewechselt.

Zum Jahresende werden dann voraussichtlich 64 Personen in der Wohngeldstelle tätig sein.

Die Ausschreibung weiterer Stellen wurde bis Ende des Jahres ausgesetzt, zumal momentan keine Kapazitäten mehr zum Anlernen von weiteren neuen Mitarbeitenden vorhanden sind. Ende des Jahres soll der (ggfs. weitere) Personalbedarf anhand aktueller Daten ermittelt werden.

b) Raumbedarf

Um das neue Personal unterzubringen, werden derzeit die vorhandenen Räume mehrfach besetzt. Voraussichtlich ab September 2023 können ehemalige Räume des Wahlamtes bezogen werden, so dass sich dann auch die Raumsituation entspannt und alle Arbeitsplätze endgültig eingerichtet und ausgestattet werden können.

c) Inhaltliche Umsetzung der Wohngeldnovelle

Mit Erlass vom 20.12.2022 ist den Wohngeldstellen die Möglichkeit gegeben worden, vorübergehend ein in Teilen vereinfachtes Verfahren anzuwenden und ausgesetzte Prüfungen unter Berücksichtigung eventueller Verjährungsfristen zu einem späteren Zeitpunkt nachzuholen. Davon hat die Wohngeldstelle in Düsseldorf umfassend Gebrauch gemacht. Insbesondere wurden die Angaben der betroffenen Antragstellerinnen und Antragsteller hinsichtlich der

- Plausibilitätsprüfung
- Prüfung von Unterhaltsansprüchen und
- Vermögensprüfung

grundsätzlich als glaubhaft bewertet, so dass für diese Antragsverfahren bis auf Weiteres auf die entsprechenden umfangreichen Prüfungen verzichtet werden konnte, um eine schnelle Entscheidung zu ermöglichen.

Zudem sind

- die Gegenprüfungen von Wohngeldbewilligungen auf das absolut Notwendige eingeschränkt
- der automatisierte Datenabgleich und
- die Bußgeldverfahren ausgesetzt worden.

Durch diese Maßnahmen konnte ein geschätzter Arbeitsaufwand von 25% eingespart werden.

d) Digitalisierung

Das Wohngeldverfahren in NRW wird über IT.NRW technisch abgewickelt. Bei der Umsetzung der Wohngeldnovelle ergaben sich dort zeitliche Verzögerungen. Das neue Verfahren war erst zum 15.03.2023 einsatzbereit, so dass bis dahin nur vorläufige Wohngeldbescheide (rd. 4.000) erstellt werden konnten und diese allesamt nach dem 15.03.2023 erneut endgültig beschieden werden mussten.

Die Zahl der Online-Anträge hat sich gegenüber dem Vorjahr mehr als verdoppelt. Aktuell beginnen die Arbeiten zur Einführung der E-Akte in der Wohngeldabteilung.

e) Kundenkontakt

Um dem erhöhten Telefonaufkommen zu begegnen, wurde in der Servicehotline der Wohngeldstelle eine Sammelanrufgruppe eingerichtet. Mittels der eingesetzten technischen Lösung kann die Zahl der parallel erreichbaren Kräfte bedarfsgerecht gesteuert werden. Die Zahl der telefonischen Kontakte hat sich zu Beginn des Jahres mehr als verdreifacht. Derzeit gehen neben den Anfragen bei den Sachbearbeitungen durchschnittlich rund 70 zusätzliche Anrufe pro Tag über die Servicehotline ein. Zunehmend wird allerdings der Kontakt per Email zur Wohngeldstelle aufgenommen.

Die Situation im Publikumsverkehr in der Brinckmannstraße zeigt sich unauffällig. Eine Terminvereinbarung ist auf Grund der wirksamen Beratung per Telefon, Mail oder Post nur in seltensten Fällen notwendig. Die Zahl der Laufkundschaft ohne vorherige Abstimmung ist trotz leichter Erhöhung weiterhin überschaubar. Deren Bedürfnisse sind in der Regel Papierformulare und die Abgabe von Unterlagen, was durch die Infotheke im Erdgeschoss geleistet wird.

Im Januar 2023 wurden darüber hinaus rd. 160 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus verschiedenen Wohlfahrtsverbänden, den zentren plus und weiteren städtischen Stellen sowie aus Wohnungsgesellschaften über die Wohngeldnovelle online und in

einer Präsenzveranstaltung informiert. Damit wurden Multiplikatoren geschult, um Hilfebedürftige schnell und unkompliziert zu unterstützen. Am 17. August 2023 ist eine weitere Veranstaltung für rd. 40 Mietervereine in NRW geplant.

Fazit

Durch die vorstehenden Maßnahmen konnten bisher alle Wohngeldanträge - auch die Neuentscheidungen nach der notwendigen vorläufigen Bewilligung - zeitnah bearbeitet werden. Im Vergleich zu den Vorjahren sind bisher keine nennenswerten Verzögerungen in der Bearbeitung entstanden.

Neben dem großen Engagement der Mitarbeitenden zahlte sich aus, dass schon sehr frühzeitig neues Personal – auch in Form von Auszubildenden und Praktikanten – gewonnen und eingearbeitet wurde. Auch die Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit ist ein wichtiger Baustein bei der Aufgabenbewältigung. Die Erfahrung zeigt, dass die Kunden vermehrt den digitalen Kontakt nutzen.

Für November 2023 ist geplant, die vorübergehenden Vereinfachungen durch Erlasse des Gesetzgebers einzustellen und die Prüfung der Hinweisfälle aus dem automatisierten Datenabgleich wieder aufzunehmen. Bis zu diesem Zeitpunkt werden die neuen Kolleginnen und Kollegen voraussichtlich so gut eingearbeitet sein, dass die Bearbeitungszeiten gehalten werden können.