



Bundeskanzleramt

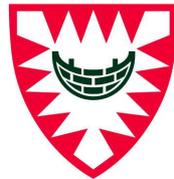


Nationaler
Normenkontrollrat

Einfacher zum Wohngeld



Niebüll-Südtondern



Kiel



Schleswig-Holstein



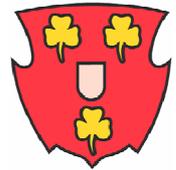
Lübeck



Husum



Melle



Kleve



Niedersachsen



Nordrhein-Westfalen



Braunschweig



Fürstenwalde



Falkensee



Brandenburg



Potsdam



Luckenwalde



Düsseldorf

**Abschlussbericht
September 2009**

BürokratieAbbau
Zeit für das Wesentliche

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
I. Einleitung	6
II. Zusammenfassung	8
II.1 Ziel der Untersuchung	8
II.2 Methodisches Vorgehen	8
II.3 Ergebnisse	9
II.3.1 Untersuchungsergebnisse der Antragstellung	9
II.3.1.1 Quantitative Ergebnisse – SKM-Messung	9
II.3.1.2 Qualitative Ergebnisse – Wahrnehmung der Antragstellenden	11
II.3.2 Untersuchungsergebnisse der Antragsbearbeitung	13
II.3.2.1 Quantitative Ergebnisse – SKM-Messung	13
II.3.2.2 Qualitative Unterschiede bei der Antragsbearbeitung	14
II.3.3 Vereinfachungsvorschläge (ausgewählte Beispiele)	15
II.3.3.1 Aus Sicht der Behörde	15
II.3.3.2 Aus Sicht der Antragstellenden	16
II.3.4 Wohngeldreform 2009	17
II.3.4.1 Quantitative Ergebnisse – SKM-Messung	17
II.3.4.2 Qualitative Ergebnisse – Wahrnehmung der Wohngeldbehörden	18
II.4 Schlussfolgerungen	18
III. Projektbeschreibung	19
III.1 Projektteilnehmer	19
III.2 Ziele des Projekts	19
III.3 Projektablauf	20
IV. Methodisches Vorgehen	21
IV.1 Allgemeine Beschreibung des Standardkosten-Modells	21
IV.1.1 Grundlagen	21
IV.1.2 Definitionen und Begriffsabgrenzungen	21
IV.1.3 Berechnungsparameter und Berechnungsweise	23
IV.2 Datenerhebung in den Kommunen und bei Bürgerinnen und Bürgern	25
IV.2.1 Erhebung der organisatorischen Rahmenbedingungen in den Kommunen	25
IV.2.2 Zeitaufwandsmessung bei Bürgerinnen und Bürgern und der Verwaltung	25
V. Rechtliche Rahmenbedingungen	28
VI. Kommunenübergreifender Standardprozess Wohngeld: Von der Antragstellung bis zur Antragsbescheidung	30
VI.1 Antragstellung der Bürgerinnen und Bürger	32
VI.1.1 Qualitative Beschreibung des Standardprozesses	32
VI.1.2 Ergebnisse der Bürgerbefragung	35
VI.2 Antragsbearbeitung in der Verwaltung	43
VI.2.1 Qualitative Beschreibung des Standardprozesses	43
VI.2.2 Ergebnisse aus den Befragungen des Statistischen Bundesamtes in den Wohngeldbehörden	46
VI.3 Interaktionseffekte zwischen Antragstellung und Antragsbearbeitung	53
VII. Kommunenprofile und Ergebnisse	55
VII.1 Brandenburg	57
VII.1.1 Falkensee	57
VII.1.2 Fürstenwalde	60
VII.1.3 Luckenwalde	62
VII.1.4 Potsdam	65
VII.2 Niedersachsen	67
VII.2.1 Braunschweig	67
VII.2.2 Melle	69
VII.3 Nordrhein-Westfalen	71
VII.3.1 Düsseldorf	71
VII.3.2 Kleve	73
VII.4 Schleswig-Holstein	75
VII.4.1 Husum	75
VII.4.2 Kiel	77
VII.4.3 Lübeck	79
VII.4.4 Niebüll	81

VII.5	Unterschiede in der Antragsbearbeitung bei den Kommunen.....	83
	VII.5.1 Quantitative Unterschiede.....	83
	VII.5.2 Qualitative Unterschiede.....	86
VIII.	Einflüsse der Wohngeldreform 2009 aus Sicht der Kommunen	88
VIII.1.	Kurzfristige Auswirkungen der Wohngeldreform 2009.....	88
VIII.2.	Langfristige Auswirkungen der Wohngeldreform 2009	89
IX.	Verbesserungsvorschläge und Praxisbeispiele	90
IX.1	Verbesserungsvorschläge der Wohngeldbehörden.....	90
	IX.1.1 Datenschutz/Datenabgleich.....	90
	IX.1.2 Rechtliche Vorgaben	91
	IX.1.3 Verbesserung der Kommunikationsprozesse	92
	IX.1.4 Informationstechnik	92
IX.2.	Verbesserungsvorschläge der Bürgerinnen und Bürger	93
	IX.2.1 Antragstellung	93
	IX.2.2 Bescheiderteilung/Auszahlung.....	94
	IX.2.3 Organisation in der Wohngeldbehörde.....	94
IX.3	Weitere Verbesserungsvorschläge und Praxisbeispiele	95
X.	Schlussfolgerungen	97
	Tabellenverzeichnis.....	101
	Abbildungsverzeichnis	102
	Anhang	102
	Kontakt	125

Vorwort

Sinnvolle und verständliche Regeln bilden den Grundstein für das Zusammenleben in einer modernen Gesellschaft. Aber: unsere Gesellschaft verändert sich, und das in teilweise rasantem Tempo. Regeln müssen daher angepasst, in einigen Fällen sogar neu geschaffen werden. Veraltete, als unverhältnismäßig oder unnötig empfundene Regelungen sowie der Aufwuchs an neuen Regeln können eine Ursache für die „gefühlte“ Bürokratiebelastung in der Öffentlichkeit sein.

Den bestehenden Regelungen liegt in den allermeisten Fällen ein gut begründetes Ziel zugrunde. Beim Bürokratieabbau geht es darum, dieses Ziel auf möglichst effiziente Weise zu erreichen. Dazu machen wir die Belastung durch Zahlen sichtbar und überprüfen politisch gewollte Regelungen gemeinsam mit allen Beteiligten auf ihre effiziente Ausgestaltung und Umsetzung.

Die Bundesregierung verfolgt mit ihrem Programm „Bürokratieabbau und bessere Rechtsetzung“ genau diesen Weg. Es konzentriert sich auf Informationspflichten, also auf Verfahrensregelungen. Im Falle staatlicher Leistungen wie z.B. dem Wohngeld oder dem Elterngeld wird der „Papierkram“ untersucht, der notwendig ist, um die Leistung zu erhalten. Zur Messung des hierbei entstehenden Aufwands kommt das bereits bei der Wirtschaft angewandte Standardkosten-Modell zum Einsatz. Ausdrücklich nicht gewollt ist eine Diskussion über Inhalte, z.B. die Höhe der Leistungen.

Der Staat begegnet Bürgerinnen und Bürgern nicht in erster Linie in Gestalt von Vorschriften, sondern in der Behörde „vor Ort“: durch Merkblätter, Formulare und Wartemarken. Die persönliche Erfahrung mit „ihrem“ Amt prägt für viele Bürgerinnen und Bürger ganz überwiegend den Eindruck von „Bürokratie“. Akzeptanz und Verständnis staatlicher Regelungen hängen daher auch von der Art und Weise ab, wie diese im Vollzug umgesetzt werden.

Bürgerinnen und Bürger unterscheiden nicht, ob ihre Belastungen durch Bundesrecht, Landesrecht, sonstige Vorschriften oder durch den Vollzug verursacht werden. Sie wollen die ihnen zustehende Leistung – möglichst unkompliziert und schnell. Wer jedoch den Antrag bearbeitet,



Hermann Gröhe MdB

Staatsminister bei der Bundeskanzlerin
Koordinator der Bundesregierung für Bürokratieabbau und bessere Rechtsetzung



Hermann Gröhe MdB



Dr. Johannes Ludewig

braucht dafür alle erforderlichen Informationen – möglichst vollständig und mit den notwendigen Nachweisen. So wird es auch immer Vorschriften geben, die als Belastung empfunden werden. Man muss aber versuchen, diese Belastung auf jeder Ebene so gering wie möglich zu halten.

Daher ist es wichtig, dass Erfahrungen und Maßnahmen von Bund, Ländern und Kommunen sinnvoll zu einer gemeinsamen „Aktion Bürokratieabbau“ zusammengeführt werden, um die größtmögliche Entlastung für die Betroffenen zu erreichen.

Wir freuen uns, dass es mit den Projekten „Einfacher zum Wohngeld“ und „Einfacher zum Elterngeld“ gelungen ist, Bund, Länder und Kommunen an einen Tisch zu holen, um gemeinsam den Menschen auf beiden Seiten des Schreibtisches das Leben zu erleichtern und Kosten zu senken. Unser Dank richtet sich an dieser Stelle daher sowohl an die Bürgerinnen und Bürger, die sich für Befragungen zur Verfügung gestellt haben, als auch an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Behörden, die trotz anhaltend hoher Arbeitsbelastung engagiert und kompetent den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Statistischen Bundesamtes Auskunft über ihre Arbeit gegeben haben.

Die Verantwortlichen vor Ort können oft am besten entscheiden, wie der einfachste Weg zur Erreichung des gesetzlichen Ziels aussieht. Getrennte Zuständigkeiten, gemeinsame Verantwortung – das ist das Motto, unter dem Bürokratieabbau auch im Föderalismus Erfolge bringen kann.

In diesem Sinne freuen wir uns darauf, dass diese Projekte viele Nachahmer finden werden.



Dr. Johannes Ludewig

Vorsitzender des
Nationalen Normenkontrollrates

I. Einleitung

Die Bundesregierung hat in ihrem Koalitionsvertrag vom November 2005 den Abbau von Bürokratie als eines ihrer vorrangigen Handlungsfelder festgelegt. Mit ihrem Programm „Bürokratieabbau und Bessere Rechtsetzung“ hat sie sich das Ziel gesetzt, die durch rechtlich vorgegebene Informationspflichten für Unternehmen, Bürger und Verwaltung entstehenden Belastungen messbar zu senken und neue Informationspflichten zu vermeiden. Um diese Ziele zu verwirklichen, hat sie im April 2006 die Einführung des Standardkosten-Modells zur Messung der Bürokratiekosten sowie die Einbeziehung des Nationalen Normenkontrollrates beschlossen. Dieses Programm wurde im Februar 2007 dahingehend konkretisiert, dass die Bundesregierung einen spürbaren und zügigen Abbau unnötiger Bürokratie anstrebt und sich zum Ziel setzt, bis Ende 2011 die bestehenden Bürokratiekosten um 25 Prozent zu reduzieren. Zur Steuerung des Gesamtprozesses wurde im Kanzleramt eine Geschäftsstelle Bürokratieabbau eingerichtet. Das Statistische Bundesamt führt die Messung der Bürokratiekosten durch. Bislang hat das Statistische Bundesamt die Bürokratiekosten der Wirtschaft zum Stichtag 30. September 2006 gemessen. Zahlreiche Vereinfachungsmaßnahmen wurden zwischenzeitlich umgesetzt. Mit Beginn des Jahres 2009 wurde die Ermittlung bürokratischer Belastungen auch auf die Informationspflichten der Bürgerinnen und Bürger ausgedehnt.

Der Nationale Normenkontrollrat ist ein von der Bundesregierung eingerichtetes unabhängiges Beratungs- und Kontrollgremium. Er besteht aus acht ehrenamtlichen Mitgliedern, die für eine Amtszeit von fünf Jahren berufen wurden. Sein gesetzlicher Auftrag ist es, die Bundesregierung dabei zu unterstützen, die durch Gesetze verursachten Bürokratiekosten durch Anwendung, Beobachtung und Fortentwicklung einer standardisierten Bürokratiekostenmessung auf Grundlage des Standardkosten-Modells zu reduzieren. Im Wesentlichen kommen ihm zwei Aufgaben zu. Erstens unterstützt er die Bundesregierung bei der Vermeidung neuer Bürokratie, indem er jedes Regelungsvorhaben auf seine Bürokratiekosten hin überprüft. Zweitens unterstützt er die Bundesregierung bei der Reduzierung der bestehenden Bürokratiekosten.

Die Erfahrungen der letzten drei Jahre haben sowohl der Bundesregierung als auch dem Normenkontrollrat verdeutlicht, dass ein nachhaltiger Bürokratieabbau nur dann gelingen kann, wenn sich neben dem Bund auch alle anderen Verantwortungsträger aktiv in den Prozess einbringen.

Eine wirkungsvolle Entlastung von bürokratischen Belastungen setzt voraus, die Ursachen für ihre Entstehung zu identifizieren und herauszufinden, wer welchen Beitrag zur Vereinfachung in seinem jeweiligen Verantwortungsbereich leisten kann. Da die Umsetzung von Bundesrecht durch die Länder und Kommunen in Deutschland der Regelfall ist, bedarf es dazu einer ebenenübergreifenden Betrachtung des Gesamtprozesses - von der bundesrechtlichen Informationspflicht über ggf. bestehende landesrechtliche Regelungen bis hin zum Vollzug durch die zuständigen Behörden. Denn in den Behörden "trifft" die Informationspflicht auf Bürgerinnen und Bürger, besteht der unmittelbare Kontakt zwischen Verwaltung und Antragstellerinnen und Antragstellern, der erfahrungsgemäß die meisten Anhaltspunkte für Vereinfachungen liefern kann.

Hinzu kommt, dass der Bundesgesetzgeber nicht immer die konkreten Auswirkungen der bundesrechtlichen Regelungen auf den Vollzugsprozess im Einzelnen abschätzen kann. Auch ist für ihn im Einzelfall nicht immer erkennbar, wie man ggf. durch Veränderung der Regelungen den Vollzug erleichtern und damit die bürokratischen Belastungen für die Betroffenen abmildern kann, ohne dabei das Regelungsziel zu verändern.

Vor diesem Hintergrund haben Bundesregierung und Nationaler Normenkontrollrat im letzten Jahr im Dialog mit Bundesländern sowie den kommunalen Spitzenverbänden Themenfelder identifiziert, an Hand derer eine Betrachtung von Vollzugsprozessen erprobt werden soll. Es wurden bundesrechtliche Informationspflichten identifiziert, die durch die Länder umgesetzt und die Kommunen vollzogen werden und die für eine größere Anzahl von Betroffenen ein aufwändiges Verfahren darstellen.

Als Ergebnis dieses Dialogs wurden Anfang des Jahres zwei gemeinsame Pilotprojekte auf den Weg gebracht: „Einfacher zum Elterngeld“ und „Einfacher zum Wohngeld“.

Ziel der projektbezogenen Zusammenarbeit ist es,

- Transparenz zu schaffen über das Zusammenwirken von Bund, Land und Kommune beim Vollzug von bundesrechtlichen Informationspflichten,
- die Belastungen der Betroffenen beim Vollzug des jeweiligen Bundesrechts zu analysieren (Adressatenperspektive),
- eine Rückkopplung der Erfahrungen der Vollzugsbehörden mit den bundesrechtlichen Vorgaben zu ermöglichen,
- Vereinfachungsmöglichkeiten im Sinne von Praxisbeispielen (best practice) auf allen Verantwortungsebenen zu identifizieren und deren Einsparungspotentiale nachzuweisen,
- die Projektergebnisse gemeinschaftlich zu kommunizieren.

Die Zusammenarbeit beruht darauf, dass die Entlastungen der Adressaten durch ein freiwilliges und koordiniertes Zusammenwirken von Bund, Ländern und Kommunen im Rahmen ihrer jeweiligen Zuständigkeiten generiert werden. Die grundgesetzliche Aufgabenverteilung wird dadurch nicht in Frage gestellt. Im Vordergrund steht vielmehr das problemorientierte Zusammenwirken aller am Prozess beteiligter Akteure: das fachlich zuständige Bundesministerium, die entsprechenden Landesministerien, die landeseigene bzw. kommunale Fachverwaltung begleitet vom Bundeskanzleramt und dem Normenkontrollrat sowie dem Statistischen Bundesamt, das die Messungen und Analysen durchführt.

II. Zusammenfassung

Die Bundesregierung hat zusammen mit den Bundesländern Brandenburg, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen und Schleswig-Holstein sowie ausgewählten Kommunen (Stadt Braunschweig, Landeshauptstadt Düsseldorf, Sozialzentrum Husum und Umland, Stadt Falkensee, Stadt Fürstenwalde, Landeshauptstadt Kiel, Stadt Kleve, Stadt Luckenwalde, Hansestadt Lübeck, Stadt Melle, Sozialzentrum Niebüll, Landeshauptstadt Potsdam) von März 2009 bis Juni 2009 den Prozess zur Antragstellung und Antragsbearbeitung von Wohngeld untersucht. Für die Entwicklung des Messkonzeptes, die Durchführung der Messungen der Bürokratielasten der Bürgerinnen und Bürgern und der Verwaltung und die Datenaufbereitung war das Statistische Bundesamt zuständig.

Bei dem Antrag auf Wohngeld handelt es sich um eine bundesrechtliche Informationspflicht, die durch die Länder und Kommunen vollzogen wird. Der Bundesgesetzgeber gibt die rechtlichen Rahmenbedingungen vor. Die an der Untersuchung beteiligten Länder haben die Zuständigkeit für die Antragsbearbeitung auf die Wohngeldbehörde der jeweiligen Kommune vor Ort übertragen.

II.1 Ziel der Untersuchung

Ziel dieser Untersuchung ist es, die bürokratischen Belastungen und ihre Herkunft bei der Antragstellung und Antragsbearbeitung von Wohngeld zu identifizieren und hieraus Vereinfachungsmaßnahmen und/oder Serviceangebote zu entwickeln, die zu einer Entlastung der Antragstellerinnen und Antragsteller und der Wohngeldbehörden führen.

Es können zwei Antragsarten unterschieden werden: Der Antrag auf Mietzuschuss (für Mieterinnen und Mieter) und der Antrag auf Lastenzuschuss (für Eigentümerinnen und Eigentümer selbst genutzten Wohnraums). Da die monatlichen Zuschüsse in der Regel für ein Jahr geleistet werden, gibt es für beide Antragsarten die Möglichkeit, Erstanträge, Erhöhungsanträge und Wiederholungsanträge zu stellen.

Ergänzt wird die Untersuchung durch zwei weitere Aspekte. Zum einen wird ein Abgleich der Reform des Wohngeldgesetzes zum 1. Januar 2009 mit dem alten Recht vorgenommen und es werden die Effekte aus Sicht der Wohngeldbehörden dargestellt. Zum anderen wird ergänzend auf abweichende kommunale Praxisbeispiele hingewiesen. So ist es z. B. in einigen Kommunen bereits möglich, Wohngeldanträge online zu übermitteln.

II.2 Methodisches Vorgehen

Das Verfahren zur Leistung von Wohngeld wird mit Unterstützung des Standardkosten-Modells aus Sicht der Antragstellerinnen und Antragsteller und aus Sicht der für die Bearbeitung der Anträge zuständigen Wohngeldbehörde analysiert.

Dieses gemeinsame Vorgehen von Bund, Ländern und Kommunen nach einem einheitlichen methodischen Ansatz ermöglicht den Projektteilnehmerinnen und Projektteilnehmern:

- in einen ebenenübergreifenden Dialog mit den für das Wohngeld Verantwortlichen einzutreten,
- für die Antragstellenden und Wohngeldbehörden den Aufwand für die Erfüllung bundesrechtlicher Vorgaben zu ermitteln und dabei vor allem die besonders zeitintensiven Verfahrensschritte zu identifizieren,
- Erfahrungen der Vollzugsbehörden mit dem Bundesrecht rückzukoppeln und für den Bundesgesetzgeber nutzbar zu machen und
- kommunale Praxisbeispiele darzustellen und den anderen Wohngeldbehörden als Impulse für die eigene Vollzugsgestaltung zugänglich zu machen.

Die Untersuchung mit dem Standardkosten-Modell dient nicht als Leistungsvergleich, da eine Bewertung der Qualität der Leistungserbringung bewusst nicht vorgenommen wurde (keine qualitative Output-Betrachtung).

Die Analyse lässt sich in drei Schritte einteilen:

In einem ersten Schritt wird der Standardprozess aus Sicht der Antragstellerinnen und Antragsteller und der jeweiligen Kommunen beschrieben – von der Antragstellung bis zum Bescheid. Es werden sowohl Gemeinsamkeiten, d. h. Verfahrensschritte, die kommunenübergreifend stattfinden, identifiziert, als auch Unterschiede in den Kommunenprofilen herausgearbeitet.

In einem zweiten Schritt wird der Zeitaufwand mit dem Standardkosten-Modell quantifiziert, der durch das Wohngeld-Verfahren bei den Antragstellerinnen und Antragstellern und den Wohngeldbehörden entsteht. Bei dem Standardkosten-Modell handelt es sich um ein in den Niederlanden entwickeltes standardisiertes Verfahren zur Quantifizierung von bürokratischen Belastungen, die aus der Erfüllung von Informationspflichten resultieren – hier der Beantragung und Bearbeitung von Wohngeld. Dazu werden die Prozessschritte des Wohngeld-Verfahrens – unterteilt nach Antragstellung und Antragsbearbeitung – einzelnen, für die Erfüllung der Pflicht notwendigen Standardaktivitäten zugeordnet.

Anhand von Befragungen werden bei Antragstellerinnen und Antragstellern und Wohngeldbehörde die Zeiten ermittelt, die für die Erledi-

gung der jeweiligen Standardaktivitäten benötigt werden. Bei den Antragstellerinnen und Antragstellern werden zudem Wege- und Wartezeiten berücksichtigt, auf Seiten der Verwaltung auch die anfallende Beratungszeit. Auf beiden Seiten werden ergänzend Zusatzkosten erhoben.

In einem dritten Schritt werden bei den Antragstellerinnen und Antragstellern und den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern der Wohngeldbehörden Vereinfachungsvorschläge erfragt, die zu einer Entlastung bzw. Verfahrensvereinfachung bei der Antragstellung und -bearbeitung führen können.

II.3 Ergebnisse

Die Ergebnisse der Untersuchung werden differenziert für Bürgerinnen und Bürger sowie für die Verwaltung dargestellt.

II.3.1 Untersuchungsergebnisse der Antragstellung

II.3.1.1 Quantitative Ergebnisse – SKM-Messung

Bei der Beantragung von Wohngeld ist der Antrag auf Lastenzuschuss in der Regel aufwändiger als der Antrag auf Mietzuschuss. Der Zeitaufwand bei beiden Antragsarten verteilt sich hauptsächlich auf das Ausfüllen des Antrags, das Beifügen der erforderlichen Nachweise sowie die Wege- und Wartezeiten.

Tabelle 1: Zeitaufwand Antragstellung Miet- und Lastenzuschuss

	Mietzuschuss	Lastenzuschuss
Gesamtaufwand	88 Minuten	153 Minuten
Top 1-Standardaktivität: Daten zusammenstellen (S 3)	30 Minuten	60 Minuten
Top 2-Standardaktivität: Formulare ausfüllen (S 5)	20 Minuten	30 Minuten
Wege- und Wartezeiten	25 Minuten	25 Minuten
Zusatzkosten	3,00 Euro	18,00 Euro (Erstantrag), 3,00 (Erhöhungs- und Wiederholungsantrag)

Für einen Antrag auf Mietzuschuss benötigen die Antragstellerinnen und Antragsteller im Schnitt¹ 88 Minuten (inklusive Wege- und Wartezeiten). Hinzu kommen Zusatzkosten in Höhe von 3,00 Euro. Für einen Lastenzuschuss wird im Schnitt nahezu doppelt so viel Zeit benötigt, nämlich 153 Minuten (inklusive Wege- und Wartezeiten). Zudem entstehen Zusatzkosten in Höhe von 18,00 Euro für den Erstantrag und 3,00 Euro für Wiederholungs- und Erhöhungsanträge. Dabei können die Antragszeiten je nach Einzelfall stark variieren. Je nach Fallgestaltung nimmt die Antragstellung zwischen 55 und 515 Minuten in Anspruch, unabhängig von der Antragsart. Sowohl beim Antrag auf Mietzuschuss als auch beim Antrag auf Lastenzuschuss stellen, neben den Wege- und Wartezeiten (25 Minuten), das Ausfüllen des Formulars (S 5) sowie das Zusammenstellen der Nachweise (S 3) mit Abstand die zeitaufwändigsten Aktivitäten dar. Diese beiden Aktivitäten machen zusammen über die Hälfte des Gesamtaufwands (50 bzw. 90 Minuten) aus. Der Unterschied zwischen Mietzuschuss und Lastenzuschuss lässt sich vor allem darauf zurückführen, dass der Antrag auf Lastenzuschuss umfangreicher ist und mehr Nachweise zu erbringen sind.

Top 1-Standardaktivität-Antragstellung: Daten zusammenstellen (S 3)

Für die Antragstellung sind die Beschaffung des entsprechenden Formulars und die Zusammenstellung der erforderlichen Nachweise notwendig.

In sieben der zwölf am Projekt beteiligten Kommunen können sich die Bürgerinnen und Bürger die Antragsformulare elektronisch beschaffen, indem sie sich die Formulare im Internet herunterladen. In Nordrhein-Westfalen bietet das zuständige Ministerium landesweit einheitliche Antragsformulare zum Herunterladen an.

Die Anzahl der beizubringenden Nachweise und der damit einhergehende Zeitaufwand hängen neben der Antragsart (Mietzuschuss oder Lastenzuschuss) vor allem von der persönlichen Lebenssituation der Antragstellerinnen und Antragsteller ab. Der Zeitaufwand zum Beibringen der Nachweise kann daher beim Wohngeldantrag bis zu 480 Minuten betragen. So haben z. B. Rentnerinnen und Rentner vergleichsweise wenige Nachweise zu erbringen (Rentenbescheid), während Familien mit vielen erwerbstätigen Personen im Haushalt vergleichsweise viele Nachweise (Einkommens- bzw. Ausbildungsnachweise je Kind) vorzulegen haben. Besonders aufwändig sind die Nachweispflich-

ten z. B. auch für Selbständige und Bezieher anderweitiger Sozialleistungen.

Die Kommunen fordern daher – je nach Fallgestaltung – zwischen 4 und 14 zusätzliche Formulare bzw. Nachweise oder Belege an. Diese stellen sie teilweise als eigene Vordrucke zur Verfügung.

Top 2-Standardaktivität-Antragstellung: Formular ausfüllen (S 5)

Das Ausfüllen des Antragsformulars erfolgt zunächst durch die Bürgerin oder den Bürger selbst. Dabei variieren die Antragsformulare je nach Kommune. Sie reichen von 4 Seiten mit 15 Fragen bis zu 8 Seiten mit 36 Fragen. Wie bei den Nachweisen hängt der Umfang der im Antrag zu machenden Angaben und der damit einhergehende Zeitaufwand zudem von der Antragsart (Miet- oder Lastenzuschuss) als auch von den persönlichen Lebensverhältnissen des Antragstellers ab (s. o.).

Der zur Ausfüllung des Wohngeldformulars erforderliche Zeitaufwand kann insofern bis zu 120 Minuten betragen.

Wege- und Wartezeiten

Bei der persönlichen Antragstellung fallen für die Bürgerinnen und Bürger neben den Standardaktivitäten auch Wegezeiten zur und Wartezeiten in der Behörde an. Diese beiden Zeiten werden zusammen mit 25 Minuten angegeben.

Zusatzkosten

Als Zusatzkosten entstehen Fahrtkosten und Kopierkosten. Zusammen sind dies gerundet jeweils Zusatzkosten in Höhe von 3 Euro. Bei der erstmaligen Antragstellung auf Lastenzuschuss kommen weitere 15 Euro hinzu, die für die Fremdmittelbescheinigung bei der Bank bezahlt werden müssen.

¹ Mit „im Schnitt“ ist der Median gemeint.

II.3.1.2 Qualitative Ergebnisse – Wahrnehmung der Antragstellenden

Antragsumfang

Je umfangreicher der Antrag, desto zeitaufwändiger ist er und desto bürokratischer wird er vom Antragstellenden wahrgenommen.

Umfangreiche Antragsformulare führen zu einer Erhöhung des zeitlichen Aufwands bei den Antragstellenden. Die Unterschiede beim Antragsumfang wirken sich signifikant auf die Bearbeitungszeiten der Antragstellerinnen und Antragsteller aus. Gleiches gilt für die subjektive Einschätzung der Antragstellenden: Je größer der Umfang, desto negativer wird er von den Betroffenen wahrgenommen. Eine Reduzierung des Umfangs würde daher sowohl zu einer Reduzierung des Zeitaufwands als auch zur Reduzierung der subjektiv wahrgenommenen bürokratischen Belastung führen. Objektiver Aufwand und subjektive Wahrnehmung stimmen insoweit überein.

Tabelle 2: Antragsumfang

Antragsumfang² (Umfang = Anzahl der Fragen im Formular und Anzahl der möglichen Nachweise bzw. zusätzlicher Informationen)	
Gering (bis 25 Fragen und/oder Nachweise)	Kleve, Düsseldorf, Lübeck, Husum
Mittel (25 bis 60 Fragen und/oder Nachweise)	Fürstenwalde, Kiel, Niebüll, Braunschweig
Hoch (über 60 Fragen und/oder Nachweise)	Potsdam, Falkensee, Luckenwalde, Melle

Informationsquellen zur Anspruchsberechtigung

Die meisten Antragstellenden erfahren von ihrem Bekanntenkreis, dass sie einen Anspruch auf Wohngeld haben.

Tabelle 3: Informationsquellen zur Anspruchsberechtigung

Informationsquellen	
Top 1:	Persönlicher Bekanntenkreis
Top 2:	Medien und Arbeitsamt
Top 3:	Eigenes Wissen

Subjektive Wahrnehmung des Antragsverfahrens

Über die Hälfte aller Befragten empfindet das Antragsverfahren als leicht.

Tabelle 4: Subjektive Wahrnehmung des Antragsverfahrens

Subjektive Wahrnehmung	
Leicht	58%
Neutral	24%
Schwierig	14%
Besonders schwierig	4%

² Die Anträge für Mietzuschuss und Lastenzuschuss wurden in dieser Auswertung zusammengefasst.

Schwierigkeiten bei der Antragstellung

Die größte Schwierigkeit bei der Antragstellung sind die Formulierungen im Antrag und die Zuordnung der Angaben zu den richtigen Feldern.

Tabelle 5: Schwierigkeiten bei der Antragstellung

Schwierigkeiten*	
Top 1:	Formulierung des Antrags, Feldzuordnung
Top 2:	Angaben bei Sonderfällen (z. B. Wohngemeinschaften, Nebentätigkeit, Stipendium, Stiefkinder)
Top 3:	Notwendige Nachweise

*50% hatten keine Schwierigkeiten

Zeitraum von Antragstellung bis Antragsbewilligung

Antragstellende warten im Schnitt zwischen 29 und 35 Tage bis zur Bewilligung des Wohngeldes.

Der Zeitraum zwischen Antragstellung und Bewilligung/Auszahlung des Wohngelds kann aber im Einzelfall bis zu 180 Tagen betragen.

Tabelle 6: Zeitraum von Antragstellung bis Antragsbewilligung

Zeitraum	
Durchschnitt	29-35 Tage

Zufriedenheit mit dem Serviceangebot³

Fast alle Antragstellenden sind mit dem Serviceangebot ihrer Wohngeldbehörde zufrieden.

Tabelle 7: Zufriedenheit mit dem Serviceangebot

Zufriedenheit	
Hoch	81% der Befragten
Mittel	18% der Befragten
Gering	1% der Befragten

Potenzielle Nutzung des Online-Antrags

Fast die Hälfte aller Befragten hält ein elektronisches Antragsverfahren für ein sinnvolles Angebot.

Tabelle 8: Potenzielle Nutzung des Online-Antrags

Online-Antrag	
Sinnvolles Angebot	45% der Befragten
Eher nicht nutzen	55% der Befragten

³ Die Frage zur Zufriedenheit mit dem Serviceangebot der jeweiligen Wohngeldbehörde wurde auf Wunsch einiger Kommunen aufgenommen. Die entsprechenden Daten wurde in den beteiligten Wohngeldbehörden folgender Bundesländer erhoben: Brandenburg, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen.

II.3.2 Untersuchungsergebnisse der Antragsbearbeitung

II.3.2.1 Quantitative Ergebnisse – SKM-Messung

Auch bei der Antragsbearbeitung ist der Antrag auf Lastenzuschuss aufwändiger als der Antrag auf Mietzuschuss. Mit Abstand am meisten Zeit nimmt bei beiden Antragsarten die inhaltliche Prüfung inklusive Berechnungen, das Erfassen der Daten sowie die Beratungstätigkeit in Anspruch.

Tabelle 9: Zeitaufwand Antragsbearbeitung Miet- und Lastenzuschuss

Aufwand in Minuten	Mietzuschuss		Lastenzuschuss	
	Erstantrag	Wiederholung/ Erhöhung ⁴	Erstantrag	Wiederholung/ Erhöhung
Gesamtaufwand	87,4	68,4	122,7	90,5
Top 1-Standardaktivität: Inhaltliche Prüfung, Berechnungen (S 5)	19,0	16,5	30,0	25,0
Top 2-Standardaktivität: Daten erfassen, Formulare ausfüllen (S 4)	14,5	10,3	22,0	16,0
Beratungstätigkeit	12,5	5,0	17,5	8,0

Die Wohngeldbehörden benötigen zur Bearbeitung des Erstantrags auf Mietzuschuss – einschließlich der Beratung – im Schnitt 87 Minuten. Erhöhungs- und Wiederholungsanträge sind mit 68 Minuten weniger zeitintensiv. Die Bearbeitung des Antrags auf Lastenzuschuss ist insgesamt aufwändiger als die Bearbeitung des Mietzuschusses. So benötigen die Wohngeldbehörden für den Erstantrag zum Lastenzuschuss 123 Minuten, für die Bearbeitung des Erhöhungs- und Wiederholungsantrags rund 91 Minuten. Dabei kann sich der Gesamtaufwand in den einzelnen Kommunen stark unterscheiden. Die Bearbeitung des Erstantrags auf Mietzuschuss kann – je nach Wohngeldbehörde – zwischen 38,2 Minuten und 178,6 Minuten in Anspruch nehmen. Die Bearbeitung des Erstantrags auf Lastenzuschuss zwischen 56,9 und 267,9 Minuten. Bei Erhöhungs- und Wiederholungsanträgen liegt die Spanne beim Mietzuschuss zwischen 26,1 und 155,1 Minuten, beim Lastenzuschuss zwischen 31,8 und 220,1 Minuten.

In der kommunenübergreifenden Betrachtung sind die Standardaktivitäten „Formulare ausfüllen, Daten erfassen“ und „Inhaltliche Prüfungen, Berechnungen“ bei beiden Antragsarten die zeitaufwändigsten Tätigkeiten. Zusammen machen sie bei den Erstanträgen auf Mietzuschuss mit 14,5 Minuten und 19 Minuten über 40% des gesamten Bearbeitungsaufwandes aus, bei den Erstanträgen auf Lastenzuschuss entsprechen die 52 Minuten sogar knapp der Hälfte des Ge-

samtaufwandes. Auch hier gibt es kommunenspezifische Unterschiede.

In fast allen Wohngeldbehörden stellen die Top 1- und Top 2-Standardaktivitäten auch eine der beiden teuersten Aktivitäten dar. Allein in einer Behörde befindet sich beim Mietzuschuss keine der beiden Standardaktivitäten unter den beiden Zeitaufwändigsten. Dort sind die beiden zeitintensivsten Tätigkeiten „Interne und behördenübergreifende Besprechungen“ sowie „Kopieren und Aktenablage“.

Beim Mietzuschuss stimmen in vier Wohngeldbehörden die Top 1- und Top 2-Standardaktivitäten vollkommen mit der kommunenübergreifenden Auswertung überein. Beim Lastenzuschuss sind es fünf Wohngeldbehörden.

Nur in drei Wohngeldbehörden stellt keine der beiden Aktivitäten die Zeitaufwändigste dar. Bei zwei von diesen drei Kommunen ist die aufwändigste Tätigkeit „fehlende Daten anfordern“.

In sieben Wohngeldbehörden befinden sich sowohl beim Miet-, als auch beim Lastenzuschuss zumindest eine der beiden Aktivitäten unter den beiden Aufwändigsten. In drei Behörden stellt – neben der Top 1- oder Top 2-Standardaktivität – die Standardaktivität „Interne oder behördenübergreifende Besprechungen“

⁴ Da die Messung des Wiederholungs- und des Erhöhungsantrags keine signifikanten Abweichungen ergab, wurden die beiden Anträge in der Untersuchung zusammengefasst.

eine der beiden aufwändigsten Tätigkeiten dar (sowohl beim Miet- als auch beim Lastenzuschuss).

In acht Wohngeldbehörden befinden sich die Top 1- und Top 2-Standardaktivitäten sowohl beim Miet-, als auch beim Lastenzuschuss zumindest unter den drei aufwändigsten Tätigkeiten. Bei fünf Wohngeldbehörden befindet sich beim Mietzuschuss zudem die Aktivität „Kopieren/Ablage“ unter den drei Zeitaufwändigsten. Beim Lastenzuschuss nehmen bei vier Behörden die „Internen oder behördenübergreifenden Besprechungen“ einen Platz unter den drei zeitaufwändigsten Aktivitäten ein.

Dass die Bearbeitung des Antrags auf Lastenzuschuss aufwändiger ist als die des Mietzuschusses ist vor allem darauf zurückzuführen, dass beim Lastenzuschuss umfangreichere Unterlagen eingereicht werden, die Materie komplexer ist und die Berechnungen aufwändiger sind. Darüber hinaus kommen Anträge auf Lastenzuschuss seltener vor und bei den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern ist daher weniger Routine in der Bearbeitung vorhanden.

Die zeitaufwändigere Bearbeitung des Erstantrags im Vergleich zum Erhöhungs- und Wiederholungsantrag beruht grundsätzlich darauf, dass den Wohngeldbehörden bereits Unterlagen vom Erstantrag vorliegen und nicht alle Berechnungen erneut durchgeführt werden müssen.

Top 1-Standardaktivität-Verwaltung: Inhaltliche Prüfung, Berechnungen (S 5)

Diese Standardaktivität beinhaltet eine detaillierte inhaltliche Prüfung des Antrags. Hierzu zählen vor allem die Prüfung der Meldedaten und der Abgleich mit anderen Sozialleistungen. Hinzu kommen die Berechnung des Durchschnittseinkommens, insbesondere bei unregelmäßigen Einkünften der Antragstellenden, sowie die Lastenberechnung beim Antrag auf Lastenzuschuss.

Der Zeitaufwand für diese Aktivität variiert je nach Kommune recht stark und kann beim Mietzuschuss bis zu 35 Minuten und beim Lastenzuschuss bis zu 60 Minuten betragen. Die extremen Zeitunterschiede je nach Wohngeldbehörde können vor allem damit erklärt werden, dass die Wohngeldbehörden bei den mit dieser Standardaktivität zusammenhängenden Tätigkeiten einen großen Gestaltungsspielraum haben, z. B. bei der Prüfung von Meldedaten und dem Abgleich mit anderen Sozialleistungen.

Top 2-Standardaktivität-Verwaltung: Daten erfassen/Formulare ausfüllen (S 4)

Diese Standardaktivität setzt sich aus mehreren Prozessschritten zusammen und kann in einer Wohngeldbehörde beim Mietzuschuss bis zu 35 Minuten und beim Lastenzuschuss bis zu 40 Minuten in Anspruch nehmen. Auch bei dieser Aktivität ist die Spannweite zwischen den Kommunen groß, was wiederum auf einen recht großen Gestaltungsspielraum schließen lässt.

Beratung

Die Beratungstätigkeit umfasst die inhaltliche und allgemeine Beratung der Bürgerinnen und Bürger. Sie ist vor allem bei den Erstanträgen auf Miet- und Lastenzuschuss – mit ungefähr einer Viertelstunde über alle Fälle hinweg betrachtet – neben den Standardaktivitäten „Daten erfassen/Formulare ausfüllen“ und „Inhaltliche Prüfungen, Berechnungen“ die zeitaufwändigste Tätigkeit.

Die Beratung wird von den Wohngeldbehörden mit unterschiedlichem Zeitaufwand durchgeführt. Sie kann für einen Erstantrag zwischen 5 Minuten und 27 Minuten in Anspruch nehmen.

II.3.2.2 Qualitative Unterschiede bei der Antragsbearbeitung

Durch das Erheben und Analysieren differenzierter Einzelschritte des Verwaltungsvollzugs wurden unterschiedliche Praxisbeispiele identifiziert. Zum Beispiel konnten folgende Unterschiede festgestellt werden:

- **Unterschiedliche Formulare:** Der Antragsumfang wirkt sich auf den Zeitaufwand der Antragstellung aus. Je umfangreicher der Antrag, desto zeitaufwändiger ist das Ausfüllen. Die Antragsformulare variieren je nach Kommune. Sie reichen von vier Seiten mit 15 Fragen bis zu 8 Seiten mit 36 Fragen. Je nach Fallgestaltung fordern die Kommunen zudem zwischen vier und vierzehn zusätzliche Formulare bzw. Nachweise oder Belege an. In Nordrhein-Westfalen bietet das zuständige Ministerium die landesweit verbindlichen Antragsformulare auch zum Herunterladen an.
- **Erfassung der Daten:** Diese erfolgt in das jeweilige Wohngeldprogramm entweder in einem Schritt oder in zwei zeitlich voneinander getrennten Schritten. Die Dateneingabe in einem Schritt findet nach Vollständigkeit der Unterlagen sowie formaler und inhaltlicher Prüfung aller Daten statt. Wird die Eingabe der Daten dagegen in zwei Schritten vorgenommen, unterteilt sich diese in die Registratur der Basisdaten direkt nach dem Eingang des Antrags und in eine spätere vollständige Erfassung der übrigen Daten, die nach formaler und inhaltlicher Prüfung aller Unterlagen stattfindet.

- **Abgleich Meldedaten:** Der bei der inhaltlichen Antragsprüfung erforderliche Abgleich der Antragsdaten mit den Meldedaten wird von den Wohngeldbehörden unterschiedlich durchgeführt. In einigen Kommunen werden die Daten im persönlichen Kontakt mit dem Einwohnermeldeamt abgeglichen. Andere Kommunen gleichen die Meldedaten mittels elektronischer Verknüpfung oder Online-Abfrage in einem vorgegebenen Zeitfenster ab.
- **Abgleich mit anderen Sozialleistungen:** Der Abgleich mit anderen Sozialleistungen bei der inhaltlichen Prüfung des Wohngeldantrags verläuft je nach Wohngeldbehörde sehr unterschiedlich. Die Kommunikation über Antragsfälle in Optionskommunen ist tendenziell einfacher als in Kommunen, in denen der Vollzug des SGB II bei der ARGE oder bei Jobcentern liegt. In Düsseldorf hat sich z. B. als hilfreich herausgestellt, einen speziell auf die SGB-II-Stelle zugeschnittenen Wohngeldrechner zu entwickeln.
- **Organisation des Rechenlaufs (Bescheid-erstellung und –versendung, Anweisung der Wohngeldzahlung):** In Brandenburg, Nordrhein-Westfalen und in einigen (nicht am Projekt beteiligten) Wohngeldbehörden in Niedersachsen erfolgt der Rechenlauf extern über den jeweiligen IT-Dienstleister des Landes. In den übrigen Kommunen in Niedersachsen und in Schleswig-Holstein wird der Rechenlauf durch die Wohngeldbehörden selbst durchgeführt.
- **Front-Office/Back-Office:** In Lübeck und Potsdam findet eine systematische Arbeitsteilung durch die Einrichtung eines sog. Front- und Backofficebereichs statt. In Düsseldorf ist eine solche Aufteilung geplant. Dabei werden im Frontoffice die Tätigkeiten verrichtet, die einen unmittelbaren Kontakt mit Bürgerinnen und Bürgern bedürfen. Der Backofficebereich bleibt der konkreten Sachbearbeitung vorbehalten.
- **Online-Formulare:** In Falkensee, Luckenwalde, Potsdam, Braunschweig, Düsseldorf, Kleve und Kiel können sich die Antragstellenden die Antragsformulare elektronisch im Internet beschaffen.
- **Online-Verfahren:** In Potsdam können die Antragstellenden seit 2007 ihren Wohngeldantrag auch elektronisch über ein webbasiertes Wohngeldportal stellen. Dazu ist eine Registrierung durch die antragstellende Person nötig. Da eine Online-Signatur noch nicht möglich ist, muss durch die Antragstellenden zusätzlich ein ausgedrucktes unterschriebenes Formular an die Wohngeldbehörde geschickt werden. Bisher nutzen

jedoch nur rund 1 Prozent der Antragstellenden das Angebot.

II.3.3 Vereinfachungsvorschläge (ausgewählte Beispiele)

Die Antragstellenden und die Wohngeldbehörden haben während der Untersuchung eine Vielzahl von Verbesserungs- und Vereinfachungsvorschlägen benannt (siehe Abschnitt IX.). Die Vorschläge lassen sich unterschiedlichen Verantwortungsebenen zuordnen (Bund, Länder, Kommunen). Eine abschließende Bewertung der Vorschläge mit Blick auf Art und Umfang des Vereinfachungspotentials wurde bislang nicht vorgenommen. Dies wird in einem weiteren Dialog mit den beteiligten Experten geschehen.

II.3.3.1 Aus Sicht der Behörde

Die Vorschläge der Wohngeldbehörden wurden nach Abschluss der Untersuchung mit den Wohngeldbehörden nach Wichtigkeit priorisiert und den zuständigen Verantwortungsebenen zugeordnet (siehe Abschnitt IX.1). Die Vorschläge betreffen dabei vor allem die Bereiche

- Datenschutz/Datenabgleich
- Rechtliche Rahmenbedingungen des Wohngelds
- Kommunikationsprozesse
- Informationstechnik.

Die überwiegend als sehr wichtig und wichtig eingestuften Vereinfachungsvorschläge aus Sicht der Wohngeldbehörden waren:

- **Einheitliches Intranetangebot („Wohngeldplattform“)** für Wohngeldbehörden eines Landes.
- **Zügige Umsetzung des automatisierten Datenabgleichs**, um auf zeit- und arbeitsintensive Amtshilfegesuche verzichten zu können.
- **Vereinfachung des Einkommenskatalogs nach § 14 WoGG**, um Berechnung der Anspruchsberechtigung zügiger vornehmen zu können.
- **Deutlichere rechtliche Abgrenzung zu anderen Sozialleistungen**, um Prüfung der Anspruchsberechtigung einfacher und zügiger vornehmen zu können.
- **Eigene Wohngeldrechner oder Einkommensgrenzen für SGB-II-Stellen**, um zeitintensive telefonische Anfragen vermeiden zu können.
- **Eindeutige datenschutzrechtliche Anwendungshinweise zur Nutzung personenbezogener Daten**, damit für die Behördenmitarbeiterin/ den Behördenmitarbeiter klar ersichtlich ist, was zulässig ist.

- **Verzicht auf Schriftform bei Einholung datenschutzrelevanter Auskünfte**, damit Vorgänge durch telefonische Rückfragen bei den beteiligten Stellen zügiger und bürgerfreundlicher bearbeitet werden könnten.
- **Häufigere Nutzung der schriftlichen Einwilligung zur Verarbeitung personenbezogener Daten**, um auf Mehrfachangaben seitens der Antragstellenden verzichten zu können.
- **Fallunabhängige Übergangsvorschriften bei Rechtsänderungen**, um arbeitsaufwändige Einzelfallprüfungen zu vermeiden.
- **Stichprobenartige Anwendung des „Vier-Augen-Prinzips“**, statt aufwändige „Vollüberprüfung“.
- **Zeitnahe Information über neue Erlasse und Verwaltungsvorschriften**, um sich auf Änderungen schneller einstellen zu können.
- **Feste Ansprechpartner bei den SGB-II-Stellen**, um zu vermeiden, dass die Bürgerinnen und Bürger hin- und hergeschickt werden.
- **Monatsberichte von IT.NRW an Wohngeldbehörden des Landes**, damit auf manuelle Auswertungen in der Wohngeldbehörde verzichtet werden können.
- **Bei Erhöhungsanträgen der Wohngeldbehörde nur die Änderungen melden**, da die übrigen Informationen aus dem Erst- oder Wiederholungsantrag bereits bekannt sind.
- **Zentrale Annahmestelle für sämtliche Anträge auf Sozialleistungen**, um den Antragstellenden Mehrfachwege zu ersparen.
- **Monatliche Abschlagszahlung bei variierenden Einkommen**, mit der Möglichkeit der Verrechnung am Jahresende, um monatliche Nachweispflicht zu erleichtern.
- **Mietvertrag als Nachweis** statt extra Formular, das vom Vermieter ausgefüllt werden muss.
- **Kontoauszüge als Nachweis** statt Fremdmittelbescheinigung durch die Bank (Kosten von rund 18 Euro).
- **„Kombi-Anträge“ bei parallel in Anspruch genommenen Leistungen**, da ein Teil der Informationen für alle Anträge benötigt wird.
- **Im Formular die Erläuterungen den Fragen zuordnen**, damit der Antrag an Übersichtlichkeit gewinnt.
- **Tabelle im Antrag mit Übersicht der Ansprüche in Euro** als hilfreiche Information für die Antragstellenden.
- **Auflistung aller für den Antrag erforderlichen Nachweise im Informationsmaterial**, damit Antragsunterlagen möglichst vollständig abgegeben werden können.
- **Elektronische oder telefonische Nachforderung von Nachweisen**, damit Antragsbearbeitung zügiger erfolgen kann.
- **Vereinfachung des Widerlegens einer Wirtschaftsgemeinschaft**, um die Nachweisführung der Antragstellenden zu erleichtern.
- **Flexiblere Abgabemöglichkeiten**, damit vor allem Berufstätige zeitnah den Antrag abgeben können.
- **Abschlagszahlungen bei Wiederholungsantrag**, wenn abzusehen ist, dass der Anspruch weiterhin besteht.

II.3.3.2 Aus Sicht der Antragstellenden

Die Vorschläge aus Sicht der Antragstellenden (siehe Abschnitt IX.2) betreffen vor allem die Bereiche

- Formulargestaltung
- Bescheiderteilung/Auszahlung
- Organisation der Wohngeldbehörden.

Eine Priorisierung und Zuordnung zu einer bestimmten Verantwortungsebene wurde bislang nicht vorgenommen. Die Vorschläge beziehen sich überwiegend auf Vereinfachungen der beiden kostenintensivsten Verfahrensschritte „Formular ausfüllen“ und „Nachweise beifügen“. Eine Auswahl der Vorschläge wird im Folgenden beschrieben.

II.3.4 Wohngeldreform 2009

Die WoGG-Reform trat zum 1. Januar 2009 in Kraft. Sie führt zu Veränderungen bei der Antragstellung und bei der Antragsbearbeitung.

II.3.4.1 Quantitative Ergebnisse – SKM-Messung

Die Wohngeldreform 2009 wirkt sich lediglich geringfügig auf den Zeitaufwand der Wohngeldbehörden bei der Bearbeitung der einzelnen Wohngeldanträge aus.

Die Tabellen 10 und 11 zeigen die Veränderung der Standardzeiten für die Bearbeitung der Wohngeldanträge getrennt nach Mietzuschuss und nach Lastenzuschuss.

Tabelle 10: Veränderung des Zeitaufwands für die Bearbeitung des Mietzuschusses

Aufwand in Minuten	Mietzuschuss - neue Regelung -		Mietzuschuss Veränderung zu alter Rechtslage	
	Erstantrag	Wiederholung/ Erhöhung ⁵	Veränderung- Erstantrag	Veränderung- Wiederholung/ Erhöhung
Gesamtaufwand	87,4	68,4	+ 6,9	+ 4,8
Top 1-Standardaktivität: Inhaltliche Prüfung, Berechnungen (S 5)	19,0	16,5	+2,5	+3,5
Top 2-Standardaktivität: Daten erfassen, Formulare ausfüllen (S 4)	14,5	10,3	+0,5	+0,3
Beratungstätigkeit	12,5	5,0	+ 2,5	-

Tabelle 11: Veränderung des Zeitaufwands für die Bearbeitung des Lastenzuschusses

Aufwand in Minuten	Lastenzuschuss - neue Regelung -		Lastenzuschuss Veränderung zu alter Rechtslage	
	Erstantrag	Wiederholung / Erhöhung ⁵	Veränderung- Erstantrag	Veränderung- Wiederholung/ Erhöhung
Gesamtaufwand	122,7	90,5	+ 5,7	+ 4
Top 1-Standardaktivität: Inhaltliche Prüfung, Berechnungen (S 5)	30,0	25,0	+ 2,5	+ 2,5
Top 2-Standardaktivität: Daten erfassen, Formulare ausfüllen (S 4)	22,0	16,0	+ 1,5	+ 1
Beratungstätigkeit	17,5	8,0	+ 0,6	-

Durch die Reform des Wohngeldrechts hat sich der Zeitaufwand in der Antragsbearbeitung kommunenübergreifend insgesamt geringfügig erhöht. Bezogen auf die einzelnen Kommunen fallen die Abweichungen jedoch sehr unterschiedlich aus. Einige Kommunen benötigen je nach Antragsart bis zu 3 Minuten weniger andere hingegen bis zu 13 Minuten mehr.

Die Gesetzesreform führt auch bei den beiden zeitintensivsten Standardaktivitäten „Inhaltliche Prüfung, Berechnungen“ und „Daten erfassen, Formulare ausfüllen“ zu etwas höheren Bearbeitungszeiten. Dies liegt u. a. an zusätzlichen personenbezogenen Angaben, die im Wohngeldprogramm erfasst werden müssen (z. B. Geburtsname, Geschlecht) und am erweiterten Datenabgleich zwischen den Behörden. Dieser erhöhte Arbeitsaufwand trifft auf fünf Kommu-

⁵ Da die Messung des Wiederholungs- und des Erhöhungsantrags keine signifikanten Abweichungen ergab, wurden die beiden Anträge in der Untersuchung zusammengefasst.

nen zu. Bei den übrigen Kommunen gibt es keine zeitliche Veränderung.

Bei der Beratung für Erstanträge ist der Zeitaufwand aufgrund der Reform tendenziell gestiegen. Dies kann darauf zurückgeführt werden, dass nunmehr mehr bzw. andere Sachverhalte zu berücksichtigen sind, wie z. B. die veränderte Querprüfung zum SGB II.

II.3.4.2 Qualitative Ergebnisse – Wahrnehmung der Wohngeldbehörden

Die Wohngeldreform 2009 führt zu keiner spürbaren Entlastung der Wohngeldbehörden. Langfristig wirkt sich am stärksten der Anstieg der Antragszahlen auf die Wohngeldbehörden aus.

Insgesamt gibt es nach übereinstimmender Aussage der Wohngeldbehörden keine spürbaren positiven Veränderungen. Die inhaltlichen Änderungen schlagen sich entweder nicht im zeitlichen Aufwand nieder oder gleichen sich gegenseitig aus.

Als große Schwierigkeit wird die Überschneidung zu den Leistungen des SGB II gesehen, was nach Aussagen der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter zu einer höheren Komplexität führt. Dies ist insbesondere bei Mischhaushalten und bei Anspruch auf Kinderwohngeld der Fall.

II.4 Schlussfolgerungen

Mit dem Projekt „Einfacher zum Wohngeld“ haben sich vier Bundesländer und 12 Kommunen zusammengeschlossen um gemeinsam mit der Bundesregierung, dem Nationalen Normenkontrollrat und dem Statistischen Bundesamt Vereinfachungsmöglichkeiten bei der Beantragung und Bearbeitung von Wohngeld zu identifizieren. Dabei hat sich gezeigt, dass

- eine vertrauensvolle zielorientierte Zusammenarbeit von Bund, Ländern und Kommunen möglich ist um Maßnahmen zu identifizieren, die Regelung und Verfahren einfacher und serviceorientierter gestalten - im Rahmen der jeweiligen Zuständigkeiten.
- das Standardkosten-Modell eine geeignete Methode ist, um ebenenübergreifend den Zeitaufwand für bundesrechtliche Informationspflichten der Bürgerinnen und Bürger sowie den entsprechenden Aufwand in der Verwaltung zu quantifizieren.
- neben dem Zeitaufwand die Einschätzungen der Bürgerinnen und Bürger zu weiteren Aspekten des Wohngeldverfahrens eine wertvolle Ergänzung des Standardkosten-Modells ist.
- die Transparenz über Vollzugsprozesse und Praxisbeispiele es den Beteiligten ermöglicht, Unterschiede festzustellen, Vereinfachungsvorschläge zu entwickeln und voneinander zu lernen.
- durch die Rückkopplung der Vollzugserfahrungen mit den bundesrechtlichen Vorgaben wertvolle Hinweise zur Vereinfachung von Bundesrecht gewonnen werden können.
- die Wohngeldreform 2009 einen Vorher-Nachher-Vergleich ermöglicht hat.
- die Projektergebnisse genutzt werden können, um in einen ebenenübergreifenden Dialog über konkrete Vereinfachungsmaßnahmen einzutreten.

Diese Aspekte waren entscheidend für den Erfolg des Projekts und können Anregung und Anreiz sein, um auch in anderen Politikbereichen nach diesem Schema eine ebenenübergreifende Zusammenarbeit mit dem Ziel anzustreben, gemeinsam den Bürokratiebau voranzutreiben, um eine spürbare Entlastung für Bürgerinnen und Bürger, Wirtschaft sowie Verwaltung zu ermöglichen. Die Beteiligten haben insoweit Pionierarbeit geleistet.

III. Projektbeschreibung

Mit dem Projekt „Einfacher zum Wohngeld“ haben die Bundesländer Brandenburg, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen und Schleswig-Holstein zusammen mit der Bundesregierung, dem Nationalen Normenkontrollrat, dem Statistischen Bundesamt sowie ausgewählten Kommunen den Prozess der verschiedenen Fallgestaltungen von Wohngeldbeantragung analysiert – von der Antragstellung bis zur Bewilligung unter Berücksichtigung der bundesrechtlichen

Vorgaben. Auf diesem Wege sollte die bundesrechtliche Informationspflicht „Beantragung von Wohngeld“ mit Blick auf ihre Umsetzung sowie ihren Vollzug durch Länder und Kommunen untersucht werden. Das Statistische Bundesamt war für die Entwicklung des Messkonzeptes, die Durchführung der Messungen der Bürokratielasten der Bürgerinnen und Bürgern und der Verwaltung und die Datenaufbereitung zuständig.

III.1 Projektteilnehmer

An dem Projekt haben Vertreter von Bund, Ländern und Kommunen teilgenommen.

Tabelle 12: Projektteilnehmer

Bund	Bundeskanzleramt, Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung, Statistisches Bundesamt
Länder	Brandenburg, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen, Schleswig-Holstein
Kommunen	Stadt Braunschweig Landeshauptstadt Düsseldorf Sozialzentrum Husum und Umland Stadt Falkensee Stadt Fürstenwalde Landeshauptstadt Kiel Stadt Kleve Stadt Luckenwalde Hansestadt Lübeck Stadt Melle Sozialzentrum Niebüll Landeshauptstadt Potsdam

III.2 Ziele des Projekts

Ziel des Projekts ist es, die bürokratischen Belastungen und ihre Herkunft bei der Beantragung von Wohngeld zu identifizieren und hieraus Vereinfachungsmaßnahmen und/oder Serviceangebote zu entwickeln, die zu einer Entlastung der Betroffenen führen. Dabei wurde wie folgt vorgegangen:

Darstellung und Analyse der ebenenübergreifenden Vollzugsprozesse auf Grundlage der bundesrechtlichen Vorgaben.

Rückkopplung der Erfahrungen der Vollzugsbehörden mit den bundesrechtlichen Vorgaben.

Identifizierung von weiteren Vereinfachungs- bzw. Verbesserungsmöglichkeiten beim Wohngeldantrags-/Bewilligungs-/Bezugsverfahren (Bürgerperspektive) unter Berücksichtigung bereits bestehender Vorschläge und Praxisbeispiele.

Identifizierung und möglichst Umsetzung von Möglichkeiten der Verfahrensbeschleunigung

durch Reduzierung des behördlichen Vollzugsaufwands (Behördenperspektive).

Das Projekt soll den Beteiligten ermöglichen, ihre Erkenntnisse und Erfahrungen in die ebenenübergreifende Analyse des „Wohngeldprozesses“ einzubringen. Die auf diesem Wege gewonnenen Synergien sollen für die Entwicklung von weiteren Vereinfachungsmaßnahmen und/oder Serviceangeboten genutzt werden. Dabei ist zu berücksichtigen, dass mit der Wohngeldreform zum 1. Januar 2009 auch eine Reihe von Veränderungen gegenüber dem bisher geltenden Recht eingeführt wird. Es wurde daher auch ein Abgleich des alten mit dem neuen Recht vorgenommen.

Die Anwendung des Standardkosten-Modells (SKM) soll dabei ermöglichen, die bürokratischen Belastungen zu beziffern und in besonders belastenden Bereichen Vereinfachungsmaßnahmen zu identifizieren.

III.3 Projektablauf

Der Projektablauf untergliedert sich in drei Phasen. Jede Phase besteht aus mehreren Projektschritten, die nacheinander abgearbeitet wurden.

Im Anschluss an den Projektabschluss ist jede und jeder Beteiligte im Rahmen ihrer oder seiner Zuständigkeit gefordert, die Projektergebnisse zu nutzen und Vereinfachungsmaßnahmen umzusetzen. Dazu können weitere Gespräche der Projektteilnehmerinnen und Projektteilnehmer – ggf. unter Hinzuziehung weiterer interessierter Länder und Kommunen – stattfinden.

Tabelle 13: Projektphasen

I.	Vorbereitungsphase (Anfang Dezember 2008 bis Mitte Februar 2009)
Schritt 1	Abstimmung des Projektsteckbriefs
Schritt 2	Benennung ausgewählter Kommunen einschließlich Ansprechpartner und Anschrift durch die Bundesländer und die kommunalen Spitzenverbände
Schritt 3	Übermittlung der einschlägigen Landes-Durchführungsvorschriften
Schritt 4	Erarbeitung des methodischen Vorgehens bei der SKM-Messung des Wohngeldantrags einschließlich des korrespondierenden Verwaltungsaufwands durch das Statistische Bundesamt
Schritt 5	Vorstellung und Diskussion des methodischen Mess-Konzepts durch das Statistische Bundesamt auf dem Arbeitstreffen am 15. Dezember 2008 im Bundeskanzleramt
Schritt 6	Gespräch mit den kommunalen Spitzenverbänden am 5. Februar 2009
Schritt 7	Einladung des NKR an die Projektteilnehmer zur Auftaktveranstaltung
II.	Durchführungsphase (Mitte Februar bis Mitte Juni 2009)
Schritt 1	11. Februar 2009: Projekt-Auftaktveranstaltung im Bundeskanzleramt; Vorstellung des konzeptionellen Vorgehens durch das Statistische Bundesamt
Schritt 2	Darstellung des Vollzugsprozesses auf Grundlage der bundesrechtlichen Vorgaben einschließlich der Änderungen ab 1. Januar 2009 (Gesetzgebung, Vollzugsverwaltung, Antragsteller)
Schritt 3	Durchführung der SKM-Messungen in den Projekt-Kommunen durch das Statistische Bundesamt (Antragsverfahren einschließlich des korrespondierenden Verwaltungsaufwands) unter Berücksichtigung des bisher geltenden Rechts und der ab 1. Januar 2009 geltenden Wohngeldreform.
Schritt 4	Rückkopplung der Erfahrungen der Kommunen und Länder mit den bundesrechtlichen Vorgaben unter Berücksichtigung bereits bestehender Vorschläge.
Schritt 5	Identifizierung von Vereinfachungsmaßnahmen und Serviceverbesserungen im Verwaltungsvollzug unter Berücksichtigung bereits bestehender Praxisbeispiele (z. B. bei Online-Verfahren).
Schritt 6	Beschreibung der Vereinfachungsmaßnahmen (Gesetzgebung, Vollzug, Serviceangebote) sowie der erwarteten Entlastungseffekte.
Schritt 7	Abstimmung der Messergebnisse mit den Kommunen.
III.	Abschlussphase (Mitte Juni bis Ende August 2009)
Schritt 1	Erstellen eines Abschlussberichts durch Statistisches Bundesamt, Bundeskanzleramt und NKR
Schritt 2	Diskussion der Projektergebnisse auf einem gemeinsamen Workshop im Bundeskanzleramt am 1. Juli 2009.
Schritt 3	Endabstimmung des Abschlussberichts mit den Projektteilnehmern (Ende Juli 2009)
Schritt 4	Vorstellen der Projektergebnisse auf der Abschlussveranstaltung im Bundeskanzleramt (September 2009)

IV. Methodisches Vorgehen

IV.1 Allgemeine Beschreibung des Standardkosten-Modells

Das Verfahren zur Leistung von Wohngeld wird mit dem Standardkosten-Modell untersucht – von der Antragstellung bis zur Bewilligung.

IV.1.1 Grundlagen

Das Standardkosten-Modell ist eine Methode zur standardisierten Erhebung von Bürokratiekosten. Dabei konzentriert sich das Modell auf die gesetzlichen Informationspflichten. Im Gesetz zur Einsetzung eines Nationalen Normenkontrollrates werden in § 2 Abs. 1 die Bürokratiekosten und die Informationspflicht wie folgt definiert:

„Bürokratiekosten im Sinne dieses Gesetzes sind solche, die natürlichen oder juristischen Personen durch Informationspflichten entstehen. Informationspflichten sind aufgrund von Gesetz, Rechtsverordnung, Satzung oder Verwaltungsvorschrift bestehende Verpflichtungen, Daten und sonstige Informationen für Behörden oder Dritte zu beschaffen, verfügbar zu halten oder zu übermitteln. Andere durch Gesetz, Rechtsverordnung, Satzung oder Verwaltungsvorschrift entstehende Kosten sind nicht umfasst.“

Inhaltliche oder finanzielle Pflichten werden ausdrücklich nicht berücksichtigt. Beispielsweise werden bei Importgenehmigungen, Steuererklärungen, Anträgen auf Wohngeld oder Elterngeld nicht die Kontrolle von Handelsgütern, die Erhebung von Steuern oder die Gewährung von Zuwendungen an sich thematisiert. Untersucht wird stattdessen der „Papierkram“, der notwendig ist, die Genehmigungen, Bescheide oder Gelder berechtigt zu erhalten. Das gleiche Ergebnis mit weniger Aufwand zu erzielen kann nur im Sinne aller sein und tangiert keine politischen Ziele.

Im Gegensatz zu klassischen Prozessanalysen werden im Standardkosten-Modell die zur Erfüllung einer Informationspflicht notwendigen Arbeitsschritte in so genannte „Standardaktivitäten“ zerlegt. Dem liegt die Erkenntnis zugrunde, dass zur Erfüllung aller denkbaren Informationspflichten sehr ähnliche Arbeitsschritte notwendig sind, die sich in Kategorien einteilen lassen, und zwar unabhängig von der konkreten Ausgestaltung und dem zeitlichen Ablauf der Pflichterfüllung. Dies ermöglicht eine detaillierte Analyse des Gesamtprozesses, der als „Standardprozess“ bezeichnet wird.

Die Bundesregierung wendet das Standardkosten-Modell seit 2006 an. Sie hat sich im ersten Schritt auf den Normadressaten Wirtschaft konzentriert. Die hierzu durchgeführte Bestandsmessung wurde im Sommer 2008 abgeschlossen. Seit Herbst 2008 werden im zweiten Schritt die Informationspflichten der Bürgerinnen und Bürger gemessen. Mit dem Projekt „Einfacher zum Wohngeld“ werden nun nicht nur Informationspflichten der Bürgerinnen und Bürger gemessen, sondern es werden auch die darauf aufbauenden Bearbeitungsprozesse innerhalb der Verwaltung bis hin zur Antragsbescheidung betrachtet.

IV.1.2 Definitionen und Begriffsabgrenzungen

Der Untersuchungsgegenstand bei der Messung des Verwaltungsaufwandes mit Hilfe des Standardkosten-Modells sind Informationspflichten im Sinne des NKR-Gesetzes.

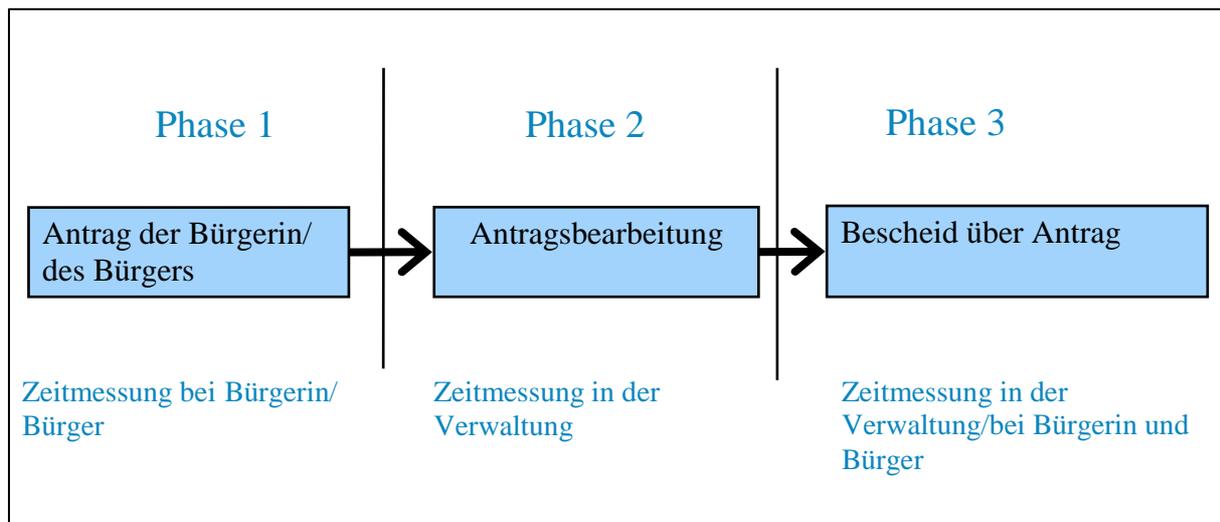
Jede Informationspflicht besteht gewöhnlich aus einer Reihe unterschiedlicher Informationen bzw. Daten, die bereitgestellt werden müssen (Datenanforderungen). So stellen zum Beispiel die in einer Norm verlangten Einzelangaben bei einer Antragstellung jeweils für sich betrachtet je eine Datenanforderung dar (wie Name, Einkommen, Familienstand, etc.). Diese Einzelangaben werden jedoch in dem Gesamtvorgang „Antragstellung“ zusammengefasst und als eine Informationspflicht betrachtet. Die Belastung der Bürgerinnen und Bürger wird für den Gesamtvorgang ermittelt.

Gemessen wurden die Anträge auf Wohngeld und Elterngeld⁶ und die damit einhergehenden Verwaltungsprozesse.

Die Zielgruppe der Untersuchung waren zum einen die von der Informationspflicht betroffenen Bürgerinnen und Bürger (Antragstellende) und zum anderen die Verwaltung, in der die jeweiligen Anträge bearbeitet und beschieden werden. Es wird damit der komplette Ablauf – angefangen von der Antragstellung bis hin zum Bescheid – abgebildet.

⁶ Für das Projekt „Einfacher zum Elterngeld“ liegt ein separater Projektbericht vor.

Abbildung 1: Prozessablauf von der Antragstellung bis zur Bewilligung



Für die Antragstellung der Bürgerinnen und Bürger in Bezug auf Wohngeld und Elterngeld wurden im Projekt diejenigen Standardaktivitäten

ten verwendet, die auch bereits bei den bisherigen SKM-Messungen zum Einsatz kommen (siehe Tabelle 14).

Tabelle 14: Standardaktivitäten der Bürgerinnen und Bürger

Nr.	Standardaktivität
S 1	Sich über die gesetzliche Verpflichtung informieren
S 2	Fachliche Beratung in Anspruch nehmen (z. B. Steuerberater/in, Beratungsstellen, Rechtsbeistand)
S 3	Daten oder Informationen sammeln und zusammenstellen (z. B. Formulare, Nachweise, Fotos)
S 4	Daten oder Informationen aufbereiten (einschließlich Berechnungen und Überprüfungen durchführen)
S 5	Formulare ausfüllen oder ausfüllen lassen
S 6	Schriftstücke aufsetzen (z. B. Brief, Fax, E-Mail)
S 7	Daten oder Informationen an die zuständigen Stellen übermitteln
S 8	Zahlungen anweisen (z. B. Ausfüllen des Überweisungsvordrucks)
S 9	Unterlagen kopieren, abheften, abspeichern
S 10	Prüfung durch öffentliche Stellen durchführen lassen (z. B. TÜV, Kontrollbesuche, Amt-särztin/Amtsarzt)
S 11	Vorlage weiterer Informationen bei Behörden auf Rückfragen (z. B. Dokumente nachrei-chen)
S 12	An Fortbildungen, Schulungen oder Ähnlichem teilnehmen

Tabelle 15 zeigt die speziell für die beiden Projekte „Einfacher zum Wohngeld“ und „Einfacher zum Elterngeld“ entwickelten Standardaktivitäten, die auf den bisher im Rahmen der

SKM-Messungen bei Unternehmen und Bürgerinnen und Bürgern gewonnenen Erkenntnissen sowie eigenen Erfahrungen in der Verwaltungstätigkeit beruhen.

Tabelle 15: Standardaktivitäten der Verwaltung

Nr.	Standardaktivität
S 1	Sich mit der gesetzlichen Verpflichtung vertraut machen
S 2	Daten und Informationen sichten und zusammenstellen (inkl. Vollständigkeitsprüfung)
S 3	Fehlende Daten oder Informationen einholen, Rückfragen stellen
S 4	Formulare ausfüllen bzw. vervollständigen und/oder Daten erfassen
S 5	Berechnungen/Bewertungen durchführen
S 6	Ergebnisse prüfen und ggf. korrigieren
S 7	Abschließende Informationen aufbereiten
S 8	Informationen oder Daten übermitteln oder veröffentlichen
S 9	Interne oder behördenübergreifende Besprechungen
S 10	Besprechungen oder Beratungen mit Externen
S 11	Zahlungen anweisen
S 12	Kopieren, verteilen, archivieren, dokumentieren
S 13	Ortsbegehungen, Begutachtungen, Inaugenscheinnahme
S 14	Weitere Informationen bei Rückfragen vorlegen
S 15	Teilnahme an Fortbildungen, Schulungen

Gemessen wurden die Zeiten, die für die Erledigung der jeweiligen standardisierten Teilaktivitäten benötigt werden. Als Standardzeit ist diejenige Zeit zu übernehmen, welche typischerweise benötigt wird, um die Aktivität durchzuführen. Um die Standardzeit zu ermitteln, wird als statistisches Maß der Median über alle ermittelten Einzelzeiten berechnet. Die Summe der Zeiten für die einzelnen Standardaktivitäten ist die Standardzeit zur Erfüllung der Informationspflicht. Anzumerken ist, dass zur Erfüllung spezifischer Informationspflichten selten alle Standardaktivitäten anfallen.

Bei den Bürgerinnen und Bürgern werden zusätzlich noch Wegezeiten zu den Behörden und Wartezeiten in den Behörden berücksichtigt.

Zusammenfassend muss nochmals darauf hingewiesen werden, dass es nach dem Standardkosten-Modell nicht darum geht, alle erdenklichen Verhaltensweisen abzudecken, sondern um die Betrachtung des „normalen“ (durchschnittlichen) Handelns. Im Mittelpunkt der Betrachtung stehen daher typische Verhaltensweisen der Beteiligten.

IV.1.3 Berechnungsparameter und Berechnungsweise

Bei der Messung wird als zentraler Belastungsparameter der Zeitaufwand zur Erfüllung der Informationspflicht ermittelt und zwar sowohl für Antragstellerin und Antragsteller als auch für die Wohngeldbehörden. Bei Antragstellerin und Antragsteller werden zusätzlich anfallende Wege- und Wartezeiten ausgewiesen. Bei den Wohngeldbehörden wird neben dem Zeitaufwand für die Erfüllung der Standardaktivitäten auch der Aufwand für die dazugehörige Beratungstätigkeit erfasst. Ergänzend werden Zusatzkosten erhoben, sofern sie unmittelbar aufgrund der Informationspflicht anfallen. Dies können bei Bürgerinnen und Bürgern z. B. Porto oder Kopierkosten sein, bei den Wohngeldbehörden z. B. Software-Kosten.

Um die Kosten (in Euro) hochzurechnen (siehe Abschnitt VI), die in Deutschland aufgrund der Bearbeitung der Wohngeldanträge insgesamt jährlich entstehen, wird als weitere Information die jährlich auftretende Anzahl der Antragsfälle (Fallzahl) angegeben. Bei der Verwaltung werden – analog zur Bestandsmessung bei der Wirtschaft – zunächst die Kosten für die Bearbeitung eines einzelnen Antrags berechnet. Diese ergeben sich aus dem standardisierten Zeitaufwand für die Antragsbearbeitung und -bescheidung, welcher mit dem Tarif (Lohnsatz der Sachbearbeiterin/des Sachbearbeiters je Stunde) für die Verwaltung multipliziert wird. Als Tarif steht dabei ein durchschnittlicher oder einer nach Laufbahngruppen (mittlerer, gehobener, höherer Dienst) differenzierter Tarif zur Verfügung (vgl.

Tabelle 16). Die Tarife entstammen der für Messungen nach dem Standardkosten-Modell entwickelten Tariftabelle des Statistischen Bundesamtes. Hierbei handelt es sich um eine weite Definition des Lohnsatzes, da neben den eigentlichen Lohnzahlungen auch Aspekte wie die Lohnnebenkosten berücksichtigt werden. Auf-

grund der Eingruppierung der zuständigen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern in den Wohngeldbehörden wurde zur Monetarisierung der Tarif für den mittleren Dienst zu Grunde gelegt (siehe Abschnitt VI.2.2 Ergebnisse aus den Befragungen in den Wohngeldbehörden).

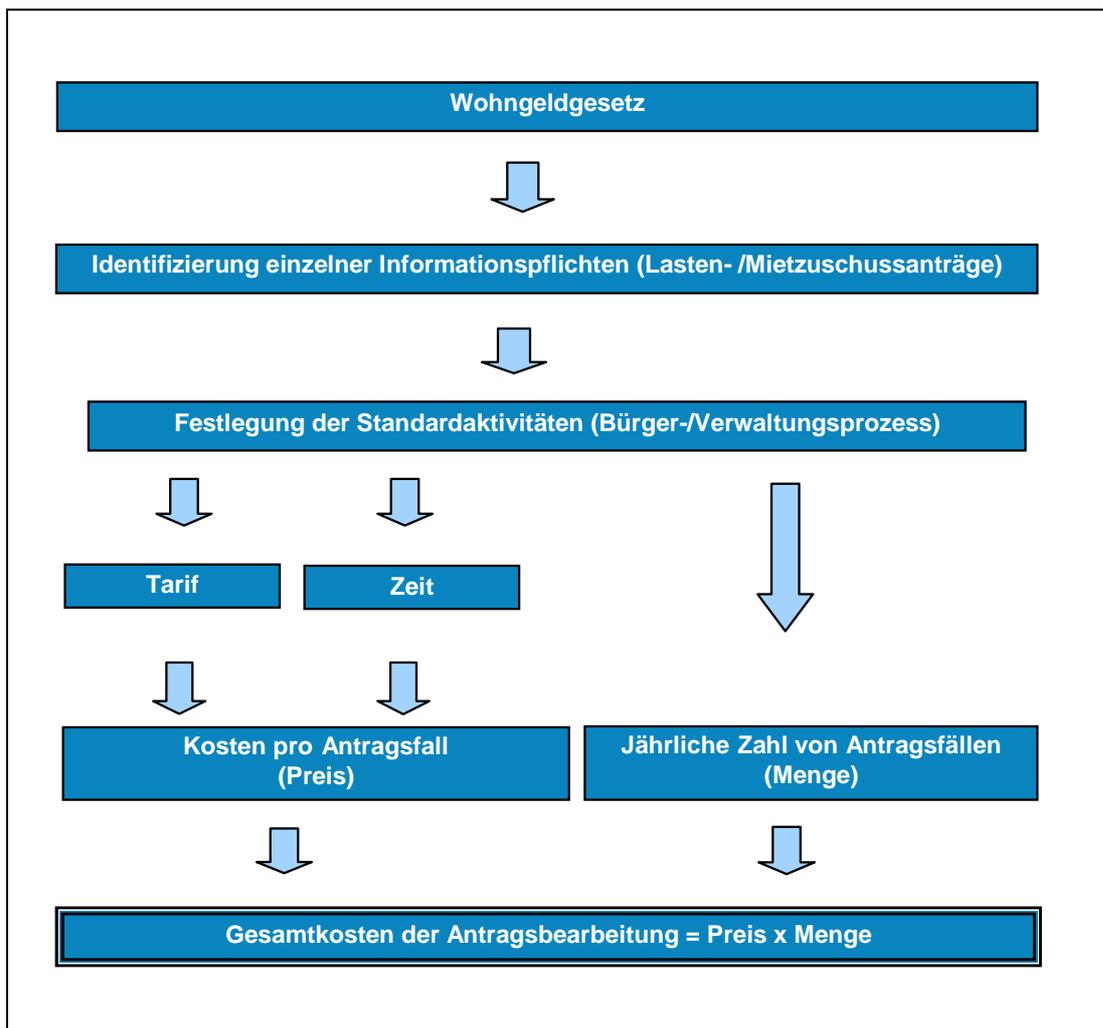
Tabelle 16: Höhe der durchschnittlichen Tarife für die Verwaltung

Laufbahngruppe	Durchschnittstarif in Euro
Mittlerer Dienst	21,20
Gehobener Dienst	32,60
Höherer Dienst	52,40
Durchschnitt aller Laufbahngruppen	35,40

Um die Gesamtkosten zu berechnen, die in Deutschland aufgrund der Bearbeitung der Wohngeldanträge jährlich entstehen, werden die durchschnittlichen Kosten zur Bearbeitung eines Falles mit der Anzahl der Fälle multipliziert (siehe Abschnitt VI.2). Zudem werden etwaige

Zusatzkosten (z. B. für Software) ermittelt und kommunenübergreifend dargestellt. Abbildung 2 fasst die Vorgehensweise bei der Berechnung der deutschlandweiten Ergebnisse für die Verwaltung beispielhaft für den Antrag auf Wohngeld zusammen.

Abbildung 2: Berechnung der Kosten der Bearbeitung und Bescheidung von Wohngeldanträgen nach dem SKM



IV.2 Datenerhebung in den Kommunen und bei Bürgerinnen und Bürgern

Untersuchungsgegenstand sind die Anträge auf Mietzuschuss und Lastenzuschuss nach dem Wohngeldgesetz. Erstanträge, Wiederholungsanträge und Erhöhungsanträge wurden jeweils differenziert als separate Informationspflichten gemessen und in der Ergebnisdarstellung teilweise zusammengefasst. In der Wohngeldbehörde wurde der mit der Antragsbearbeitung verbundene Zeit- und Kostenaufwand gemessen („korrespondierende Informationspflichten“).

Die Datenerhebung wurde vom Statistischen Bundesamt in zwei Schritten durchgeführt: In einem ersten Schritt wurden anhand eines im Vorfeld der Untersuchung konzipierten Leitfadens wichtige organisatorische Rahmenbedingungen des Arbeitsprozesses in jeder Kommune geklärt. Im zweiten Schritt folgten die eigentlichen Zeitaufwandsmessungen bei Bürgerinnen und Bürgern und in der Verwaltung. Im Folgenden werden beide Schritte erläutert.

IV.2.1 Erhebung der organisatorischen Rahmenbedingungen in den Kommunen

Wegen des großen Umfangs des Fragenkatalogs und der zum Teil sehr komplexen Arbeitsschritte wurden die Gespräche persönlich vor Ort durchgeführt. Dabei sind folgende Themen behandelt worden:

- **Durchführung der Messung:** Durchführung der Bürgermessungen (Termin, Räumlichkeiten, Anzahl der vom Statistischen Bundesamt benötigten Interviewerinnen und Interviewer), Organisation der Verwaltungsmessung (Termin, Teilnahme der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter, Befragungsmethode).
- **Interne Organisation:** Wie sind die Antragsannahme und die Antragsbearbeitung organisiert? Hier galt es auch, interne Regeln kennenzulernen, die den Prozess unterstützen, aber nicht zwangsläufig unmittelbare Relevanz für die Zeitmessung haben. Dazu gehören Fragen nach der Aufteilung der eingehenden Anträge auf die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter (z. B. alphabetische Zuordnung) oder zum Zeitpunkt und Verfahren der Datenerfassung. Auch die Frage, wie Wohngeldakten in der Wohngeldbehörde aufbewahrt und archiviert werden, wurde erörtert.
- **Zusatzkosten:** Die Frage der Zusatzkosten für die Verwaltung wurde erörtert. Erfragt wurden dabei die Kosten für die Wohngeldsoftware, Kosten für den Kauf bzw. Druck der Antragsformulare, Lizenzgebühren für

Online-Formulare und sonstige Kosten, die bei der Antragsbearbeitung anfallen.

- **Schnittstellen:** Besonders ausführlich sind Schnittstellen, Unterstützungs- und Kommunikationsprozesse mit anderen Behörden sowohl im Rahmen der Antragstellung durch die Bürgerinnen und Bürger als auch im Rahmen der Antragsbearbeitung durch die Wohngeldbehörde thematisiert worden.
- **Software:** Für die Bearbeitung der Wohngeldanträge gibt es unterschiedliche kommerzielle Softwarelösungen. Es galt die Frage zu klären, ob sich der Prozess der Antragsbearbeitung in den Kommunen auch in Abhängigkeit von der gewählten Wohngeldsoftware unterscheidet. Darüber hinaus wurde erfragt, ob es selbst entwickelte Softwarelösungen gibt, um Prozesse zu beschleunigen oder weniger fehleranfällig zu gestalten.
- **Wohngeldreform 2009:** Weitere wichtige Themen in den Vorgesprächen waren die allgemeinen Auswirkungen der Reform des Wohngeldgesetzes und erste Verbesserungsvorschläge.

IV.2.2 Zeitaufwandsmessung bei Bürgerinnen und Bürgern und der Verwaltung

Datenerhebung bei Bürgerinnen und Bürgern

Für die Ermittlung des bei der Wohngeldbeantragung entstehenden Zeitaufwandes der Bürgerinnen und Bürger hat das Statistische Bundesamt als Erhebungsinstrumente entweder das persönliche oder das telefonische Interview eingesetzt. So war sichergestellt, dass neben den Antragstellerinnen und Antragstellern, die ihren Antrag persönlich vor Ort abgegeben haben, auch jene interviewt werden konnten, die ihren Antrag postalisch eingereicht haben. Insgesamt wurden 389 Befragungen in den beteiligten Kommunen durchgeführt.

Für die Vor-Ort-Befragungen haben jeweils bis zu fünf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Statistischen Bundesamtes die betroffenen Bürgerinnen und Bürger direkt in der Wohngeldbehörde zum bürokratischen Aufwand im Zusammenhang mit der Erfüllung der Informationspflicht befragt. Die Befragungen wurden nach Möglichkeit an einem Tag mit langen Öffnungszeiten durchgeführt oder an zwei aufeinander folgenden Tagen. Die Zahl der realisierten Interviews war stark vom Publikumsverkehr in der Wohngeldbehörde im Befragungszeitraum abhängig. Um noch mehr Bürgerinnen und Bürger zu erreichen, haben einige Kommunen die geplante Befragung im Vorfeld in der Wohngeldbehörde oder in den örtlichen Medien angekündigt.

Die Anzahl der Befragungen je Kommune kann der Tabelle 17 entnommen werden.

Tabelle 17: Anzahl der Befragungen je Kommune

Kommune	Anzahl	%
Braunschweig	57	14,6
Düsseldorf	70	18,0
Falkensee	23	5,9
Fürstenwalde	29	7,5
Husum	9	2,3
Kiel	42	10,8
Kleve	18	4,6
Lübeck	41	10,5
Luckenwalde	15	3,9
Melle	9	2,3
Niebuß	17	4,4
Potsdam	59	15,2
insgesamt	389	100

Die Vor-Ort-Befragung stellt durch die direkte zeitliche Nähe des Interviews zur Antragstellung sicher, dass sich die Bürgerinnen und Bürger an die einzelnen Arbeitsschritte der Antragstellung und den damit verbundenen Aufwand gut erinnern können und das Messergebnis nicht durch Erinnerungslücken verfälscht wird. Ein weiterer wesentlicher Vorteil dieser Befragungsmethode ist, dass die Reaktionen der befragten Person während des Interviews genau beobachtet werden können und auf Verständnisschwierigkeiten, die sich in Gestik und Mimik äußern, direkt eingegangen werden kann.

Beim Vor-Ort-Interview konnten Bürgerinnen und Bürger nicht angetroffen werden, die für die Antragstellung das Internet genutzt (von den beteiligten Kommunen nur in Potsdam möglich) oder den Antrag über den Postweg an die zuständige Behörde gesendet haben. Zur Befragung dieser Personen und um die Anzahl der Befragungen zu steigern, hat das Statistische Bundesamt zusätzlich Telefoninterviews durchgeführt. Da die direkte Rekrutierung dieser Antragstellerinnen und Antragsteller durch das Statistische Bundesamt aus Datenschutzgründen nicht möglich war, wurden diese in einem vom Statistischen Bundesamt entworfenen und von den Kommunen versendeten Schreiben auf die Möglichkeit der Kontaktaufnahme zum Zwecke einer Befragung hingewiesen. Das Statistische Bundesamt hat für die Bürokratiekostenmessung der Informationspflichten der Bürgerinnen und Bürger eine kostenlose Telefonnummer eingerichtet, die in dem Schreiben angegeben war. Insgesamt 61 Bürgerinnen und Bürgern haben dieses Angebot genutzt, und mit ihnen wurde direkt oder zu einem abgesprochenen Termin ein telefonisches Interview durchgeführt.

Für die Befragungen der Bürgerinnen und Bürger wurde der Standardfragebogen des Statistischen Bundesamtes zur Messung der Informati-

onspflichten bei Bürgerinnen und Bürgern eingesetzt (Anhang 1). Dieser wird bereits seit Mitte 2008 für Interviews zur Messung von bürokratischen Belastungen bei den Bürgerinnen und Bürgern nach dem Standardkostenmodell verwendet.

Neben dem Standardfragebogen kam zur Befragung der Antragstellerinnen und Antragsteller ein weiterer, speziell für das Bund-Länder-Kommunen Projekt konzipierter Fragebogen zum Einsatz (Anhang 2⁷). Dieser Zusatzfragebogen orientiert sich direkt an der Zielsetzung des Projektes, Hinweise auf Vereinfachungsmöglichkeiten bei der Beantragung von Wohngeld zu bekommen.

So wurden die Bürgerinnen und Bürger gefragt,

- wie sie auf eine mögliche Anspruchsberechtigung aufmerksam wurden,
- welche Form der Antragstellung sie nutzten und
- ob sie sich vorstellen können, ihren Antrag in elektronischer Form über das Internet zu stellen.

In einem weiteren Themenbereich des Zusatzfragebogens konnten die Antragstellerinnen und Antragsteller ihre Einschätzungen zu Verständlichkeit und Übersichtlichkeit des verwendeten Formulars abgeben und in einer offenen Frage Kritikpunkte und Hinweise zum Antragsverfahren konkret benennen.

Ebenfalls untersucht wurde, ob die Reform des Wohngeldgesetzes zu Veränderungen im Zeitaufwand bei den Bürgerinnen und Bürgern führte. Hier konnten jedoch nur solche Antragstellerinnen und Antragsteller befragt werden, die

⁷ In Anhang 3 ist der modifizierte Fragebogen für Schleswig-Holstein dargestellt.

ihren Erstantrag bereits 2008 gestellt hatten und jetzt wegen eines Wiederholungs- oder Erhöhungsantrags die Wohngeldbehörde besuchten. Zudem wurde in Absprache mit den Wohngeldbehörden und gegebenenfalls dem zuständigen Landesministerium in einigen Kommunen die persönliche Zufriedenheit mit der Beratungs- und Serviceleistung der Wohngeldbehörde erfragt. Waren die Kundinnen und Kunden unzufrieden, hatten sie die Möglichkeit, die Gründe für diese Bewertung zu nennen.

Datenerhebung in der Verwaltung

Für die Messung des durch die Antragsbearbeitung verursachten Aufwandes in der Verwaltung haben jeweils zwei oder drei Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Statistischen Bundesamtes in der Wohngeldbehörde der Kommunen eine Zeitaufwandsschätzung durchgeführt, die sich von der Messung des Aufwandes der Bürgerinnen und Bürger in mehreren Gesichtspunkten unterscheidet:

In der Verwaltung sind in der Regel dieselben Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter mit der Bescheidung von Anträgen auf Miet- und Lastenzuschuss über einen längeren Zeitraum betraut und verfügen somit auch über Fachwissen und über Kenntnisse bezüglich der Situation vor der Wohngeldreform 2009. So konnte eine Zeitaufwandsmessung sowohl der alten als auch der neuen Vorschriften stattfinden.

Für die Verwaltungstätigkeiten von der Antragsbearbeitung bis zur Bescheiderstellung wurde der entsprechende Verwaltungsaufwand untersucht (siehe Anhang 4). Das heißt, Untersuchungsgegenstand war der gesamte durch die Antragstellung ausgelöste Arbeitsaufwand in der Verwaltung, von Beratungstätigkeiten, der inhaltlichen Bearbeitung des Antrags bis zur Erstellung und Versendung des Bescheides. Dazu wurden in den Behörden vom Statistischen Bundesamt moderierte Panels durchgeführt. Ein Panel im Sinne dieses Projektes ist eine moderierte Diskussionsrunde, an der alle, bei großen Wohngeldbehörden eine Auswahl von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern teilgenommen haben. Ziel war die Erarbeitung eines Standardprozesses und eines gemeinsamen Zeitwerts für jede Standardaktivität, der den in der jeweiligen Wohngeldbehörde normalerweise entstehenden Aufwand für diese Aktivität widerspiegelt. In jeder Kommune wurde ein eigenes Panel durchgeführt, und die Zeitwerte spiegeln daher immer die spezifische Arbeitsweise in der jeweiligen Kommune wider. Trotz einheitlich angewendeter Methodik kann daher nicht ausgeschlossen werden, dass die gemeinsam geteilten subjektiven Einschätzungen der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern einer Wohngeldbehörde zu Zeitwerten führen, die in einer anderen Wohngeldbehörde etwas anders

eingeschätzt werden, obwohl der betrachtete Prozess in weiten Teilen übereinstimmt. Zusätzlich wurde der hinter den einzelnen Standardaktivitäten stehende Arbeitsprozess detailliert beschrieben und analysiert, um nach Möglichkeit unterschiedliche und zeitlich abweichende Prozesse in den verschiedenen Kommunen identifizieren zu können. Nach der Datenaufbereitung und Auswertung wurden die Ergebnisse den Kommunen zur Überprüfung zur Verfügung gestellt.

In den Bundesländern Nordrhein-Westfalen und Brandenburg sind neben den Wohngeldbehörden auch der IT-Dienstleister Information und Technik Nordrhein-Westfalen (IT.NRW) und der brandenburgische IT-Dienstleister (ZIT-BB) in den Prozess der Bescheiderstellung eingebunden.⁸ Daher wurden in diesen Bundesländern ergänzend zu den Panels in den Wohngeldbehörden auch die IT-Dienstleister zum Prozessablauf befragt. Zeitwerte für die betroffenen Standardaktivitäten konnten allerdings fallbezogen nicht erhoben werden. Beide IT-Dienstleister bearbeiten mit mehreren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Wohngeldanträge aller Wohngeldbehörden ihres Bundeslandes, und die Prozesse in Zusammenhang mit der Bescheiderstellung (Standardaktivität 7, 8 und 11) konnten nicht aus den anfallenden Arbeitsprozessen herausgelöst werden.

Insgesamt haben die Messungen pro Kommune drei bis vier Tage gedauert. Nicht nur die Zusammenarbeit mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Wohngeldbehörden war sehr kollegial und von Offenheit und Hilfsbereitschaft geprägt, sondern auch das Zusammentreffen mit den Bürgerinnen und Bürgern verlief durchweg positiv.

Für die Verarbeitung und Auswertung der Daten konnte das Statistische Bundesamt überwiegend auf die für die Bürokratiekostenmessung auf Bundesebene entwickelte interne IT-Umgebung zurückgreifen.

⁸ Der Brandenburgische IT-Dienstleister ZIT-BB wurde zum 1. Januar 2009 als Landesbetrieb auf der Grundlage des Kabinettsbeschlusses vom 15. Juli 2008 gegründet. In ihm ist der Landesbetrieb für Datenverarbeitung und IT-Serviceaufgaben (LDS) aufgegangen. Ebenfalls am 1. Januar 2009 wurden das LDS NRW und die Gebietsrechenzentren (GGRZ) Hagen, Köln und Münster zu einem neuen Landesbetrieb "Information und Technik Nordrhein-Westfalen (IT.NRW)" zusammengeführt.

V. Rechtliche Rahmenbedingungen

Das Wohngeld ist ein zentrales Instrument der Wohnungspolitik in der sozialen Marktwirtschaft. Es unterstützt Haushalte mit geringem Einkommen und dient der wirtschaftlichen Sicherung angemessenen und familiengerechten Wohnens. Wohngeld wird auf Antrag als Zuschuss zu den Aufwendungen für Wohnraum geleistet (§ 22 Abs. 1 WoGG). Mieter können einen Mietzuschuss, Eigentümer von selbst genutztem Wohnraum einen Lastenzuschuss erhalten.

Auf Wohngeld besteht ein Rechtsanspruch auf der Grundlage des Wohngeldgesetzes vom 24. September 2008 (BGBl. I S. 1856), zuletzt geändert durch Artikel 9 des Gesetzes vom 28. März 2009 (BGBl. I S. 634, 642).

Maßgebliche Berechnungsgrößen für die Höhe des Wohngeldes sind die Haushaltsgröße, das Gesamteinkommen und die zuschussfähige Miete oder Belastung. Dabei wird die Miete oder Belastung nur bis zu bestimmten Höchstbeträgen in die Berechnung einbezogen. Diese Höchstbeträge sind in Abhängigkeit vom Mietniveau der Gemeinden differenziert.

Aufgrund dieser Ausgestaltung ist das Wohngeld treffsicher und marktkonform, da es nach dem individuellen Bedarf der Leistungsempfänger und den regional unterschiedlichen Miethöhen differenziert. Es setzt einerseits sozialpolitisch erwünschte Verhaltensanreize, sich selbst um preiswerte Wohnungen zu bemühen und sich energiesparend zu verhalten. Andererseits belässt das Wohngeld den Empfängerinnen und Empfängern die Wahlfreiheit auf den Wohnungsmärkten und verweist sie nicht auf ein bestimmtes besonders preiswertes Wohnungsmarktsegment. Wohngeld unterstützt so auch die Schaffung und Erhaltung stabiler Bewohnerstrukturen in den Wohnquartieren und wirkt wohnungspolitisch unerwünschten Spaltungen des Wohnungsmarktes entgegen.

Seit der Wohngeldvereinfachung zum 1. Januar 2005 im Rahmen des Vierten Gesetzes für moderne Dienstleistungen am Arbeitsmarkt erhalten Empfängerinnen und Empfänger von Transferleistungen (insbesondere Grundsicherung für Arbeitsuchende, Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung, Sozialhilfe) kein Wohngeld mehr, da ihre Kosten der Unterkunft in angemessener Höhe von den Transferleistungstellen berücksichtigt werden.

Damit das Wohngeld seine Leistungsfähigkeit angesichts der Einkommens- und Mietentwicklung behält, muss es in bestimmten Abständen überprüft und gegebenenfalls angepasst werden. Dies war zuletzt zum 1. Januar 2001 und ist nun wieder zum 1. Januar 2009 mit der Wohngeldreform 2009 geschehen. Seit 2009 werden wesentliche Leistungsverbesserungen mit einem Volumen von insgesamt 520 Mio. Euro jährlich wirksam. Die Leistungsverbesserungen bestehen aus folgenden Elementen:

- Aufgrund der zunehmenden Belastung einkommensschwacher Haushalte durch „warme Nebenkosten“ in Folge von Energiepreissteigerungen werden die Heizkosten erstmals in das Wohngeld einbezogen. Die für die Berechnung des Wohngeldes maßgebliche Miete setzt sich nunmehr zusammen aus der berücksichtigungsfähigen Bruttokaltmiete und einer nach der Personenzahl gestaffelten Heizkostenkomponente (z. B. für eine Person 24 Euro, für zwei Personen 31 Euro und für jedes weitere Haushaltsmitglied zusätzlich 6 Euro).
- Bei den Höchstbeträgen für Miete und Belastung wird nicht mehr nach vier Baualterklassen unterschieden. Vielmehr werden die Höchstbeträge auf dem bisher für die neueste Baualterklasse geltenden Niveau zusammengefasst und zusätzlich um 10 Prozent erhöht.
- Die Wohngeldtabellenwerte werden um 8 Prozent erhöht.
- Die Leistungsverbesserungen kommen den Empfängerinnen und Empfängern bereits rückwirkend zum 1. Oktober 2008 in Form einer pauschalierten Einmalzahlung zugute.

Die Verbesserungen erhöhen das Wohngeld für bisherige Empfängerinnen und Empfänger von durchschnittlich 90 Euro auf 140 Euro monatlich. Zudem erreicht das Wohngeld wieder mehr Menschen, insbesondere Haushalte mit geringen Erwerbseinkommen oder Renten.

Das Wohngeld wird in der Regel für zwölf Monate bewilligt und monatlich im Voraus geleistet. Während des Bewilligungszeitraums kann das Wohngeld auf einen Erhöhungsantrag hin erhöht oder auch von Amts wegen verringert werden. Voraussetzung ist hierbei jedoch, dass sich Änderungen in den Berechnungsgrößen des Wohngeldes ergeben haben, die bestimmte Schwellenwerte erreichen. Nach Ablauf des Bewilligungszeitraums kann ein Wiederholungsantrag zur Weiterleistung des Wohngeldes führen.

Die Kosten des Wohngeldes tragen Bund und Länder jeweils zur Hälfte. Das Wohngeldgesetz wird im Wege der Bundesauftragsverwaltung durch die Länder ausgeführt. Es wird durch die Wohngeldverordnung und die Wohngeld-Verwaltungsvorschrift 2009 ergänzt.

Der Vollzug des Wohngeldes ist von den Ländern auf die Kommunen übertragen worden. Dabei können sich die Kompetenzen auf unterschiedliche Behörden verteilen.

Der Bund und die Länder, soweit sie es für erforderlich halten, geben zusätzliche Erlasse und Hinweise zum Vollzug heraus.

Tabelle 18: Kompetenzen beim Vollzug des Wohngeldes

	Brandenburg	Niedersachsen	Nordrhein-Westfalen	Schleswig-Holstein
Antragsannahme und Bearbeitung	Landkreise, kreisfreie Städte, Städte und Ämter mit 20.000 und mehr Einwohnern	Landkreise, kreisfreie Städte, große selbstständige Städte und (selbständige) Gemeinden	Alle Kommunen (396)	Kreise, kreisfreie Städte, kreisangehörige Städte, Ämter, amtsfreie Gemeinden
Berechnung und Zahlbarmachung	Landesbetrieb Brandenburgischer IT-Dienstleister (ZIT-BB)	s. o. oder Landesbetrieb für Statistik und Kommunikationstechnologie Niedersachsen (LSKN)	Landesbetrieb Information und Technik (IT.NRW)	s. o.
Auszahlung	Landeshauptkasse an die Wohngeldempfänger	s. o. oder Landeshauptkasse	Landeskasse	s. o.

VI. Kommunenübergreifender Standardprozess Wohngeld: Von der Antragstellung bis zur Antragsbescheidung

Im Standardkosten-Modell werden die bei der Antragstellung und während der Antragsbearbeitung und -bescheidung anfallenden Arbeitsschritte anhand der Standardaktivitäten erfasst und – getrennt nach Bürgerinnen und Bürgern sowie der Verwaltung – im Standardprozess ausgewiesen. Im Folgenden wird ein Überblick über die ganz konkreten Arbeitsschritte und Zusammenhänge während der Antragstellung bis hin zur Bescheiderteilung gegeben, um chronologische Abfolgen und Zusammenhänge offen zu legen, die in den Standardaktivitäten zum Teil gebündelt enthalten sind.

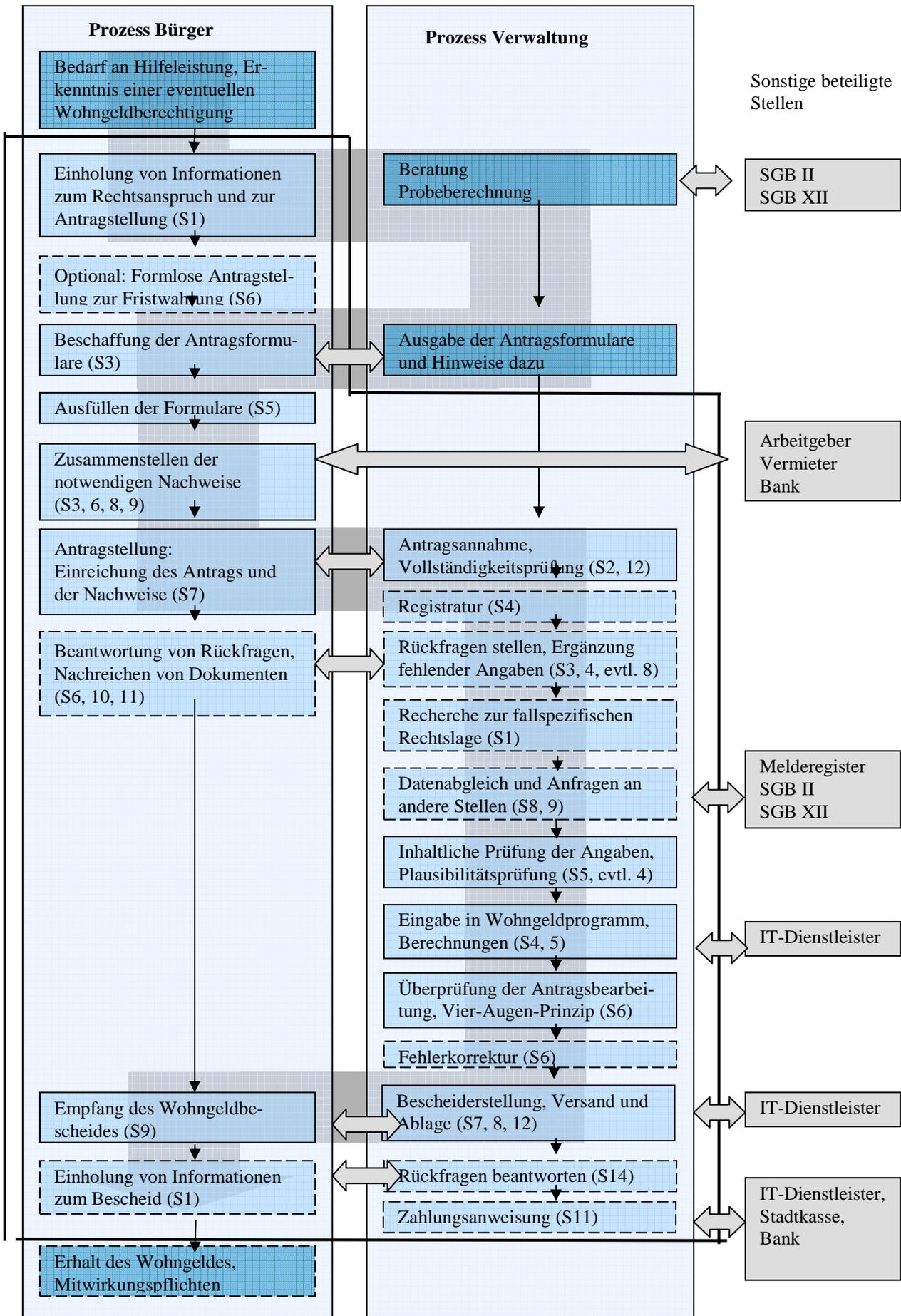
Abbildung 3 zeigt einen idealtypischen Arbeitsprozess als Orientierungshilfe für die folgenden Ausführungen. Es sind die wesentlichen Schritte bei allen Antragsarten (Erst-, Wiederholung-, Erhöhungsantrag auf Miet- und Lastenzuschuss) dargestellt, ohne auf kommunale Besonderheiten einzugehen. Aktivitäten, die nicht in allen Fällen auftreten oder notwendig sind, wie Fehlerkorrektur oder das Stellen von Rückfragen, sind durch eine gestrichelte Rahmenlinie gekennzeichnet. Anhand des Schaubildes kann sowohl der übliche Prozessablauf bei Bürgerinnen und Bürgern (links) als auch in der Verwaltung (Mitte) nachvollzogen werden.

Kommunenspezifische Besonderheiten, die von diesem allgemeinen Prozess abweichen, werden bei der Beschreibung der einzelnen Wohngeldbehörden (siehe Abschnitt VII) aufgeführt. Die in Klammern angegebenen Nummern mit vorangestelltem „S“ bezeichnen die Standardaktivitäten, die den jeweiligen Arbeitsschritten zugeordnet werden können. Dabei ist zu beachten, dass z. B. S 7 bei den Antragstellenden für „Datenübermittlung“ und in der Verwaltung für „Bescheiderstellung“ steht. Die genauen inhaltlichen Abgrenzungen der Standardaktivitäten mit Bezug auf die Antragstellung zum Wohngeld werden in den folgenden Abschnitten erläutert (siehe Abschnitt VI.1 und VI.2).

Im rechten Teil der Abbildung sind andere eventuell am Prozess beteiligte Stellen aufgeführt. Als zentrale IT-Dienstleister spielen dabei in Nordrhein-Westfalen das IT.NRW und in Brandenburg der ZIT-BB eine Rolle. „SGB II“ steht für die zuständigen Stellen wie die ARGE oder entsprechende Ämter in Optionskommunen⁹. „SGB XII“ bezeichnet analog die Stellen, die im Zusammenhang mit der Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung relevant sind.

⁹ Optionskommunen zeichnen sich dadurch aus, dass die Umsetzung des SGB II in Eigenorganisation der Stadt/des Kreises und nicht über die (Bundes-) Agentur für Arbeit erfolgt.

Abbildung 3: Schematische Darstellung der Arbeitsprozesse „Wohngeld“ (Bürger- und Verwaltungssicht)



Auf einige Besonderheiten soll anhand dieser Darstellung kurz eingegangen werden:

Nicht alle im Zusammenhang mit dem Wohngeld stehenden Aktivitäten wurden im Rahmen des Projektes betrachtet. Die im Standardprozess enthaltenen Schritte befinden sich in der Abbildung innerhalb der schwarzen Begrenzung. So wird verdeutlicht, dass beispielsweise die im Wohngeldgesetz verankerten Mitwirkungspflichten seitens der Wohngeldempfängerinnen und -empfänger nicht mit dem Standardkosten-Modell gemessen wurden, da sie eigenständige Informationspflichten darstellen, die nicht im Fokus der Betrachtung standen. Die in diesem Bericht als Erhöhungsantrag bezeichnete Informationspflicht bezieht sich somit nur auf Erhöhungsanträge, da die Mitteilung von Veränderungen, die zur Senkung des Wohngeldes führen, zu den Mitwirkungspflichten zählen. Ebenso wurden Widerspruchs- und Klageverfahren sowie alle Tätigkeiten in Zusammenhang mit Rückerstattungen nicht untersucht.

Auf der Seite der Verwaltung besteht ein nicht zu vernachlässigender Zeitaufwand durch die Beratung der Bürgerinnen und Bürger zu Wohngeldfragen im Vorfeld der Antragstellung. Dieser Zeitaufwand ist im Sinne des Modells nicht dem Standardprozess zuzurechnen, wurde aber dennoch bei den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern in den Wohngeldbehörden erhoben und wird extra ausgewiesen. Die Beantwortung von Fragen der Bürgerinnen und Bürger in einem laufenden Antragsverfahren wird ganz regulär mit der Standardaktivität „Rückfragen bearbeiten“ (S 14) gemessen.

Die horizontalen Pfeile zeigen Schnittstellen zwischen Bürger und Verwaltung oder zu sonstigen Beteiligten. Gerade in der Ausgestaltung dieser Schnittstellen konnten einige kommunale Besonderheiten festgestellt werden wie z. B. in der Nutzung moderner Kommunikationsmittel oder bei der Strukturierung der Zusammenarbeit. Wie in Abschnitt VI.3 gezeigt wird, lassen sich Zusammenhänge beim Zeitaufwand zwischen den beiden Bereichen Bürger und Verwaltung an diesen Schnittstellen ausmachen.

Der Unterschied zwischen einer „klassischen“ Prozessbeschreibung und einer Messung des Standardprozesses mit dem Standardkosten-Modell wird ersichtlich, wenn man die den Prozessschritten zugeordneten Standardaktivitäten (in Klammern mit „S“ bei den Prozessschritten bezeichnet) näher betrachtet. Eine „klassische“ Prozessbeschreibung stellt einen Prozess in seinem zeitlichen Ablauf detailliert dar. Das Standardkosten-Modell definiert einen Standardprozess, dem alle gefundenen Prozessschritte zugeordnet werden können. Prozessschritt

und Standardaktivität sind hierbei nicht identisch. Das bedeutet, dass beispielsweise der Zeitaufwand für das Versenden von Briefen („Daten übermitteln“, S 8 in der Verwaltung) bei mehreren Prozessschritten auftreten kann und zu einem Zeitwert zusammengezogen werden muss. Die kleinste Einheit ist die einzelne Standardaktivität. Auf eine tief gegliederte Zeit- und Aufwandsdarstellung einzelner Schritte wird zu Gunsten einer effizienten Erhebungsmethode verzichtet.

Neben den in der Abbildung gezeigten Schritten, die sich unmittelbar auf die Antragsbearbeitung eines einzelnen Falles beziehen, sind in der Verwaltung auch weitere prozessunterstützende oder prozessübergreifende Aktivitäten zu berücksichtigen, die nicht nur für einen einzelnen Fall oder eine einzige Antragsart Anwendung finden. Dazu gehören z. B. Fortbildungen, Schulungen, Besprechungen und die Archivierung von Akten. Diese sind in der Abbildung nicht dargestellt.

VI.1 Antragstellung der Bürgerinnen und Bürger

Im Folgenden wird der Standardprozess zur Beantragung von Wohngeld durch die Bürgerinnen und Bürger, wie er für alle Antragsarten zutrifft, beschrieben.

VI.1.1 Qualitative Beschreibung des Standardprozesses

Standardaktivität 1 „Vertraut machen“ (S 1)

Im Zuge der Antragstellung informiert sich die Bürgerin bzw. der Bürger über die Anspruchsvoraussetzungen, die erforderlichen Unterlagen und das Verfahren der Antragstellung.

Der Informationsbedarf ist bei der Beantragung eines Lastenzuschusses größer als bei einem Antrag auf Mietzuschuss, da hier spezielle Nachweise erbracht werden müssen, wie bspw. der Grundsteuerbescheid, die einer näheren Erläuterung durch die Sachbearbeiterin oder den Sachbearbeiter der Wohngeldbehörde bedürfen.

Die Antragstellerinnen und Antragsteller informieren sich sowohl beim Miet- als auch beim Lastenzuschuss zum Erst-, Wiederholungs- und Erhöhungsantrag. Wohngeld wird in der Regel für 12 Monate bewilligt, ein Erhöhungsantrag wird innerhalb des laufenden Bewilligungszeitraums gestellt. Nach Ablauf des Bewilligungszeitraums kann ein Wiederholungsantrag gestellt werden.

Die Informationsbeschaffung kann über Freunde, Bekannte und Verwandte bzw. durch andere

Behörden wie bspw. die ARGE erfolgen.¹⁰ Des Weiteren existieren verschiedene Online-Angebote (z. B. das „Wohngeldportal im Netz“ oder Internetauftritte von Wohngeldbehörden). Aufgrund der Reform des Wohngeldgesetzes zum 1. Januar 2009 und der damit verbundenen Berichterstattung dienten in 2009 verstärkt auch die Medien als Informationsquelle. Zusätzlich informieren sich nahezu alle Bürgerinnen und Bürger in der Wohngeldbehörde über die konkreten Anspruchsvoraussetzungen und das Antragsverfahren.

Standardaktivität 2 „Fachliche Beratung“ (S 2)

Die Wohngeldbehörden bieten im Rahmen der Antragsbearbeitung umfassende fachliche Beratung an. Die Bürgerinnen und Bürger nutzen dies, haben es aber der Standardaktivität 5 „Formulare ausfüllen“ zugeordnet, weil es in der Regel im Rahmen dieser Standardaktivität geschieht und zeitlich schwer zu trennen ist. Darüber hinaus gehende Beratung bei anderen externen Stellen wird meistens nicht in Anspruch genommen.

Standardaktivität 3 „Daten zusammenstellen“ (S 3)

Für die Antragstellung sind die Beschaffung des entsprechenden Formulars und die Zusammenstellung der erforderlichen Nachweise notwendig. Sieben der zwölf am Projekt beteiligten Kommunen bieten den Bürgerinnen und Bürgern das Herunterladen der Antragsformulare über das Internet an. Generell liegen die Anträge auch in den Wohngeldbehörden und/oder in Bürgerbüros zur Mitnahme aus oder werden von den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern ausgegeben.

Die zu erbringenden Nachweise unterscheiden sich zwischen den einzelnen Antragsarten. Im Falle des Mietzuschusses sind i. d. R. die Mietbescheinigung, ein Nachweis der Mietzahlungen (z. B. Kontoauszug) und Einkommensnachweise erforderlich. Bei der Beantragung eines Lastenzuschusses sind Fremdmittelbescheinigung, Einkommensnachweise, ggf. Nachweis über die Höhe der Mieteinnahmen und die Größe des Hauses oder der Wohnung beizubringen. So-

wohl beim Wiederholungs- als auch bei Erhöhungsantrag reduziert sich zwar die Anzahl der erforderlichen Nachweise, jedoch werden eventuell spezielle Nachweise durch die Wohngeldbehörde gewünscht.¹¹

Für die Beschaffung dieser Nachweise ist teilweise eine Kontaktierung Dritter durch die Antragstellenden notwendig (z. B. des Vermieters oder der Bank).

Standardaktivität 4 „Aufbereitung der Daten“ (S 4)

Eine zusätzliche Aufbereitung der Daten und Informationen wird in der Regel von den Antragstellerinnen und Antragstellern nicht vorgenommen.

Standardaktivität 5 „Formulare ausfüllen“ (S 5)

Das Ausfüllen des Antragsformulars erfolgt zunächst durch die Bürgerin oder den Bürger selbst. Der Antrag auf Lastenzuschuss ist dabei umfangreicher als der Antrag auf Mietzuschuss. Zudem sind die Bürgerinnen und Bürger hier mit komplexeren Sachverhalten konfrontiert. Häufig wird bei Unklarheiten die Unterstützung der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter in der Wohngeldbehörde zur Vervollständigung des Antrags in Anspruch genommen.

In der Regel sind die Anträge auf Mietzuschuss auf weißem Papier und die Anträge auf Lastenzuschuss auf gelbem Papier gedruckt. Dies dient der optischen Trennung der Zuschussarten, wodurch schon hierbei weitestgehend vermieden wird, dass eine Antragstellerin oder ein Antragsteller ein falsches Formular wählt und ausfüllt.

Standardaktivität 6 „Schriftstücke aufsetzen“ (S 6)

Das Aufsetzen von Schriftstücken ist im Rahmen der Antragstellung üblicherweise nicht erforderlich. Diese Aktivität kann jedoch bspw. dann zutreffen, wenn die Bürgerin oder der Bürger einen formlosen Antrag stellt oder Nachweise per Post mit einem beiliegenden Anschreiben nachreicht.

Standardaktivität 7 „Datenübermittlung“ (S 7)

Die Übermittlung des Antrags und der weiteren Unterlagen geschieht nach Aussagen der Wohngeldbehörden überwiegend persönlich, unter anderem aufgrund der Möglichkeit, Rückfragen unmittelbar vor Ort klären zu können (siehe Abschnitt VI.1.2). Auch bei postalischen oder

¹⁰ Wohngeld und Leistungen nach dem SGB II dürfen nicht gleichzeitig bezogen werden. Insofern müssen Antragstellende beachten, dass ein Verzicht auf ALG II zu Gunsten des Wohngeldes stets möglich ist. Umgekehrt ist jedoch der Verzicht auf Wohngeld zu Gunsten von ALG II nicht statthaft. Die ARGE bzw. in den Optionskommunen die entsprechenden Behörden stellen daher teilweise auch die Anträge auf Wohngeld für die Bürgerinnen und Bürger zur Verfügung.

¹¹ Die in den einzelnen Kommunen erforderlichen Angaben und Nachweise zum Antrag auf Miet- und Lastenzuschuss können dem Formularvergleich im Anhang 5 entnommen werden.

online gestellten Anträgen kommt es in einigen Fällen zu einer anschließenden persönlichen Vorsprache in der Wohngeldbehörde, um Unklarheiten zu beseitigen oder Unterlagen nachzureichen. Bei der Beantragung von Lastenzuschuss sind durch die Antragstellenden mehr Nachweise zu erbringen, wofür die Bürgerinnen und Bürger teilweise mehrfach in der Wohngeldbehörde vorstellig werden müssen.

Standardaktivität 8 „Zahlungen anweisen“ (S 8)

Die Antragstellung ist grundsätzlich gebührenfrei. Bei dem Antrag auf Lastenzuschuss kann es jedoch erforderlich sein, dass die Antragstellerin bzw. der Antragsteller eine kostenpflichtige Fremdmittelbescheinigung über die aufgenommenen Darlehen von der Bank vorlegen bzw. von der Bank eine Formularvorlage der Wohngeldbehörde ausfüllen lassen muss.

Standardaktivität 9 „Ablage“ (S 9)

Zu dieser Standardaktivität zählt das Kopieren und Abheften von Dokumenten. Die Erstellung von Kopien der relevanten Originalunterlagen erfolgt entweder durch die Antragstellerin bzw. den Antragsteller oder gegebenenfalls durch die Sachbearbeiterinnen bzw. den Sachbearbeiter in der Wohngeldbehörde. Für die eigenen Unterlagen werden die Kopien der Antragsunterlagen, die Korrespondenz mit der Wohngeldbehörde und der Wohngeldbescheid abgeheftet.

Standardaktivität 10 „Prüfung durch öffentliche Stellen“ (S 10)

Diese Standardaktivität zielt nicht auf das Vorlegen des ausgefüllten Formulars und der Nachweise ab, sondern auf Prüfungen im Sinne einer Inaugenscheinnahme.¹² Zur Überprüfung der gemachten Angaben können Prüfungen bei den Antragstellenden vor Ort, also in der Wohnung oder dem Haus, vorgenommen werden.

Standardaktivität 11 „Vorlage weiterer Informationen“ (S 11)

Sind die eingereichten Antragsunterlagen nicht vollständig, so müssen die fehlenden Dokumente von der Antragstellerin bzw. dem Antragsteller nachgereicht werden.

Standardaktivität 12 „An Fortbildungen, Schulungen oder Ähnlichem teilnehmen“ (S 12)

Diese Standardaktivität entfällt bei der Wohngeldbeantragung gänzlich.

Wege- und Wartezeiten

Bei der persönlichen Antragstellung fallen für die Bürgerinnen und Bürger neben den Standardaktivitäten auch Wegezeiten zur und Wartezeiten in der Behörde an. Diese wurden beim Interview erfragt. Als Wegezeit wurde dabei der einfache Weg zur Behörde erhoben, sonstige Wegezeiten, z. B. zum Copyshop, sind also nicht enthalten.

Zusatzkosten

Die Zusatzkosten wurden mit Hilfe eigener Recherchen und unter Berücksichtigung der Befragungsergebnisse ermittelt. Es entstehen als Zusatzkosten Fahrtkosten und Kopierkosten, die nun näher erläutert werden.

a) Fahrtkosten

Da Wohngeldbehörden auf Gemeindeebene angesiedelt sind und die Antragsunterlagen in der Regel persönlich abgegeben werden, werden für alle Arten der Antragstellung Fahrtkosten für öffentliche Verkehrsmittel bzw. das Auto in Höhe von 2,40 Euro angesetzt. Dabei werden durchschnittlich 8 Kilometer als Wegstrecke und die Steuerpauschale von 0,30 Euro pro Kilometer zugrunde gelegt.

b) Kopierkosten

Es wird angenommen, dass in der Regel zehn Kopien beim Mietzuschuss gemacht werden und bei dem umfangreicheren Antrag auf Lastenzuschuss 15 Seiten kopiert werden. Dabei ist berücksichtigt worden, dass die Wohngeldbehörden häufig auch kostenfreie Kopien anfertigen. Bei geschätzten Kosten von 5 Cent pro Kopie ergeben sich 50 Cent bzw. 75 Cent pro Antrag für Kopierkosten.

Gerundet sind dies jeweils Zusatzkosten in Höhe von 3 Euro. Bei der erstmaligen Antragstellung auf Lastenzuschuss kommen weitere 15 Euro hinzu, die für die Fremdmittelbescheinigung bei der Bank bezahlt werden müssen. Beim Wiederholungs- bzw. Erhöhungsantrag genügen alternative Nachweise, die die finanzielle Belastung der Antragstellerin bzw. des Antragstellers darlegen.

¹² Im Fragebogen wird dies durch den Zusatz „z. B. TÜV, Kontrollbesuche, Amtsarzt“ verdeutlicht.

VI.1.2 Ergebnisse der Bürgerbefragung

Kommunenübergreifendes Ergebnis der Zeitaufwandsmessung

Tabelle 19: Standardzeiten für die Beantragung eines Miet- und Lastenzuschusses auf Grundlage der Ergebnisse der Befragung in den einzelnen Kommunen

Standardaktivitäten	Standardzeiten in Minuten je Fall (Median)	
	Mietzuschuss	Lastenzuschuss
Vertraut machen	5	10
Fachliche Beratung*	0	0
Daten zusammenstellen	30	60
Aufbereitung der Daten	0	0
Formulare ausfüllen	20	30
Schriftstücke aufsetzen	0	0
Datenübermittlung	5	15
Zahlungen anweisen	0	0
Ablage	3	8
Prüfung öffentliche Stellen	0	0
Vorlage weiterer Informationen	0	5
Teilnahme an Fortbildungen	0	0
Standardprozess in Minuten je Fall	63	128
Wege- und Wartezeiten in Minuten je Fall	25	25
davon einfache Wegezeiten zur Behörde in Minuten je Fall	15	15
davon Wartezeiten in der Behörde in Minuten je Fall	10	10
Gesamter zeitlicher Aufwand je Fall	88	153

* Zeiten für Beratung in der Wohngeldbehörde sind in den Standardaktivitäten „Daten zusammenstellen“ und „Formulare ausfüllen“ enthalten.

Die Tabelle 19 stellt die durch das Statistische Bundesamt ermittelten Standardzeiten für die Beantragung des Mietzuschusses und des Lastenzuschusses gegenüber. Zur Vereinfachung wurden jeweils die erfragten Zeitschätzungen von Erst-, Wiederholungs- und Erhöhungsanträgen zusammengefasst.

Die für das Jahr 2009 geschätzten Antragsfälle für Mietzuschuss liegen deutschlandweit bei 1.386.000, für die Antragsfälle auf Lastenzuschuss deutschlandweit bei 166.000.

Bei der Darstellung des Standardprozesses nach dem Standardkosten-Modell haben nur diejenigen Standardaktivitäten positive Zeitwerte, die normalerweise von den Antragstellerinnen und Antragstellern in der gewöhnlichen Praxis ausgeübt werden. Kommt eine Aktivität nur in der Minderheit der Fälle vor, dann werden Zeiten, die vom einzelnen Bürger zu diesen Aktivitäten genannt werden, im Modell nicht berücksichtigt und die Standardaktivität geht mit einer Standardzeit von Null in den Prozess ein. Welche Aktivitäten „normalerweise“ anfallen, wird über

alle Befragten ermittelt. Bei der Standardzeit je Aktivität handelt es sich also um die Zeit, die gewöhnlich – standardmäßig – anfällt. Als statistisches Maß hierfür fungiert der Median; insofern handelt es sich bei den in der Tabelle 19 aufgelisteten Zeiten um Medianwerte. Im Folgenden werden die unterschiedlichen Zeitwerte der einzelnen Standardaktivitäten beim Miet- und Lastenzuschuss erläutert.

Wie erwartet und wie unter VI.1.1 beschrieben, ist der durchschnittliche Zeitaufwand für die Standardaktivität „Vertraut machen“ bei dem Antrag auf Lastenzuschuss mit 10 Minuten je Fall doppelt so hoch wie bei der Antragstellung auf Mietzuschuss. Dies ergibt sich zum einen aus der komplexeren Materie im Zusammenhang mit dem Lastenzuschuss und zum anderen aus den umfangreicheren Nachweisen, die beim Lastenzuschuss eingereicht werden müssen.

So ist auch der Aufwand bei der Standardaktivität „Daten zusammenstellen“ mit 60 Minuten doppelt so hoch wie beim Mietzuschuss.

Mit der Standardaktivität „Formulare ausfüllen“ geht infolge des komplexeren Formulars bei der Beantragung des Lastenzuschusses ein höherer Zeitaufwand (30 Minuten je Fall) einher als bei der Beantragung des Mietzuschusses (20 Minuten je Fall).

Bei der Standardaktivität „Datenübermittlung“ fallen bei der Antragstellung auf Mietzuschuss 5 Minuten je Fall und bei der Antragstellung auf Lastenzuschuss 15 Minuten je Fall an. Die Höhe und der Unterschied in den Zeiten für die beiden Antragsarten zeigen auch, dass viele Antragstellerinnen und Antragsteller den Antrag persönlich übergeben. Die Anwesenheit bei der Überprüfung der Vollständigkeit der Nachweise durch die Sachbearbeiterinnen bzw. Sachbearbeiter in der Wohngeldbehörde nimmt im Regelfall die ausgewiesene Zeit in Anspruch.

Da für die Beantragung des Lastenzuschusses mehr Nachweise erbracht werden müssen, fällt der Zeitaufwand auch bei der Standardaktivität „Ablage“, zu der auch Kopiertätigkeit gerechnet wird, bei der Beantragung des Lastenzuschusses mit 8 Minuten höher aus als bei der Beantragung des Mietzuschusses (3 Minuten je Fall).

Bei der Standardaktivität „Vorlage weiterer Informationen“ wird nur beim Antrag auf Lastenzuschuss ein Zeitaufwand von 5 Minuten ausgewiesen. Die Erklärung für das Entfallen dieser Standardaktivität bei der Beantragung des Mietzuschusses leitet sich aus der bereits beschriebenen Verwendung des Medians ab: Durch die Verwendung des Medianwertes kann kein Zeitaufwand für diese Standardaktivität im Standardprozess ausgewiesen werden, weil weniger als die Hälfte der Befragten im Rahmen eines Antrages auf Mietzuschuss Unterlagen nachreichen mussten. Bei dem deutlich komplexeren Antrag auf Lastenzuschuss kommt dies häufiger vor, so dass eine Zeit im Standardprozess anfällt.

Summiert ergibt sich für den Gesamtprozess zur Beantragung des Mietzuschusses ein Zeitaufwand von 63 Minuten je Fall und für die Beantragung des Lastenzuschusses ein mehr als doppelt so hoher Zeitaufwand von 128 Minuten je Fall.

Die Wege- und Wartezeiten sind von der Art des Antrags unabhängig. Für den einfachen Weg zur Behörde wurden 15 Minuten zugrunde gelegt, die ermittelten Wartezeiten in den Behörden liegen bei 10 Minuten. Somit ergibt sich für die Beantragung des Mietzuschusses ein Gesamtaufwand einschließlich Wege- und Wartezeiten von 88 Minuten je Fall, für die Beantragung des Lastenzuschusses von 153 Minuten.

Zusätzlich fallen beim Erstantrag auf Mietzuschuss noch Zusatzkosten in Höhe von etwa 3 Euro an. Bei der erstmaligen Antragstellung auf Lastenzuschuss (15 Prozent der Anträge insgesamt) kommen weitere 15 Euro dazu, die für die Fremdmittelbescheinigung bei der Bank bezahlt werden müssen. Beim Wiederholungs- bzw. Erhöhungsantrag genügen Nachweise wie bspw. Kontoauszüge, die die finanzielle Belastung der Antragstellerin bzw. des Antragstellers darlegen. Das heißt, für circa 15 Prozent der Anträge auf Lastenzuschuss fallen 18 Euro, für die restlichen Anträge 3 Euro Zusatzkosten an. Über alle Anträge auf Lastenzuschuss gesehen ergeben sich somit Zusatzkosten von abgerundet 5 Euro.

Ergebnisse der Zusatzbefragung der Antragstellerinnen und Antragsteller

Neben der standardisierten Zeitaufwandsanalyse nach dem Standardkosten-Modell ist ein weiteres Projektziel die Identifikation von spezifischen Besonderheiten im Verfahren aus Sicht der Antragstellerinnen und Antragsteller. Hierzu wurde durch das Statistische Bundesamt eine zusätzliche Befragung durchgeführt, deren Ergebnisse im Folgenden vorgestellt werden. Die einzelnen Fragen sind den Fragebögen zu entnehmen, die im Anhang 2 und 3 dieses Berichts enthalten sind.

In dieser Zusatzbefragung wurden dieselben Antragstellerinnen und Antragsteller befragt, die auch an der Befragung zur zeitlichen Belastung teilgenommen haben. Die Anzahl der Befragungen – aufgeteilt nach Antragsart - kann der Tabelle 20 entnommen werden. Da es sich im Rahmen der Analysen aber gezeigt hat, dass sich die Ergebnisse nicht signifikant zwischen den einzelnen Antragsarten unterscheiden, wird im Folgenden darauf verzichtet, die Ergebnisse getrennt nach Antragsarten auszuweisen.

Tabelle 20: Verteilung der Antragsarten im Rahmen der Zusatzbefragung

	Anzahl	Anteil in %
Antrag auf Wohngeld		
Erstantrag Mietzuschuss	214	54,9
Wiederholungsantrag Mietzuschuss	112	28,7
Erstantrag Lastenzuschuss	22	5,6
Wiederholungsantrag Lastenzuschuss	21	5,4
Antrag auf Wohngeld bei Änderung im laufenden Bewilligungszeitraum (Erhöhungsantrag)		
Mietzuschuss	15	3,9
Lastenzuschuss	6	1,5
Insgesamt	390	100

a) Zuordnung der Kommunen auf Antragsumfangsklassen

Die Anträge auf Wohngeld unterscheiden sich zwischen den Wohngeldbehörden bezüglich der Anzahl der Fragen, die beantwortet werden müssen und den vorzulegenden Nachweisen. Dies kann auch dem im Anhang ausgewiesenen Formularvergleich entnommen werden. Für weitergehende Analysen wurde daher der unterschiedliche Umfang (Anzahl der Fragen im Antragsformular und beizufügende Nachweise) der Anträge ausgewertet. Hierdurch entstehen unterschiedliche Antragsumfangsklassen. Der Antragsumfang einer einzelnen Kommune wurde nach diesen Kriterien ausgewertet und

die Kommune in eine der drei Klassen (geringer/mittlerer/hocher Antragsumfang) eingeteilt. Tabelle 21 zeigt, welche Kommune in welche Klasse fällt. Diese Information wurde jedem Datensatz hinzugespielt, je nachdem bei welcher Kommune die oder der Antragstellende ihren oder seinen Antrag abgegeben hat. Die Verteilung der Befragten auf die Antragsumfangsklasse ist dabei relativ gleichmäßig. 139 Antragstellerinnen und Antragsteller waren mit Antragsunterlagen von eher geringem Umfang, 145 mit Unterlagen von einem mittleren und 106 von einem hohen Umfang konfrontiert.

Tabelle 21: Zuordnung der Kommunen zu Antragsumfangsklassen

Antragsumfangsklassen	Kommunen
Gering	Kleve, Düsseldorf, Lübeck, Husum
Mittel	Fürstenwalde, Kiel, Niebüll, Braunschweig
Hoch	Potsdam, Falkensee, Luckenwalde, Melle

b) Informationsquellen für die Anspruchsberechtigung

Wichtig für die bedarfsgerechte Ausrichtung der Förderung ist, dass die potenziell Berechtigten auch von ihrer Anspruchsberechtigung erfahren. Im Rahmen der Befragung wurde daher auch darauf eingegangen, woher die Antragstellerinnen und Antragsteller ihre Informationen zum Thema Wohngeld beziehen.

Es zeigt sich, dass der persönliche Bekanntenkreis hier eine wichtige Rolle spielt. Immerhin haben fast 40 Prozent der Befragten angegeben, dass sie von Personen aus dem Bekanntenkreis darauf aufmerksam gemacht wurden, dass sie wohngeldberechtigt sein könnten. Weitere häufig genannte Quellen waren die Medien und das Arbeitsamt bzw. die SGB-II-Stellen. Nur wenige Personen gaben an, ihre Anspruchsberechtigung aufgrund eigenen Wissens zu kennen. Dies macht deutlich, dass eine gezielte Information der potentiell Anspruchsberechtigten für die Wirksamkeit der Leistung von großer Wichtigkeit ist.

c) Wunsch nach Onlineanwendung bei der Antragstellung

Eine häufige Forderung im Rahmen von Maßnahmen des Bürokratieabbaus ist die Einführung bzw. Verbesserung von so genannten Onlineanwendungen zur Antragstellung. Die Befragung zeigt, dass gut die Hälfte der Befragten (55 Prozent) eine Onlineanwendung eher nicht nutzen würde. Die andere knappe Hälfte der Befragten sieht darin aber durchaus ein sinnvolles Angebot, so dass die Belastung zumindest für diese Gruppe über ein Onlineangebot reduziert werden könnte.

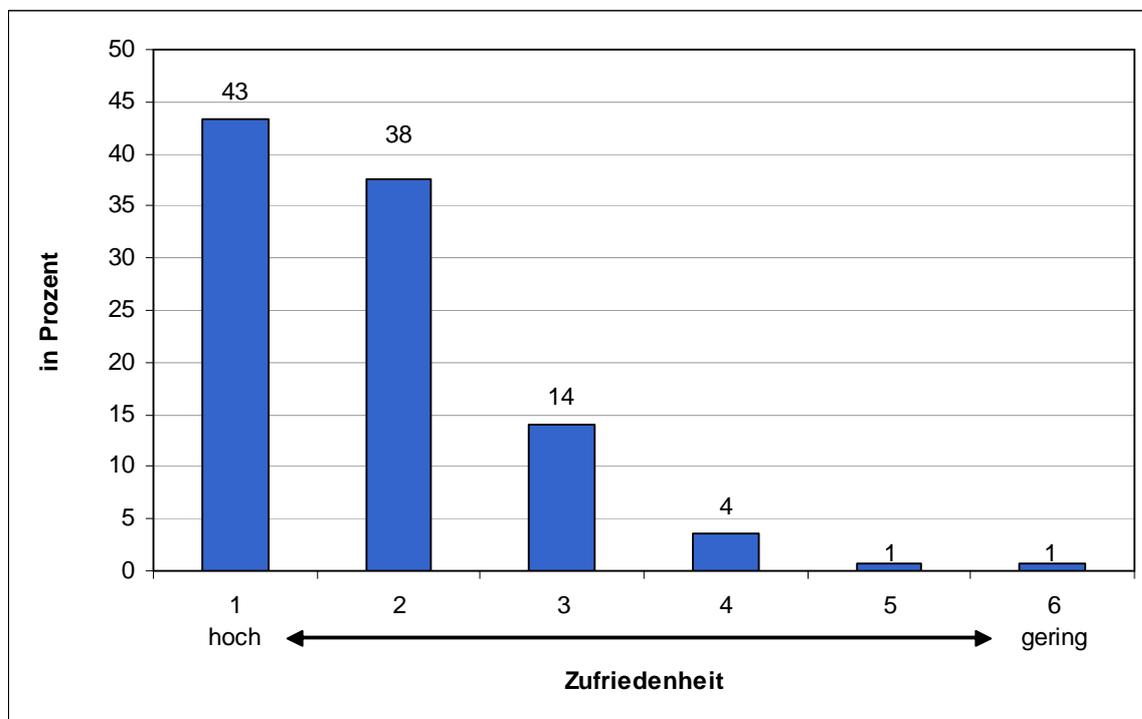
Gründe für die Ablehnung eines Onlineverfahrens sind die mangelnde Verfügbarkeit der hierzu notwendigen Technik, fehlendes Vertrauen in den Datenschutz und nicht zuletzt die Bedeutung, die die Antragstellerinnen und Antragsteller einer persönlichen Beratung beimessen.

d) Zufriedenheit der Befragten mit dem Serviceangebot der Wohngeldbehörden

Das persönliche Gespräch ist den Antragstellerinnen und Antragstellern sehr wichtig, wie die Auswertung zum Onlinewunsch bereits gezeigt hat. Die persönliche Beratung bzw. der Service in den Kommunen wird von den Befragten so-

gar überwiegend gut bis sogar sehr gut beurteilt. Dies zeigt die Auswertung zu dieser Frage, deren Ergebnis in Abbildung 4 dargestellt ist. Rund 80 Prozent der Befragten geben eine insgesamt hohe Zufriedenheit mit dem Service an. Nur etwas mehr als 1 Prozent sind mit dem Service unzufrieden.

Abbildung 4: Zufriedenheit mit dem Serviceangebot der Wohngeldbehörden



e) Übersichtlichkeit und Verständlichkeit der Anträge

Ebenfalls sehr gut beurteilt wurden die Übersichtlichkeit und Verständlichkeit der Anträge.

Wie Tabelle 22 zeigt, stuft nur ein kleiner Teil der Antragstellerinnen und Antragsteller die Anträge als unübersichtlich und unverständlich ein.

Tabelle 22: Übersichtlichkeit und Verständlichkeit der Anträge

	Ja		Nein		Teils-teils		Keine Angabe	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Fanden Sie den Antrag auf Wohngeld übersichtlich?	309	79	50	13	21	5	9	3
Fanden Sie den Antrag auf Wohngeld verständlich?	281	72	73	19	25	6	10	3

f) Schwierigkeiten bei der Antragstellung

Nicht ganz so eindeutig, wie die Zahlen in Tabelle 22 auf den ersten Blick vermuten lassen, fällt die Bewertung aus, inwieweit es in der Antragstellung zu Schwierigkeiten gekommen ist. Lediglich ein Fünftel der Befragten gibt an, dass sie Schwierigkeiten bei der Antragstellung hatten. Allerdings ist bei dieser Frage die Quote

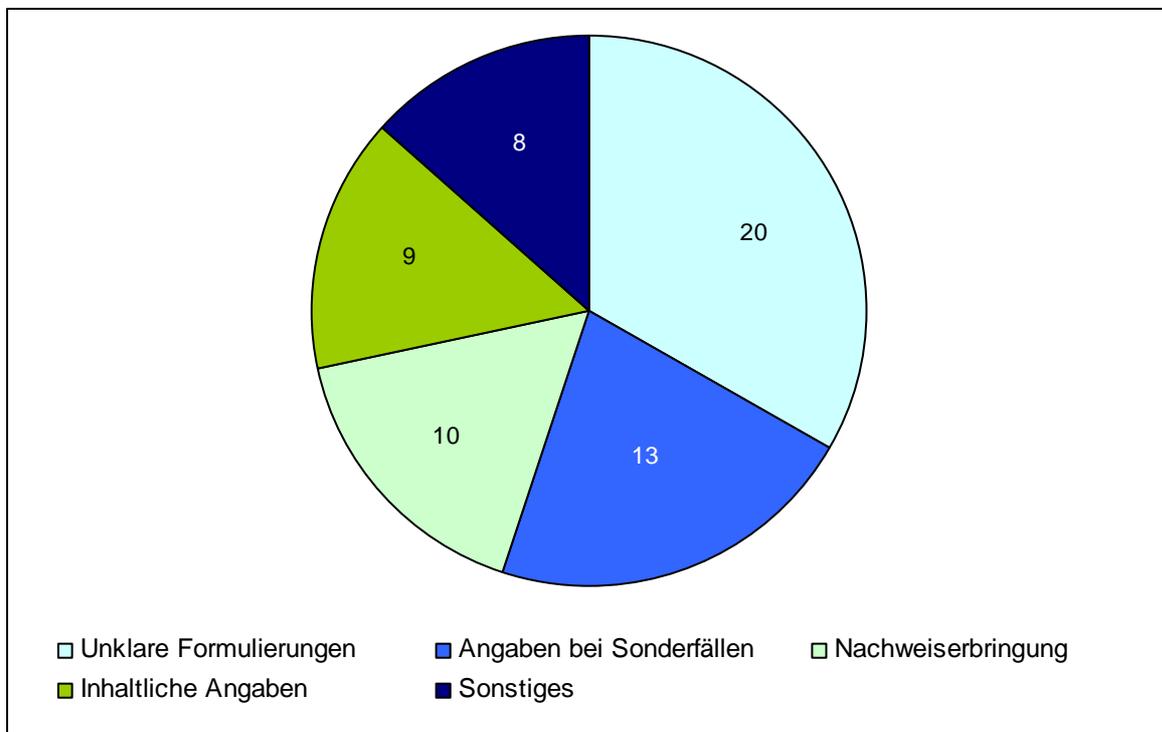
der Antwortverweigerer außergewöhnlich hoch. So hat ein Drittel der Befragten diese Frage nicht beantwortet (siehe Tabelle 23). Es muss daher vermutet werden, dass bei deutlich mehr als den ausgewiesenen 74 Fällen (19 Prozent aller Anträge) gewisse Schwierigkeiten aufgetreten sind.

Tabelle 23: Schwierigkeiten bei der Antragstellung

	Ja		Nein		Keine Angabe	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Gab es besondere Schwierigkeiten bei der Antragstellung?	74	19	189	48	126	33

Die Befragten konnten zusätzlich angeben, welche Schwierigkeiten in der Antragstellung konkret aufgetreten sind. Hierzu machten 60 Befragte Angaben. Wie die Abbildung 5 zeigt, hatten hiervon 20 Befragte Probleme mit Formulierungen im Antrag und der Zuordnung der Information zum passenden Feld. 13 Befragte hatten Schwierigkeiten, bei Sonderfällen die richtigen Angaben machen zu können (z. B. Stiefkinder, Wohngemeinschaft, Nebentätigkeit,

Stipendium). Zehn Befragte hatten Probleme, die richtigen Nachweise zu identifizieren und zu beschaffen. Inhaltliche Schwierigkeiten wie bei der Ermittlung der Wohnfläche oder der Nebenkosten, der richtigen Auslegung des Haushaltsbegriffs oder der angemessenen Schätzung der Einkünfte hatten neun Befragte. Unter „Sonstige Angaben“ fallen unklare Zuständigkeiten oder das mangelnde bzw. ungenügende Onlineangebot.

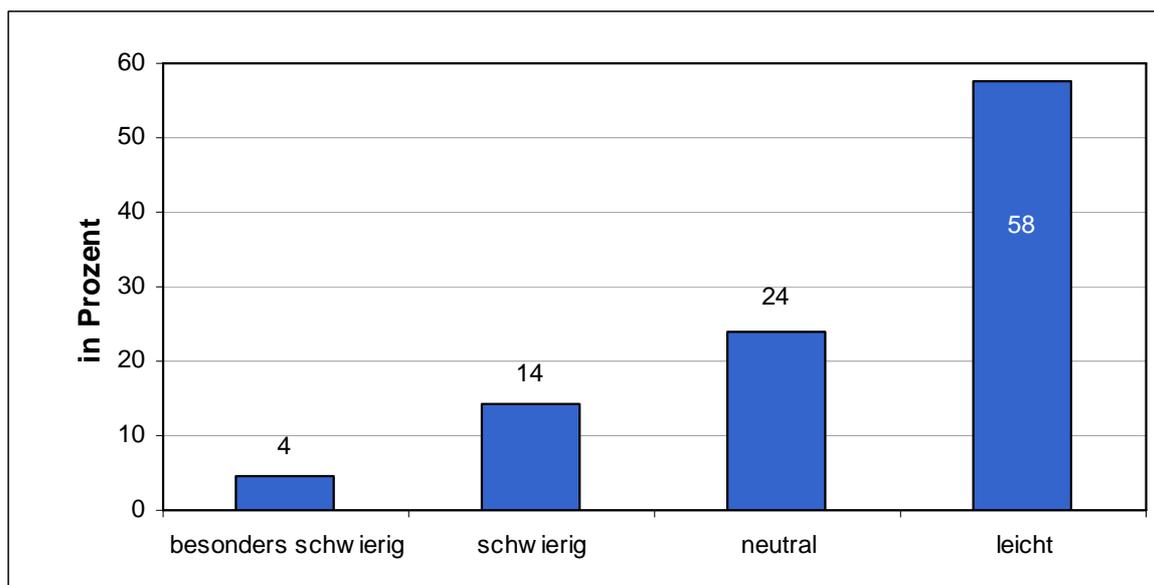
Abbildung 5: Schwierigkeiten bei der Antragstellung (Anzahl der Nennungen)

g) Subjektive Wahrnehmung des Antragsverfahrens durch die Antragstellerinnen und Antragsteller

Aus den drei bereits beschriebenen Fragen zur Übersichtlichkeit, Verständlichkeit und Schwierigkeiten bei der Antragstellung wurde eine Gesamtvariable gebildet, die insgesamt die subjektive Wahrnehmung der Komplexität durch die Antragstellerinnen und Antragsteller beschreiben soll. Schätzt ein Befragter einen Antrag als unverständlich, unübersichtlich ein und

hatte darüber hinaus auch noch Schwierigkeiten bei der Antragstellung, so ist seine subjektive Wahrnehmung des Verfahrens als besonders schwierig zu bezeichnen. Beurteilt eine Bürgerin dagegen den Antrag als verständlich, übersichtlich und hatte keine Probleme bei der Antragstellung, dann schätzt sie das Verfahren als leicht ein. Abbildung 6 zeigt, wie die Befragten die Antragstellung aufgrund dieser Einteilung subjektiv einschätzen.

Abbildung 6: Subjektive Einschätzung der Antragstellung durch die Befragten



Immer noch mehr als die Hälfte aller Antragstellerinnen und Antragsteller schätzen das Verfahren als leicht ein, nur gut 4 Prozent dagegen als besonders schwierig. Insgesamt scheint die Antragstellung daher subjektiv nicht sehr belastend zu sein.

h) Einfluss des Umfangs des Antragsverfahrens auf die subjektive Wahrnehmung

Trotz des gerade beschriebenen guten Ergebnisses hinsichtlich der subjektiven Wahrnehmung muss festgehalten werden, dass ein größerer Umfang beim Antragsverfahren von den Betroffenen negativ wahrgenommen wird. Dies gilt unabhängig davon, ob es sich um einen Einperson- oder Mehrpersonenhaushalt handelt. Eine Reduzierung des Umfangs würde daher zu einer zusätzlichen Reduzierung der subjektiv wahrgenommenen bürokratischen Belastung führen.

Zu diesem Ergebnis kommt man, wenn man den Umfang des Antragsverfahrens in Beziehung zur subjektiven Wahrnehmung setzt. Dies wurde getrennt nach den im Datensatz enthaltenen 169 Ein- und 214 Mehrpersonenhaushalten untersucht¹³. Der Kontingenzkoeffizient¹⁴ als Maß

¹³ Bei sechs Haushalten fehlt eine Angabe, ob es sich um einen Ein- oder Mehrpersonenhaushalt handelt

¹⁴ Der Kontingenzkoeffizient ist ein Maß zur Identifizierung von Zusammenhängen zwischen nominal skalierten Variablen. Er ist zwischen 0 (kein Zusammenhang) und 1 (es besteht ein Zusammenhang) definiert. Ein nominales Merkmal ist ein Merkmal, dass in keine sortierte Reihenfolge gebracht werden kann. Hierzu zählen das Geschlecht, das Bundesland in dem man wohnt oder die Art eines Haushalts.

zur Beschreibung von Zusammenhängen nominal skalierten Variablen erreicht bei dieser Analyse beim Einpersonenhaushalt den Wert 0,25 und beim Mehrpersonenhaushalt sogar 0,3. Danach liegen signifikante Zusammenhänge vor und bestätigen die eingangs gezogene Schlussfolgerung.

i) Einfluss des Antragsumfangs auf den Zeitaufwand der Antragstellung

Nicht nur die subjektive Wahrnehmung wird von einem steigenden Antragsumfang negativ beeinflusst, sondern auch die Zeit, die die Antragstellerinnen und Antragsteller für ihren Antrag benötigen, steigt signifikant mit einem größeren Umfang. Dies ist das Ergebnis der Analyse in der die Zeiten für die Antragstellung eines Befragten in Beziehung zum dazugehörigen Umfang gesetzt wurden. Hierzu wurden die Ergebnisse der konventionellen SKM-Befragung mit der oben schon genannten klassierten Variablen „Antragsumfang“ (einfach, mittel, hoch) aus der Zusatzbefragung zusammengespielt. Jedem Datensatz aus der SKM-Befragung wurde die entsprechende Ausprägung der Variable „Umfang“ zugespielt, je nachdem in welcher Kommune der Antrag gestellt wurde.

Abbildung 7 und Tabelle 24 zeigen die Ergebnisse der Analyse. Dabei ist zu beachten, dass es sich hierbei nicht um die nach der Methodik des SKM standardisierten („gemittelten“) Ergebnisse handelt, sondern um Zeiten, die auf Basis aller genannten Antworten individuell gebildet wurden. Daher sind die Zeiten nicht mit den oben dargestellten Ergebnissen vergleichbar. Ziel war hier aber auch nicht, einen standardisierten Prozess zu beschreiben, sondern die individuellen Unterschiede herauszuarbeiten.

Getestet wurde, inwieweit der Umfang der Antragstellung Einfluss auf die Gesamtzeit – ermittelt als Summe der einzelnen Standardaktivitäten bei jedem Befragten – beziehungsweise auf einzelne Standardaktivitäten hat. Abbildung 7 zeigt das arithmetische Mittel der Gesamtdauer und der relevanten Standardaktivitäten in Abhängigkeit vom Umfang der Antragstellung. Es

zeigt sich, dass die Gesamtdauer deutlich ansteigt, je umfangreicher das Antragsverfahren ist. Hauptverantwortlich hierfür ist zum einen die Standardaktivität „Daten sammeln“ und zum anderen die längere Zeitdauer, die aufgewendet werden muss, um ein Formular auszufüllen. Das „Daten übermitteln“ und „kopieren“ hat dagegen keinen Einfluss.

Abbildung 7: Gesamtdauer der Antragstellung und Zeitaufwand für ausgewählte Standardaktivitäten in Abhängigkeit vom Antragsumfang

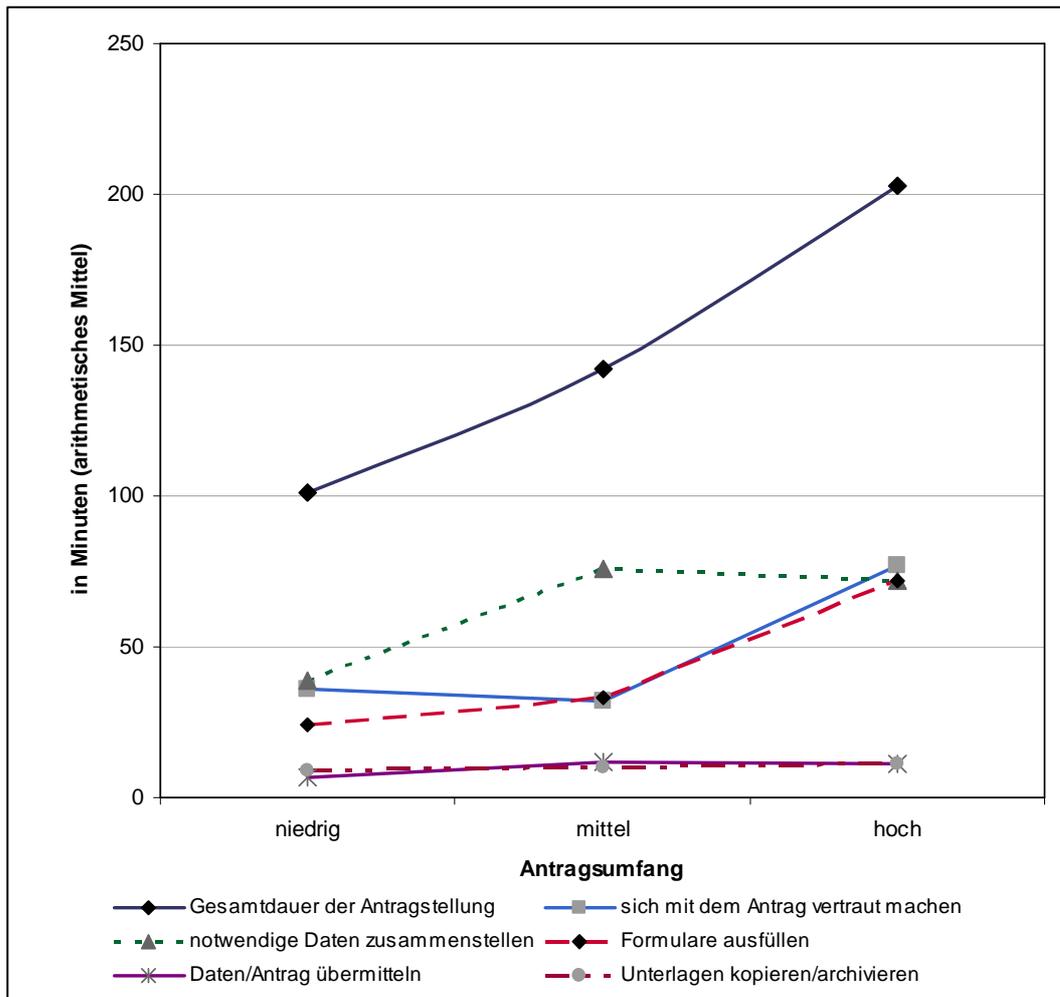


Tabelle 24: Abhängigkeit des Zeitaufwands für die Antragstellung vom Antragsumfang

Antragsumfang	Standardaktivität	Median	arithmetisches Mittel	untere 90% Konf.-Schranke	obere 90% Konf.-Schranke	Variationskoeffizient*	Anzahl
Niedrig	Vertraut machen	20	34	26	42	126	75
	Daten sammeln	15	46	36	56	140	116
	Formulare ausfüllen	20	26	22	29	93	124
	Daten übermitteln	5	8	7	9	103	114
	kopieren/archivieren	5	11	8	13	126	85
	Gesamtdauer	79	113	96	129	101	134
Mittel	Vertraut machen	10	33	25	42	125	70
	Daten sammeln	30	76	51	101	211	116
	Formulare ausfüllen	30	38	30	45	135	131
	Daten übermitteln	10	13	11	14	83	115
	kopieren/archivieren	5	11	9	14	111	71
	Gesamtdauer	100	160	130	189	128	133
hoch	Vertraut machen	20	73	33	113	279	71
	Daten sammeln	45	74	57	91	127	87
	Formulare ausfüllen	30	43	36	51	107	100
	Daten übermitteln	10	12	10	13	89	97
	kopieren/archivieren	10	13	10	16	132	76
	Gesamtdauer	135	205	161	249	130	101

* Der Variationskoeffizient ermöglicht den Vergleich von Streuungen unterschiedlicher Verteilung. Je höher der Koeffizient, desto höher die Streuung. So hat das „Daten sammeln“ in der Kategorie „niedrig“ die höchste Streuung.

In Tabelle 24 sind weitere Angaben enthalten um zu entscheiden, ob die dargestellten Unterschiede signifikant oder eher zufällig sind. Gemessen am arithmetischen Mittel steigt die Gesamtdauer der Antragstellung von 113 Minuten bei niedrigem Umfang über 160 Minuten bei mittlerem Umfang bis zu 205 Minuten bei hohem Umfang. Die Unterschiede sind dabei zumindest für die Kategorien „niedrig“ und „hoch“ signifikant auf dem 90 Prozent Niveau. Mit anderen Worten: sie sind nicht zufällig. Neben dem arithmetischen Mittel steigt auch der Median in Abhängigkeit zum Umfang an. Die Daten zeigen also, dass sich die Unterschiede in den Anträgen auf die Bearbeitungszeiten der Antragstellenden signifikant auswirken.

Bezogen auf die einzelnen Standardaktivitäten zeigt sich ein etwas differenzierteres Bild. Der zeitliche Aufwand für die Aktivitäten „Daten übermitteln“ und „kopieren/archivieren“ ist relativ unabhängig vom Umfang der Antragstellung. Dagegen steigt die Zeit für das „Daten sammeln“ stark an, sobald der Aufwand von niedrig auf mittel wechselt. Zwischen den Kategorien „mittel“ und „hoch“ gibt es hier keine Unterschiede, was allerdings lediglich an der relativ hohen Streuung in der mittleren Kategorie liegt. Bezogen auf den Median ergibt sich ein relativ gleichmäßiger Anstieg der zeitlichen Belastung von 15 Minuten über 30 Minuten auf 45 Minuten. Bei der Ausfülldauer der Formulare zeigt sich ebenfalls ein zeitlicher Anstieg. Kein eindeutiges Bild ergibt sich bei der Standardak-

tivität „Vertraut machen“. Hier steigt die Zeit in der hohen Kategorie gemessen am arithmetischen Mittel zwar stark an. Berücksichtigt man aber, dass sich der Median nur wenig verändert und eine sehr hohe Streuung in den Ergebnissen vorliegt, muss man den hohen Wert im arithmetischen Mittel auf einige Ausreißer zurückführen.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass umfangreichere Antragsformulare zu einer Erhöhung des zeitlichen Aufwandes bei Antragstellerinnen und Antragstellern führen.

j) Zeitraum von der Antragstellung bis zur Antragsbewilligung

Antragstellerinnen und Antragsteller, die bereits früher einen Antrag gestellt haben, wurden nach dem damaligen Zeitraum von der vollständigen Antragstellung bis zur Bewilligung befragt. Insgesamt haben 165 Befragte hierzu Auskunft gegeben. Danach lag die durchschnittliche Dauer bei knapp 33 Tagen bei einem 90 Prozent Konfidenzintervall von 29 bis 35 Tagen. Das heißt, die tatsächliche durchschnittliche Wartedauer liegt mit einer Wahrscheinlichkeit von 90 Prozent zwischen 29 und 35 Tagen. Es konnten zwar zwischen den Kommunen und in Abhängigkeit vom Umfang der Antragstellung Unterschiede in den Zeiträumen bis zur Bewilligung festgestellt werden, jedoch sind diese statistisch nicht signifikant, was zum Teil mit der relativ geringen Stichprobe und der großen Streuung in den Ergebnissen zu erklären ist.

VI.2 Antragsbearbeitung in der Verwaltung

Im Folgenden wird der Standardprozess der Bearbeitung von Wohngeldanträgen in der Verwaltung beschrieben. Für die Bezeichnung der Standardaktivitäten werden hierbei wohngeldspezifische Kurzbezeichnungen verwendet. Zunächst wird der Prozess rein qualitativ skizziert, im Anschluss daran wird basierend auf den Erhebungen in den Kommunen der mit dem Prozess der Antragsbearbeitung einher gehende Zeitaufwand quantifiziert und unter Zugrundelegung eines Tarifs auch in Kostengrößen ausgedrückt. Die Zeitaufwandsergebnisse und Verwaltungskosten stellen dabei auf die durchschnittlichen (standardisierten) Arbeitsprozesse in den Kommunen ab.

VI.2.1 Qualitative Beschreibung des Standardprozesses

Bei den Messungen in den Wohngeldbehörden wurde der Zeitaufwand bei den Aktivitäten, die unmittelbar mit dem einzelnen zu bearbeitenden Antrag in Verbindung stehen, fallbezogen ermittelt. Bei fallunabhängigen, übergreifenden Aktivitäten, wie zum Beispiel der Teilnahme der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter an Schulungen, ist dies in der Regel nicht möglich. Bei diesen fallunabhängigen Aktivitäten wird der Zeitaufwand über alle Fälle und Antragsarten hinweg umgerechnet. In den folgenden Ausführungen wird bei den betroffenen Standardaktivitäten auf diese Unterscheidung hingewiesen.

Standardaktivität 1 „Gesetzesgrundlage recherchieren“ (S 1)

Die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter informieren sich bei Bedarf für den einzelnen Wohngeldfall über die rechtlichen Rahmenbedingungen der Wohngeldbearbeitung (z. B. Anspruchsvoraussetzung, Einkommensdefinition). Dies trifft insbesondere bei seltenen oder komplexen Fallkonstellationen im Antragsverfahren zu. Für die Recherche werden neben dem Wohngeldgesetz auch Erlasse, Verwaltungsvorschriften und Kommentare herangezogen.

Standardaktivität 2 „Antragsannahme, Vollständigkeitsprüfung“ (S 2)

Die eingehenden Unterlagen (Antrag und Nachweise) werden angenommen, kontrolliert und auf Vollständigkeit geprüft.

Je nach Organisation und Größe der Kommune erfolgt die Antragsannahme im Frontoffice (bei Aufteilung in Front- und Backoffice) oder direkt durch die zuständige Sachbearbeiterin oder den zuständigen Sachbearbeiter. Die fachliche Zuständigkeit ist in der Regel alphabetisch festgelegt. Außer der Prüfung des Antragsformulars auf Vollständigkeit der Angaben ist auch zu kontrollieren, ob alle erforderlichen Nachweise beigefügt sind und der Antrag unterschrieben

wurde. Neben den Nachweisen, die beim Mietzuschuss anfallen, wie z. B. Einkommensnachweise, Bescheide über Transferleistungen oder aktuelle Bescheide über Rentenbezüge jeglicher Art, sind beim Lastenzuschuss u. a. die Ermittlung der Belastung aus dem Kapitaldienst (Fremdmittelbescheinigung, letzter Zahlungsbeleg, ggf. Zins- und Tilgungsplan), die Höhe des Kaufpreises bzw. der Baukosten (auch bei Modernisierungen) sowie der Grundsteuerbescheid bzw. die Höhe der Erbbauzinsen nachzuweisen. Dies hat zur Folge, dass diese Prüfung beim Antrag auf Lastenzuschuss aufgrund der Menge und Komplexität der erforderlichen Unterlagen umfangreicher ist als beim Antrag auf Mietzuschuss.

Ebenfalls unter diese Standardaktivität fällt die Annahme eines formlosen Antrags zur Fristwahrung für eine spätere Entgegennahme der Antragsunterlagen.

Standardaktivität 3 „Fehlende Daten anfordern“ (S 3)

Im Anschluss an die Vollständigkeitsprüfung werden eventuell fehlende Unterlagen angefordert. Bei persönlicher Anwesenheit werden die Antragsteller unmittelbar über fehlende Unterlagen informiert. Hierbei wird in vielen Kommunen ein verwaltungsinternes Formular mit Feldern zum Ankreuzen genutzt. Bei Unklarheiten werden diese unmittelbar mit den Antragstellerinnen und Antragstellern ausgeräumt.

Geht der Antrag schriftlich ein, werden fehlende Unterlagen auch hier mit Hilfe des verwaltungsinternen Formulars angefordert und darüber hinaus ein entsprechendes Anschreiben verfasst. Das Anschreiben liegt in einigen Fällen als Dokumentenvorlage vor.

Gegebenenfalls werden für Rückfragen auch Kontakte zu Banken, Arbeitgebern oder Hauseigentümern hergestellt.

Standardaktivität 4 „Formulare ausfüllen, Daten erfassen“ (S 4)

Diese Standardaktivität setzt sich aus mehreren Prozessschritten zusammen:

Formulare werden im Bedarfsfall auch gemeinsam mit den Bürgerinnen und Bürgern in der Wohngeldbehörde ausgefüllt oder vervollständigt. Dies wird entweder von den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern oder durch die Antragstellerinnen und Antragsteller selbst erledigt.

Die Formulare werden dann behördenseitig um interne Angaben ergänzt. Dazu gehören z. B. Eingangsstempel, Namenskürzel der Bearbeiterin oder des Bearbeiters sowie Felder im Antragsformular, die behördenseitig ausgefüllt werden können oder müssen.

Soweit behördeninterne Formulare in der Kommune existieren, werden diese im Laufe der Antragsbearbeitung ausgefüllt.

Die Dateneingabe in das (kommunenspezifische) Wohngeldprogramm erfolgt je nach Kommune in einem Schritt oder in zwei zeitlich voneinander getrennten Schritten. Die Dateneingabe in einem Schritt findet nach Vollständigkeit der Unterlagen sowie formaler und inhaltlicher Prüfung aller Daten statt. Wird die Eingabe der Daten dagegen in zwei Schritten vorgenommen, unterteilt sich diese in die Registrierung der Basisdaten (Name des Antragstellers, Namen der im Haushalt lebenden Personen, fehlende Nachweise) direkt nach dem Eingang des Antrags und in eine spätere vollständige Erfassung der übrigen Daten, die nach formaler und inhaltlicher Prüfung aller Unterlagen stattfindet.

Standardaktivität 5 „Inhaltliche Prüfung, Berechnungen“ (S 5)

Im Rahmen dieser Standardaktivität erfolgt in Abgrenzung zu der vorangegangenen rein formalen Vollständigkeitsprüfung eine detaillierte inhaltliche Prüfung des Antrags. In diesem Zusammenhang sind vorbereitende (manuelle) Berechnungen durch die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter der Wohngeldbehörde erforderlich. Hierzu zählen vor allem die Berechnung des Durchschnittseinkommens, insbesondere bei unregelmäßigen Einkünften der Antragstellenden, sowie die Lastenberechnung beim Antrag auf Lastenzuschuss.

Die Prüfung umfasst darüber hinaus in der Regel folgende Aspekte:

- Prüfung der Meldeverhältnisse,
- Prüfung zur Verhinderung von Doppelzahlung von Wohngeld und anderen Transferleistungen (siehe Standardaktivität „Interne oder behördenübergreifende Besprechungen“),
- Prüfung der Miete/Belastung im Sinne des WoGG,
- Berücksichtigung von Freibeträgen, Unterhaltszahlungen, Werbungskosten.

Die Anspruchsberechnung und die Entscheidung über das Bestehen oder Nichtbestehen eines Wohngeldanspruchs erfolgt dann automatisiert über das jeweilige Wohngeldprogramm.

Standardaktivität 6 „Ergebnis prüfen, korrigieren“ (S 6)

Diese Standardaktivität setzt sich ebenfalls aus mehreren Prozessschritten zusammen:

Zunächst findet eine Qualitätskontrolle statt, indem die verwaltungsinternen Daten und Einträge durch die zuständigen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter geprüft werden. Dieser Prozessschritt kann auch als „eigene Prüfroutine“ bezeichnet werden.

In einem weiteren Schritt findet eine abschließende Prüfung des fertig bearbeiteten Wohngeldfalls nach dem Vier-Augen-Prinzip statt. Dies hat zur Folge, dass nur, wenn eine zweite Bearbeiterin oder ein zweiter Bearbeiter nach einer Überprüfung die Bewilligung genehmigt, es auch zur tatsächlichen Auszahlung des Wohngeldes kommt. Damit wird eine klare Trennung der Verantwortlichkeiten in der Bearbeitung des Wohngeldantrags und der Anordnung der Leistung gewährleistet.

Gegebenenfalls erforderliche Korrekturen werden entsprechend durchgeführt.

Standardaktivität 7 „Bescheiderstellung“ (S 7)

Im Rahmen der Wohngeldbearbeitung stellt die adressatenorientierte Datenaufbereitung und Bescheiderstellung die abschließende Bearbeitung von Informationen dar. In vielen Fällen wird der Wohngeldbescheid um personalisierte Angaben ergänzt und zusätzlich manuell bearbeitet. Häufig wird ein standardisiertes Anschreiben beigelegt.

In den Kommunen in Nordrhein-Westfalen und Brandenburg erfolgt die Datenaufbereitung und die Bescheiderstellung durch den IT-Dienstleister des jeweiligen Landes (IT.NRW bzw. ZIT-BB); in einem Teil der Kommunen auch der Bescheidversand.

Standardaktivität 8 „Daten übermitteln“ (S 8)

Unter dieser Standardaktivität wird die rein mechanische Tätigkeit der Kuvertierung und die postalische oder sonstige Übermittlung von Informationen gefasst.

Im Laufe des Bearbeitungsprozesses fallen diverse Schreiben an Antragstellende, andere beteiligte Behörden und Dritte an. Dies beinhaltet den Versand von Wohngeldbescheiden, den Versand von Unterlagen an beteiligte Behörden (z. B. SGB-II-Stellen) im Zuge der Abstimmung sowie in einigen Kommunen das Verschicken von Wiederholungsanträgen an die Bürgerinnen und Bürger. Des Weiteren werden gegebenenfalls Daten an die IT-Dienstleister übermittelt sowie sonstiger Post-, Mail- oder Faxversand erledigt.

Standardaktivität 9 „Interne oder behördenübergreifende Besprechungen“ (S 9)

Es fallen meistens mehrere Arten von internen bzw. behördenübergreifenden Besprechungen an. Die Zeitschätzungen für diese Besprechungen ließen sich während der Messungen nur schwer auf den einzelnen Fall beziehen und wurden daher fallübergreifend erhoben.

Insbesondere bei komplexen Fallkonstellationen im Antragsverfahren finden bilaterale Abstimmungsgespräche zwischen den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern der Wohngeldbehörde statt. Diesen Gesprächen liegen sowohl der Wunsch nach Entscheidungsklarheit als auch der Wunsch nach möglichst einheitlichem Vorgehen innerhalb einer Behörde zugrunde. Es ist zu beachten, dass hier nicht nur die Zeit bei der Bearbeiterin oder dem Bearbeiter anfällt, die das Gespräch initiiert, sondern auch die Zeit der am Gespräch beteiligten Kolleginnen und Kollegen.

Im Rahmen der inhaltlichen Prüfung werden zudem behördenübergreifende (Telefon-) Gespräche bei vermuteten Überschneidungen zu anderen Sozialleistungen erforderlich. In diesem Zusammenhang sind zwei Stellen aufgrund ihres rechtlichen Bezugs zum Wohngeld von herauszuhebender Bedeutung:

Für Erwerbsfähige und ihre Angehörigen sind dies die für die Leistungen des SGB II (ALG II – Grundsicherung für Arbeitsuchende) zuständigen Stellen. Dies ist in der Regel eine von Kommunen und Agenturen für Arbeit gegründete Arbeitsgemeinschaft (ARGE/Jobcenter) und in den Optionskommunen eine in der Kommune angesiedelte Behörde.

Für Nicht-Erwerbsfähige sind dies die in der Zuständigkeit der Kommunen liegenden Behörden für die Leistungen nach dem SGB XII. Hierzu zählen neben der Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung die Hilfe zum Lebensunterhalt und die Leistungen nach den Kapiteln 5 bis 9 des SGB XII (ehemals Hilfe in besonderen Lebenslagen).

Für Familien, deren Hilfebedürftigkeit durch die Kombination von Wohngeld und Kinderzuschlag (KIZ) nach § 6a des Bundeskindergeldgesetzes (BKGG) gedeckt sein könnte, erfolgt eine Abstimmung zwischen Familienkassen und Wohngeldbehörden indirekt über die SGB-II-Stellen¹⁵.

Fallübergreifend finden in den Wohngeldbehörden in unregelmäßigen Abständen Dienstbesprechungen statt. Bei diesen Dienstbespre-

chungen werden nicht nur alle Arten von Wohngeldanträgen besprochen, sondern auch Verfahren und Vorgehen in Zusammenhang mit der Antragsbearbeitung thematisiert.

Standardaktivität 10 „Externe Besprechungen“ (S 10)

Bei der Antragsbearbeitung findet fallbezogen in der Regel keine Kommunikation mit Externen¹⁶ statt. Fallübergreifend ist hierbei jedoch der Zeitaufwand für telefonische und persönliche Besprechungen mit der jeweiligen Softwarefirma zu schätzen.

Standardaktivität 11 „Zahlung anweisen“ (S 11)

Die Anweisung der Wohngeldzahlung erfolgt im Rahmen eines ein- bis zweimal monatlich stattfindenden Rechenlaufs. In Brandenburg, Nordrhein-Westfalen und einigen (nicht am Projekt beteiligten) Wohngeldbehörden in Niedersachsen ist hierfür der jeweilige IT-Dienstleister (ZIT-BB, IT.NRW, LSKN) zuständig, so dass für die dortigen Wohngeldbehörden kein Zeitaufwand entsteht.

Zu den Arbeitsschritten im Zuge des Rechenlaufs zählen die Verrechnung des jeweiligen Wohngeldanspruchs mit gezahlten Wohngeldbeiträgen und Erstattungen, die Erstellung von Zahllisten, die Anforderung des gesamten Zahlungsbetrages sowie das Schreiben und die Übermittlung von Auszahlungsanordnungen.

Darüber hinaus werden in einigen Kommunen nach Feststellung des Wohngeldanspruchs Vorauszahlungen geleistet, damit die Bürgerinnen und Bürger in dringenden Fällen nicht bis zum nächsten Rechenlauf auf ihr Geld warten müssen.

Standardaktivität 12 „Kopieren, Aktenablage“ (S 12)

Diese Standardaktivität umfasst sowohl fallbezogene als auch fallübergreifende Tätigkeiten.

Die fallbezogene verwaltungsinterne Aktenablage umfasst bei Erstanträgen das händische Anlegen der Akte sowie das Vervollständigen der Akte bei Wiederholungs- und Erhöhungsanträgen und das Abheften von Dokumenten in der Akte (z. B. nachgereichte Antragsunterlagen, Kopien der Nachweise, Kopie des Bescheides). Die von den Antragstellerinnen und Antragstellern eingereichten Nachweise werden häufig kostenfrei in der Wohngeldbehörde kopiert (z. B. Mietvertrag). Die dabei anfallende Zeit geht fallbezogen in diese Standardaktivität ein.

¹⁵ Vgl. hierzu: Bundesagentur für Arbeit „Geschäftsanweisung Nr. 41 vom 21. November 2008“

¹⁶ Externe sind alle, die nicht Verwaltung oder Antragstellerinnen und Antragsteller sind (z. B. Software-Firmen).

Die Archivierung einer Wohngeldakte für 5 bis 10 Jahre erfolgt nach Einstellung der Zahlung bzw. nach der negativen Bescheidung eines Wohngeldantrags in gesonderten Archivräumen. Die Akten umfassen die Historie der Antragstellung, also immer einen Erstantrag und anschließend gegebenenfalls auch Wiederholungs- und Erhöhungsanträge. Die Archivierung lässt sich also nicht auf eine Antragsart beziehen.

In den Kommunen ist die Archivierung unterschiedlich organisiert. In einigen Fällen werden die Akten im laufenden Prozess archiviert und können dann auf den Fall bezogen werden. Wird die Archivierung jedoch einmal jährlich durchgeführt und ist eine fallbezogene Zeitaufwandschätzung dadurch nicht möglich, so ist die Archivierung zu den fallübergreifenden Aktivitäten zu rechnen.

Standardaktivität 13 „Ortsbegehung“ (S 13)

In der Regel handelt es sich hierbei um Ortsbegehungen als Unterstützung zur Antragstellung oder Ortsbegehungen zur Prüfung der Anspruchsberechtigung.

Ortsbegehungen oder Prüfungen werden im Rahmen der Wohngeldbearbeitung lediglich in einer der beteiligten Kommunen von den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern selbst vorgenommen. In einigen anderen Kommunen erfolgt dies über die Inanspruchnahme von Amtshilfe (z. B. Ordnungsamt, SGB-II-Stelle).

Standardaktivität 14 „Rückfragen bearbeiten“ (S 14)

Während in Zusammenhang mit der Standardaktivität „Fehlende Daten anfordern“ der Zeitaufwand gemessen wird, der den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern durch eigene Initiative entsteht, wird unter diese Standardaktivität der Zeitaufwand gefasst, der im Bedarfsfall durch Rückfragen der Antragstellerinnen und Antragstellers anfällt. Dies kann sowohl im Laufe des Bearbeitungsvorgangs als auch nach Versendung des Wohngeldbescheids der Fall sein.

Standardaktivität 15 „Fortbildungen, Schulungen“ (S 15)

Die Wohngeldsachbearbeiterinnen und -sachbearbeiter nehmen regelmäßig an wohngeldspezifischen Schulungen und Softwarefort-

bildungen teil. Dies erfolgt unabhängig von dem einzelnen Wohngeldfall.

„Beratungstätigkeit“

Diese Tätigkeit umfasst die allgemeine und inhaltliche Beratung der Bürgerinnen und Bürger. Dies können sowohl persönliche als auch telefonische Erst- oder Folgeberatungen sein, aber auch Proberechnungen, um festzustellen, ob ein Wohngeldanspruch besteht.

Die Beratungstätigkeit stellt keine Standardaktivität im Sinne von SKM dar, wird aber bei der Ergebnisdarstellung (getrennt) ausgewiesen, weil sie einen wichtigen Bestandteil des Wohngeldverfahrens darstellt und bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Wohngeldbehörden verhältnismäßig viel Zeit beansprucht. Dadurch wird die Beratungstätigkeit von der bürokratischen Belastung getrennt, kann aber zu ihr in Beziehung gesetzt werden.

VI.2.2 Ergebnisse aus den Befragungen des Statistischen Bundesamtes in den Wohngeldbehörden

Zur Ermittlung der kommunenübergreifenden Standardzeiten wurden je Aktivität, Antragsart und Gesetzesfassung (neu/alt) die Zeitwerte aus allen beteiligten Kommunen herangezogen und daraus der Median ermittelt. Dieser dient als Maß für die Zeit, die standardmäßig anfällt. Die Tabelle 25 gibt einen Überblick über die kommunenübergreifenden Medianwerte der Standardaktivitäten des Standardprozesses für die Bearbeitung der Wohngeldanträge der befragten Kommunen. Die ausgewiesenen Werte stellen die reinen Bearbeitungszeiten in Minuten ohne Leer- und Wartezeiten dar.

Aus der Tabelle kann zusätzlich die Veränderung der Standardzeiten für die Bearbeitung der Wohngeldanträge aufgrund der Reform des Wohngeldgesetzes zum 1. Januar 2009 entnommen werden. In den Spalten „Zeit“ ist der Median nach der Reform des Wohngeldgesetzes abzulesen. In den Spalten „Veränderungen“ wie viel mehr Zeit (+) oder weniger Zeit (-) seit der Reform benötigt wird. Beispielsweise bedeutet der Wert „+2“, dass für diese Standardaktivität die Bearbeitungsdauer nach der Reform des Gesetzes 2 Minuten länger betrug.

Tabelle 25: Standardzeiten der Antragsbearbeitung in den befragten Kommunen

Standardaktivitäten	Mietzuschuss				Lastenzuschuss			
	Erstantrag		Wiederholungs- und Erhöhungsantrag		Erstantrag		Wiederholungs- und Erhöhungsantrag	
	Zeit*	Veränderung**	Zeit*	Veränderung**	Zeit*	Veränderung**	Zeit*	Veränderung**
	Minuten je Fall (Median)							
Gesetzesgrundlage recherchieren	2,5	+ 1,0	2,0	+1,0	3,0	+ 0,5	2,0	+ 0,5
Antragsannahme, Vollständigkeitsprüfung	4,0	-	3,0	-	7,3	-	5,0	-
Fehlende Daten anfordern	5,3	-	5,0	-	8,0	-	6,0	-
Formulare ausfüllen, Daten erfassen	14,5	+ 0,5	10,3	+ 0,3	22,0	+ 1,5	16,0	+ 1
Inhaltliche Prüfung, Berechnungen	19,0	+ 2,5	16,5	+ 3,5	30,0	+ 2,5	25,0	+ 2,5
Ergebnis prüfen, korrigieren	6,1	-	6,0	-	7,8	-	6,8	-
Bescheiderstellung	1,4	-	1,0	-	1,2	+ 0,2	1,2	+ 0,1
Daten übermitteln	0,7	-	0,7	-	0,7	-	0,7	-
Interne o. behördenübergreifende Besprechungen	8,5	+ 0,4	7,3	-	9,8	+ 0,4	7,6	-
Externe Besprechungen***	0	-	0	-	0	-	0	-
Zahlung anweisen	1,1	-	1,1	-	1,1	-	1,1	-
Kopieren, Aktenablage	7,3	-	6,6	-	10,1	-	7,3	-
Ortsbegehung***	0	-	0	-	0	-	0	-
Rückfragen bearbeiten	1,2	-	0,6	-	0,9	-	0,5	- 0,1
Fortbildungen, Schulungen	3,3	-	3,3	-	3,3	-	3,3	-
Standardprozess in Minuten je Fall	74,9	+ 4,4	63,4	+ 4,8	105,2	+ 5,1	82,5	+ 4,0
Beratungstätigkeit	12,5	+ 2,5	5,0	-	17,5	+ 0,6	8,0	-
Gesamter zeitlicher Aufwand je Fall	87,4	+ 6,9	68,4	+ 4,8	122,7	+ 5,7	90,5	+ 4,0

* Standardzeiten in Minuten je Fall, Rechtsstand ist das WoGG 2009. Es handelt sich hier um durchschnittliche Zeiten aus den Einzelergebnissen der befragten Kommunen.

** Veränderung der Standardzeiten in Minuten je Fall aufgrund der Reform des WoGG zum 1. Januar 2009 gegenüber dem Rechtsstand des WoGG bis zum 31. Dezember 2008.

*** Der Median über die Zeitwerte aller Kommunen für diese Standardaktivität beträgt Null, obwohl diese Tätigkeiten bei einzelnen Kommunen anfallen.

Die Darstellung enthält Standardzeiten jeweils für die Bearbeitung der Erstanträge auf Mietzuschuss und Lastenzuschuss und zusammengefasst für die Bearbeitung von Wiederholungs- und Erhöhungsanträgen auf Mietzuschuss und Lastenzuschuss. Die Ergebnisse der Wiederholungs- und Erhöhungsanträge wurden zusammengefasst, weil sich bei den Befragungen in den Wohngeldbehörden zeigte, dass in der Bearbeitungszeit beider Antragsarten kaum Unterschiede bestehen.

Neben der Gesamtzeit für den Standardprozess können der Tabelle auch die Zeitwerte für die einzelnen Standardaktivitäten entnommen werden. Der Zeitwert für die Beratung geht nicht in die Gesamtzeit für den Standardprozess ein, sondern wird getrennt ausgewiesen (vorletzte Zeile der Tabelle). In der letzten Zeile ist der gesamte zeitliche Aufwand je Fall einschließlich der Beratung abgebildet.

Standardaktivitäten mit fallübergreifenden Anteilen

Einige Standardaktivitäten beinhalten teilweise oder zur Gänze Tätigkeiten, die nicht auf die individuelle Bearbeitung eines konkreten Falles bezogen werden können. Dies trifft dann zu, wenn viele Fälle in demselben Arbeitsgang abgearbeitet werden oder die Tätigkeit einen allgemeinen oder unterstützenden Bezug zu allen bearbeiteten Fällen in einem bestimmten Zeitrahmen (z. B. Kalenderjahr) hat (z. B. Aktenarchivierung). Bei diesen Standardaktivitäten wurde für jede am Projekt beteiligte Wohngeldbehörde ein fallbezogener Zeitwert nach der Befragung errechnet, indem der ermittelte jährliche Zeitwert für derartige Prozessschritte durch die Zahl der in der Kommune im Jahr 2008 bearbeiteten Anträge dividiert wurde.¹⁷

Der so errechnete Zeitaufwand pro Fall ging in den Zeitwert der jeweiligen Standardaktivität in dieser Kommune ein. So wurden beispielsweise die fallbezogenen Zeitwerte für die Standardaktivität „Fortbildungen, Schulungen“ jeweils ermittelt als Quotient aus der Summe der Zeit, die alle Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter einer Wohngeldbehörde in einem Jahr für die Teilnahme an fachbezogenen Fortbildungen und Schulungen aufwenden und der Gesamtzahl der Antragsfälle auf Wohngeld im Jahr 2008 in dieser Wohngeldbehörde. Nach dem gleichen Muster wurde mit den Zeiten für die turnusmäßigen Dienstbesprechungen als Teil der Standardaktivität „Interne oder behördenübergreifende Besprechungen“ verfahren. Analog gilt dies auch für die Standardaktivität „Externe Besprechungen“ und „Ortsbegehung“. Auch bei der Standardaktivität „Kopieren, Aktenablage“ wurde für den Teilschritt „Archivierung“ der auf das Jahr bezogene Aufwand zur Gesamtzahl der Anträge auf Wohngeld im Jahr 2008 in Beziehung gesetzt.¹⁸ Zur Ermittlung des Aufwandes

¹⁷ Für die Rechnung wird als Zahl der bearbeiteten Anträge in einer Wohngeldbehörde für beide dargestellte Gesetzesfassungen – vor und nach der Wohngeldreform zum 1. Januar 2009 – stets die Zahl der Antragsfälle im Jahr 2008 herangezogen, da Jahreszahlen für 2009 bisher nur geschätzt werden können. Deshalb sind die auf den Fall umgerechneten Zeitwerte fallübergreifender Aktivitäten für beide Gesetzesfassungen gleich.

¹⁸ Archiviert werden Fallakten und nicht einzelne Anträge. Daher müsste als Divisor die jährliche Zahl der archivierten Akten angesetzt werden. Aus Vereinfachungsgründen wird hier die Anzahl aller Anträge auf Wohngeld bei einer Wohngeldbehörde in einem Jahr herangezogen (nicht nur die Erstanträge, denn auch die Wiederholungsanträge landen in einer

der Standardaktivität „Zahlung anweisen“ wurde aus der ermittelten Zeit zur Erledigung eines Rechenlaufes ein Jahreswert gebildet und dieser ebenfalls auf die Gesamtzahl der Anträge auf Wohngeld im Jahr 2008 bezogen. Allerdings war dies nur in den Kommunen möglich, die einen eigenen Rechenlauf haben, d. h. die diesen Arbeitsschritt nicht von einem zentralen landesweiten IT-Dienstleister durchführen lassen. Der Zeitwert für diese Standardaktivität ist also nur bei den beteiligten Kommunen aus Niedersachsen und Schleswig-Holstein Teil des Standardprozesses. In das Gesamtergebnis gehen demzufolge nur die Zeitwerte dieser sechs Kommunen ein.

Anmerkungen zu den Zeitwerten

Im Folgenden werden die Zeitwerte erläutert und wo geboten auf die Unterschiede zwischen den einzelnen Antragsarten sowie zwischen alter und neuer Gesetzesfassung eingegangen. Unterschiede, die sich im Gesamtergebnis zeigen, müssen sich nicht immer auch in den spezifischen Ergebnissen einzelner Kommunen widerspiegeln. Die Ausführungen in diesem Gliederungspunkt skizzieren kommunenübergreifende, d. h. über alle Wohngeldbehörden hinweg bezogene Umstände. Darüber hinaus gibt es noch spezifische Begebenheiten in den einzelnen Kommunen, die im Abschnitt VII aufgeführt werden.

Zwischen den verschiedenen Antragsarten gibt es deutliche Unterschiede in der Gesamtbearbeitungsdauer. Die Bearbeitung des Erstantrages auf Mietzuschuss dauert nach dem neuen Recht im Schnitt rund 75 Minuten. Deutlich länger dauert die Bearbeitung des Erstantrages auf Lastenzuschuss mit 105 Minuten. Jeweils weniger zeitaufwändig als der Erstantrag gestaltet sich die Bearbeitung der Wiederholungs-/ Erhöhungsanträge, wobei der Wiederholungs-/ Erhöhungsantrag auf Lastenzuschuss mit 83 Minuten noch über dem Erstantrag Mietzuschuss liegt und beim Wiederholungs-/ Erhöhungsantrag Mietzuschuss der Abstand zum Erstantrag absolut und relativ gesehen mit 63 Minuten geringer ist als beim Lastenzuschuss.

Grundsätzlich nimmt die Bearbeitung des Antrags auf Lastenzuschuss mehr Zeit in Anspruch als die Bearbeitung des Antrags auf Mietzuschuss, was auf die umfangreicheren Unterlagen, die komplexere Materie und die umfangreicheren Berechnungen zurückzuführen ist. Darüber hinaus kommen Anträge auf Lastenzuschuss seltener vor, weshalb bei den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern weniger Routi-

Akte, die archiviert wird; insofern ist bei ihnen auch ein Arbeitsaufwand zur Archivierung enthalten).

ne in der Bearbeitung vorhanden ist. Dass die Bearbeitung eines Erstantrags aufwändiger ist als die Bearbeitung von Wiederholungs- und Erhöhungsanträgen, lässt sich grundsätzlich damit erklären, dass den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern bei Wiederholungs- und Erhöhungsanträgen bereits Unterlagen vorliegen und Berechnungen nicht erneut durchgeführt werden müssen. Auf Standardaktivitäten, bei denen sich die Zeitunterschiede zwischen den Antragsarten hieraus begründen, wird im Folgenden nicht mehr näher eingegangen.

Durch die Wohngeldreform 2009 hat sich der Aufwand in der Antragsbearbeitung insgesamt leicht erhöht. Die Abweichungen liegen für die einzelnen Antragsarten bei Werten zwischen 4 und knapp 5 Minuten. Die Standardbearbeitungszeiten waren demnach vor der Reform etwas kürzer.

Die Standardaktivität „Gesetzesgrundlage recherchieren“¹⁹ weist seit der Wohngeldreform 2009 Zeitwerte zwischen 2 und 3 Minuten auf. Mit den Änderungen durch die Gesetzesreform geht die Notwendigkeit einher, häufiger bestimmte Detailregelungen nachzulesen. Deshalb sind auch die Zeitwerte für die Recherchen in Zusammenhang mit der neuen Gesetzesfassung etwas höher als die für den alten Stand des Wohngeldgesetzes. Nicht beurteilt werden kann, ob es sich hierbei nicht um eine vorübergehende Phase der Eingewöhnung an das neue Recht handelt.

Die Standardaktivitäten „Formulare ausfüllen, Daten erfassen“ und „Inhaltliche Prüfungen, Berechnungen“ sind die beiden zeitaufwändigsten Aktivitäten. Zusammen machen sie nach neuem Recht bei den Erstanträgen auf Mietzuschuss mit 14,5 Minuten bzw. 19 Minuten über 40 Prozent des gesamten Bearbeitungsaufwandes aus. Bei den Erstanträgen auf Lastenzuschuss entsprechen die addierten 52 Minuten sogar knapp der Hälfte des Gesamtaufwands. Neben dem oben schon beschriebenen Ergebniszusammenhang, warum die Zeitwerte für den Mietzuschuss geringer ausfallen als für den Lastenzuschuss, sind auch bei diesen beiden Standardaktivitäten mit der Gesetzesreform etwas höhere Bearbeitungszeiten verbunden. Dies liegt u. a. an zusätzlichen personenbezogenen Angaben, die verarbeitet werden müssen (z. B. Geburtsname, Geschlecht), und am erweiterten Datenabgleich zwischen den Behörden.

Auch bei der Standardaktivität „Ergebnis prüfen, korrigieren“ ist der Zeitaufwand beim Las-

tenzuschuss aufgrund der umfangreicheren und komplexeren Anträge geringfügig höher. Er liegt je nach Antragsart zwischen 6 und knapp 8 Minuten.

Bei der Standardaktivität „Bescheiderstellung“ benötigen die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter für die Aufbereitung des von der Software erzeugten Bescheides in den meisten Fällen knapp eine Minute.

Für die Standardaktivität „Daten übermitteln“ hat sich im Rahmen der Messungen ein Zeitwert von ca. 20 Sekunden pro Schreiben als Durchschnittswert herauskristallisiert und wurde so für alle Kommunen übernommen, die Angaben zur Anzahl der verschickten Schreiben pro Fall machen konnten. Der einheitliche Medianwert für alle Antragsarten beträgt 0,7 Minuten, d. h. im Schnitt müssen die Wohngeldbehörden zwei Schreiben im Rahmen der Bearbeitung eines Antrages verschicken.

Für die „internen oder behördenübergreifenden Besprechungen“ ist der Zeitaufwand für den Erstantrag Lastenzuschuss nach neuem Recht mit knapp 10 Minuten etwas höher als für den Erstantrag Mietzuschuss mit 8,5 Minuten. Erstanträge auf Lastenzuschuss werden etwas intensiver und häufiger mit anderen Kolleginnen und Kollegen besprochen.

„Externe Besprechungen“ und „Ortsbegehungen“ fallen im Prozess der Bearbeitung von Wohngeldanträgen nicht standardmäßig an. „Externe Besprechungen“ kommen lediglich bei drei Kommunen vor (Kiel, Potsdam, Niebüll), „Ortsbegehungen“ nur in einer Kommune (Falkensee). Im Durchschnitt werden für eine Vor-Ort-Prüfung 30 Minuten benötigt. Fallbezogen liegen die Standardzeiten jedoch jeweils unter einer Minute. Der Median über alle Kommunen beträgt Null.

Der über alle Antragsarten einheitliche Zeitwert von 1,1 Minuten für die Standardaktivität „Zahlung anweisen“ gilt – wie weiter oben beschrieben – nur für die sechs beteiligten Kommunen, die diese Tätigkeit nicht über einen zentralen IT-Dienstleister erledigen lassen.

Die Beratung nimmt je nach Antragsart einen unterschiedlichen zeitlichen Aufwand in Anspruch. Mehr Beratung benötigen Bürgerinnen und Bürger, die Erstanträge stellen – nach neuem Recht im Schnitt 12,5 Minuten beim Mietzuschuss und 17,5 Minuten beim Lastenzuschuss. Bei den Wiederholungs-/Erhöhungsanträgen sind es dagegen nur 5 respektive 8 Minuten. Durch die Reform des Wohngeldgesetzes ergibt sich bei letzteren kein erhöhter Beratungsbedarf. Für Erstanträge sieht dies anders aus: Hier ist die Beratung nach der Reform etwas zeitaufwändiger, da nun mehr bzw. andere Sachverhalte zu berücksichtigen sind wie

¹⁹ Zur näheren Erläuterung der Standardaktivitäten siehe auch die Ausführungen unter VI.2.1 Qualitative Prozessbeschreibung.

zum Beispiel die veränderte Querprüfung zum SGB II.

Die Beratungstätigkeit ist v. a. bei den Erstanträgen auf Miet- und Lastenzuschuss mit ungefähr einer Viertelstunde über alle Fälle hinweg betrachtet neben den Aktivitäten „Formulare ausfüllen“ und „Inhaltliche Prüfungen“ die zeit- aufwändigste Tätigkeit.

Zusatzkosten

Neben dem zeitlichen Aufwand entstehen den Kommunen Zusatzkosten, die sich aus drei verschiedenen Kostenblöcken zusammensetzen.

Der erste Kostenblock umfasst neben Anschaffungs-, Lizenz-, und Wartungskosten für Software auch die Kosten für die Bereitstellung von Online-Formularen und des Online-Verfahrens²⁰ im Internet. Diese werden im Folgenden als IT-Kosten zusammengefasst und machen den größten Anteil der Zusatzkosten aus. Der zweite Kostenblock beinhaltet die Verlags- und/oder Druckkosten für Antragsformulare. Sonstige Kosten wie Materialausgaben, Fachliteratur aber auch Aktenvernichtung sind in einem dritten Kostenblock zusammengefasst.

Die Ermittlung der jährlichen Zusatzkosten im Zusammenhang mit der Wohngeldbearbeitung erfolgte im Zuge der Erhebungen in den beteiligten Kommunen. Die ausgewiesenen Werte stellen somit einen Durchschnitt über alle zwölf Wohngeldbehörden dar. Für die Bestimmung der durchschnittlichen fallbezogenen Zusatzkosten wurde die Summe der jährlichen Aufwendungen in allen beteiligten Kommunen mit der Summe der Wohngeldanträge aus den beteiligten Kommunen ins Verhältnis gesetzt.

Die Zusatzkosten der Wohngeldbehörden werden in Tabelle 26 jährlich und je Fall dargestellt.

²⁰ Von den am Projekt beteiligten Kommunen setzt derzeit nur Potsdam das Online-Verfahren zur Wohngeldbeantragung ein.

Tabelle 26: Zusatzkosten der Wohngeldbehörden

Art der Kosten	Durchschnittliche jährliche Zusatzkosten in Euro	Durchschnittliche Zusatzkosten je Fall in Euro
IT-Kosten	14.955	4,35
Antragsformulare (Verlags- und/ oder Druckkosten)	2.131	0,62
sonstige Kosten	1.425	0,39

EXKURS: Hochrechnung für Gesamtdeutschland - Zeitaufwand in Euro

Um die Kosten zu beziffern, die deutschlandweit in den Wohngeldbehörden durch die Bearbeitung der Wohngeldanträge entstehen, werden die für die Bearbeitung aufgewendeten Arbeitsstunden mit dem Stundenlohn der mit den Anträgen beschäftigten Personen multipliziert.

Fügt man noch die anfallenden Zusatzkosten hinzu, erhält man die Gesamtkosten pro Fall. Diese Kosten werden mit der Zahl der bearbeiteten und beschiedenen Anträge pro Jahr zu den insgesamt in Deutschland aufgewendeten Kosten hochgerechnet:

$$[\text{Zeitaufwand (Std.)} \times \text{Tariflohnsatz (EUR/Std.)} + \text{Zusatzkosten (EUR)}] \times \text{Fälle pro Jahr}$$

Tabelle 27: Anzahl der Antragsfälle auf Miet- und Lastenzuschuss beim Wohngeld

Antragsart	Anzahl der Anträge auf Wohngeld	
	2008	2009*
Mietzuschuss	940.918	1.386.000
Erstantrag	312.671	460.573
Wiederholung/Erhöhung	628.247	925.427
Lastenzuschuss	109.723	166.000
Erstantrag	31.560	47.747
Wiederholung/Erhöhung	78.163	118.253
Gesamt	1.050.641	1.552.000

* Eigene Schätzung

Die Faktoren Zeitaufwand und Zusatzkosten sind bereits oben beschrieben und tabelliert. Die Fallzahlen können für das Jahr 2008 der amtlichen Wohngeldstatistik²¹ entnommen werden, die Daten für 2009 sind eigene Schätzungen. Tabelle 27 enthält die für die Untersuchung relevante Anzahl der Antragsfälle. Die nach Bearbeitung abschlägig beschiedenen Anträge sind darin enthalten, wobei deren Aufteilung auf alle Antragsarten gemäß den Schätzungen in den beteiligten Kommunen pauschal vorgenommen wurde. Die Ablehnungen teilen sich demnach auf in 70 Prozent Erstanträge, 10 Pro-

zent Wiederholungsanträge und 20 Prozent Erhöhungsanträge.

Für das Jahr 2009 werden insgesamt rund 1,5 Mio. Anträge auf Wohngeld geschätzt, was einer Steigerung um 50 Prozent entspricht. Die Steigerung ist durch das erhöhte Antragsaufkommen in den ersten Monaten des Jahres vorzeichnet und resultiert aus den Leistungsverbesserungen durch die Wohngeldreform 2009.

Die Lohnkosten der Verwaltungstätigkeit sind der aus der Einführung des Standardkosten-Modells im Bereich Wirtschaft bewährten Tariflohntabelle entnommen²². Diese Löhne sind

²¹ Nähere Infos siehe: <http://www.destatis.de> unter der Rubrik: Themen > Sozialleistungen > Wohngeld. Die Erhebung für 2008 wird voraussichtlich im September 2009 veröffentlicht.

²² Vgl. Leitfaden für die Ex-Ante-Abschätzung der Bürokratiekosten nach dem Standardkosten-Modell, Berlin, November 2008.

korrigiert um den Effekt der Ausfallzeiten für Urlaubs-, Krankheits- und Feiertage. Auf der anderen Seite werden die vermögenswirksamen Leistungen, Sonderzahlungen und Lohnnebenkosten (Kosten für Beiträge des Arbeitgebers zur Sozialversicherung sowie für Beamtenversorgung, betriebliche Altersversorgung, Personalabbau, berufliche Ausbildung und sonstiges) aufgeschlagen. Der Lohnsatz für den Abschnitt der Öffentlichen Verwaltung gibt einen für die Zwecke der Untersuchung relevanten Wert an. Da die Bearbeitung und Bescheidung der

Wohngeldanträge überwiegend von Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern wahrgenommen wird, die im mittleren Dienst eingruppiert sind, ist auch dessen durchschnittliches Qualifikationsniveau anzusetzen. Daher wird bei der Monetarisierung von einem Stundensatz von 21,20 Euro ausgegangen.

Je nachdem, welche Parameter mit in die Betrachtung einbezogen werden, ergeben sich in der Summe die jeweiligen Kosten der Verwaltung in Euro. Tabelle 28 gibt eine Übersicht der jährlichen Belastung:

Tabelle 28: Kosten der Verwaltung durch die Bearbeitung und Bescheidung von Wohngeld

Antragsart	Kosten durch Zeitaufwand (in Euro)		Kosten durch Zeitaufwand und Zusatzkosten (in Euro)	
	2008	2009	2008	2009
Mietzuschuss				
Erstanträge	7.788.635	12.188.911	9.464.551	14.657.582
Wiederholungs-/Erhöhungsanträge	13.008.064	20.730.799	16.375.467	25.691.087
Lastenzuschuss				
Erstanträge	1.116.235	1.774.788	1.285.397	2.030.712
Wiederholungs-/Erhöhungsanträge	2.167.981	3.447.075	2.586.935	4.080.911
Gesamt	24.080.914	38.141.572	29.712.350	46.460.292

Antragsart	Kosten einschl. Beratung (in Euro)		Kosten einschl. Beratung und Zusatzkosten (in Euro)	
	2008	2009	2008	2009
Mietzuschuss				
Erstanträge	8.893.405	14.223.108	10.569.322	16.691.780
Wiederholungs-/Erhöhungsanträge	14.117.967	22.365.720	17.485.371	27.326.008
Lastenzuschuss				
Erstanträge	1.304.690	2.070.023	1.473.852	2.325.947
Wiederholungs-/Erhöhungsanträge	2.388.922	3.781.337	2.807.876	4.415.173
Gesamt	26.704.984	42.440.188	32.336.420	50.758.908

Die nach dem Standardkosten-Modell ermittelten Verwaltungskosten werden demnach von 2008 nach 2009 um 58 Prozent auf gut 38 Mio. Euro steigen. Betrachtet man die Gesamtkosten einschließlich Zusatzkosten und vorab anfallender Beratungskosten, kommt man in 2008 auf einen Betrag in Höhe von 32,3 Mio. Euro. Es ist mit einer Steigerung diese Kosten im Jahr 2009 auf 50,8 Mio. Euro zu rechnen.

VI.3 Interaktionseffekte zwischen Antragstellung und Antragsbearbeitung

Es existiert eine enge Verzahnung der Bürgeraktivitäten mit den Arbeitsschritten der Verwaltung. Bei einigen Aktivitäten (siehe Tabelle 29) geht ein erhöhter Zeitaufwand bei Antragstellerinnen und Antragstellern mit einem erhöhten Zeitaufwand bei der Wohngeldbehörde einher, sowie umgekehrt.

Beim Wohngeld-Prozess können einzelne Standardaktivitäten benannt werden, die eine direkte Schnittstelle zwischen Antragstellerinnen und Antragstellern und Behörde aufweisen. An diesen Interaktionspunkten zeigt sich, dass ein Mehraufwand bei den Bürgerinnen und Bürgern zu einem Mehraufwand in der Verwaltung führt. So bewirkt z. B. das Nachfordern von Dokumenten einen Arbeitsaufwand bei der Wohngeldbehörde und führt zu einem entsprechenden Aufwand bei den Bürgerinnen und Bürgern. Ebenso ist die Standardaktivität „Vertraut machen“ bei den Bürgerinnen und Bürgern eng verknüpft mit der Beratungstätigkeit der Wohn-

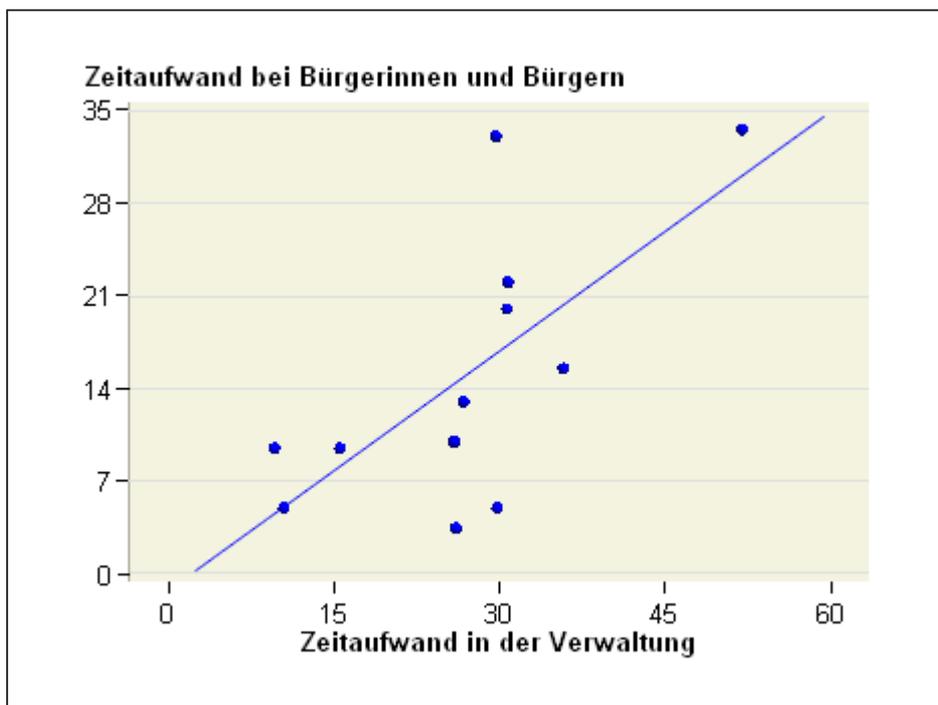
geldbehörde. Geschieht die Interaktion im persönlichen Gespräch, so sind auf beiden Seiten ähnliche Zeitaufwände zu erwarten.

Dieser Zusammenhang lässt sich mit den Messergebnissen nachweisen. Dazu wurde der Standardprozess der Antragstellung und der Antragsbearbeitung auf jeweils einen „Schnittstellenprozess“ reduziert, in dem nur die Standardaktivitäten betrachtet werden, die unmittelbar oder mittelbar eine Interaktion der Bürgerinnen und Bürger mit der Wohngeldbehörde enthalten. Als unmittelbare Interaktion wird dabei das persönliche Gespräch verstanden. Dazu zählt das Beratungsgespräch und die Antragsannahme bei der persönlichen Antragstellung (beim Bürger „Daten übermitteln“, bei der Verwaltung „Antragsannahme, Vollständigkeitsprüfung“). Ein Beispiel für mittelbare Interaktion wäre eine schriftliche Nachforderung von Dokumenten durch die Behörde („Fehlende Daten anfordern“) und das Nachreichen durch die Antragstellerinnen und Antragsteller („Vorlage weiterer Informationen“). Die Schnittstellenprozesse werden wie in der Tabelle 29 beschrieben definiert:

Tabelle 29: Standardaktivitäten mit Schnittstellencharakter bei Bürgern und Verwaltung

Aktivitäten im Schnittstellenprozess	
Bürgeraktivitäten	Korrespondierende Verwaltungsaktivitäten
Vertraut machen (S 1)	Beratungstätigkeit Rückfragen beantworten (S 14)
Datenübermittlung (S 7)	Antragsannahme, Vollständigkeitsprüfung (S 2) Daten übermitteln (S 8)
Prüfung öffentliche Stellen (S 10)	Ortsbegehungen (S 13)
Vorlage weiterer Informationen (S 11)	Fehlende Daten anfordern (S 3)

Abbildung 8: Zusammenhang beim Zeitaufwand (in Minuten) für Standardaktivitäten mit Schnittstellencharakter



Anhand der Erhebungsergebnisse²³ zum Zeitaufwand in den Kommunen können für die genannten Standardaktivitäten Summen darüber gebildet werden, wie viel Zeit ein Antragsteller oder eine Antragstellerin in der jeweiligen Kommune für den dargestellten Schnittstellenprozess benötigt und wie viel Bearbeitungszeit in der Verwaltung anfällt. Die so ermittelten Zeiten der zwölf teilnehmenden Kommunen wurden auf einen statistischen Zusammenhang untersucht. In der Abbildung 8 wird der Zeitaufwand der Bürgerinnen und Bürger für die vier Aktivitäten mit Schnittstellencharakter auf der vertikalen

Achse abgetragen, der Aufwand für die entsprechenden vier Standardaktivitäten in der Verwaltung wird auf der horizontalen Achse dargestellt. Die Anordnung der zwölf Kommunen – dargestellt als Punkte – zeigt einen deutlichen Zusammenhang zwischen den beiden Zeitgrößen²⁴: Sechs Minuten Zeitaufwand bei den Bürgerinnen und Bürgern stehen etwa zehn Minuten Verwaltungsaktivität gegenüber. Diese Zeitabweichung kann damit begründet werden, dass die Verwaltung auch in den Standardaktivitäten mit Schnittstellencharakter zusätzliche Prüfungen vornimmt, die nicht zwangsweise zu einer Belastung der Bürgerinnen und Bürger führen, so z. B. Vollständigkeitsprüfungen bei postalischem Antragseingang.

²³ Es wurden die Ergebnisse der Zeitaufwandsschätzungen zur Antragstellung auf Mietzuschuss bei den Bürgerinnen und Bürgern und zum Erstantrag auf Mietzuschuss in der Verwaltung verwendet.

²⁴ Die Linie verdeutlicht den durch eine lineare Regression geschätzten Zusammenhang: $r^2 = 0,45$, signifikant auf einem 95 Prozent-Konfidenzniveau.

VII. Kommunenprofile und Ergebnisse

Der Vollzug des Wohngeldrechts erfolgt durch die Bundesländer und Kommunen. Die kommunalen Besonderheiten werden im folgenden Abschnitt für jede untersuchte Kommune dargestellt. Die quantitativen Ergebnisse der Zeitaufwandsmessungen sind in Form von Box-Plots aufbereitet und werden erläutert.

Am Anfang jedes Kommunenprofils werden sowohl leistungsunabhängige (Arbeitslosenquote²⁵) als auch leistungsabhängige Merkmale tabellarisch ausgewiesen und anschließend die organisatorischen Rahmenbedingungen in den Kommunen wie beispielsweise Räumlichkeiten geschildert. Eine Gesamtübersicht mit den Daten der Kommunen ist dem Anhang 6 zu entnehmen. Darüber hinaus findet eine genauere Analyse der Antragsformulare in der Kommune statt, um beispielsweise anhand von Fragedoppelungen auf Vereinfachungspotenzial aufmerksam zu machen. Weiterhin wird auf die spezifische Umsetzung im Prozess der Antragstellung auf Seiten der Bürgerinnen und Bürger und im Prozess der Antragsbearbeitung auf Seiten der Verwaltung eingegangen. Dabei liegt der Focus auf den vom Standardprozess (siehe Abschnitt VI) abweichenden Besonderheiten und Unterschieden. Auf mit dem Standardprozess übereinstimmende Prozessschritte wird in den Kommunenprofilen im Einzelnen nicht nochmals eingegangen.

Bei der Auswertung der quantitativen Ergebnisse aus den Bürgerbefragungen ergaben sich im interkommunalen Vergleich größere Unterschiede in den erhobenen Zeitaufwandsschätzungen. Diese lassen sich teilweise nicht mit Besonderheiten in der Ausgestaltung des Antragstellungsprozesses begründen. Der Aufwand zur Antragstellung auf Wohngeld ist von vielen Faktoren abhängig: Sowohl die Antragsart (Erst-, Wiederholungs-, Erhöhungsantrag auf Miet- oder Lastenzuschuss) als auch die persönlichen Umstände der Antragstellerin oder des Antragstellers haben Einfluss z. B. auf die Zahl der zu erbringenden Nachweise und die zu beantwortenden Fragen. So wurden in den Gesprächen mit den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern häufig alleinstehende Rentnerinnen und Rentner als sehr „einfache“ Fälle bezeichnet, während Mehrpersonenhaushalte mit unregelmäßigem Einkommen als deutlich „schwieriger“ beschrieben wurden. Hinzu kommt, dass

manche Personen weniger Schwierigkeiten haben, ein amtliches Formular auszufüllen als andere. Daher sind Unterschiede in den Zeitschätzungen einzelner Personen in Bezug auf die Antragstellung nicht erstaunlich. Um diese – im konkreten Fall durchaus begründeten – Varianzen mitteln zu können, ist eine entsprechend hohe Anzahl von Interviews notwendig. Diese konnte aber für einzelne Kommunen nicht realisiert werden (siehe Tabelle 30). Daher wird im Folgenden davon abgesehen, Zeitaufwandsergebnisse der Bürgerinnen und Bürger für einzelne Kommunen auszuweisen. Dies wird als notwendig erachtet, um zu verhindern, dass Differenzen in den Belastungsergebnissen, die auf die Befragungsperson selbst bzw. auf die jeweiligen persönlichen Umstände zurückzuführen sind, als Unterschiede im Verfahren der Antragstellung oder in den Antragspapieren der einzelnen Kommunen fehl interpretiert werden.

²⁵ U. a. Arbeitslosenquote in Prozent an allen zivilen Erwerbspersonen, die wiederum die Summe aus den abhängigen zivilen Erwerbstätigen sowie Selbständigen und mit mithelfenden Familienangehörigen sind (Quelle: Bundesagentur für Arbeit).

Tabelle 30: Anzahl der vom Statistischen Bundesamt durchgeführten Bürgerinterviews nach Kommune und Antragsart

Kommune	Anzahl der Interviews zum Antrag auf Wohngeld als	
	Mietzuschuss	Lastenzuschuss
Braunschweig	53	4
Düsseldorf	59	11
Falkensee	18	5
Fürstenwalde	22	7
Husum	8	1
Kiel	40	2
Kleve	13	5
Lübeck	38	3
Luckenwalde	13	2
Melle	7	2
Niebuß	12	5
Potsdam	56	1

Separat zu den Kommunenprofilen werden im Abschnitt VII.5 zum einen die kommunenspezifischen Ergebnisse der Zeitaufwandsschätzungen in der Verwaltung anhand von Box-Plots (Bandbreiten) anonymisiert dargestellt, zum anderen werden qualitative Unterschiede und Umsetzungsvarianten in der Prozessgestaltung der Antragsbearbeitung aufgezeigt. Die quantitativen Ergebnisse zur Antragsbearbeitung in der Wohngeldbehörde basieren auf den Angaben der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter und wurden mit den in Abschnitt IV erläuterten Panels erhoben. In diesen Panels wurden keinerlei Referenzwerte vorgegeben, so dass die Zeitaufwandsschätzungen auf der subjektiven Wahrnehmung der anwesenden Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter über die Dauer ihres Arbeitsprozesses basieren. Das bedeutet, dass wahrgenommene und tatsächlich benötigte Zeit durchaus voneinander abweichen können.²⁶ Individuelle Wahrnehmungsunterschiede einzelner Sachbearbeiterinnen oder Sachbearbeiter einer Wohngeldbehörde konnten durch die

Gruppendiskussion weitgehend aufgefangen werden.

Vergleiche der Zeitwerte aus den Kommunen mit dem kommunenübergreifenden Ergebnis zeigen in einigen Standardaktivitäten eine gleichmäßige relative Abweichung. Über alle Standardaktivitäten hinweg kann aber keine systematische Verzerrung der Zeitwerte festgestellt werden in dem Sinne, dass eine konsequente Über- oder Unterschätzung der Zeiten in einzelnen Kommunen vermutet werden kann. Eine durch die Ausgestaltung einzelner Prozessschritte verursachte Verzerrung der Zeitwahrnehmung lässt sich im Einzelfall jedoch weder ausschließen noch prüfen, da es sich um Schätzwerte handelt.

Für das Ergebnis des Standardprozesses auf der kommunenübergreifenden Ebene spiegeln die in der Ergebnistabelle in Abschnitt VI.2 abgebildeten absoluten Wertgrößen allerdings das richtige Zeitmaß wider, da sich die durch subjektive Einschätzungen begründeten Verzerrungseffekte über alle beteiligten Kommunen kompensieren.

Bei den Erhebungen hat sich gezeigt, dass der geschätzte Zeitaufwand für Wiederholungsanträge dem für Erhöhungsanträge ähnelt. Daher werden diese zwei Antragsarten zusammengefasst und in einem gemeinsamen Ergebnis ausgewiesen.

²⁶ Es bestehen deutliche Differenzen zwischen der subjektiv wahrgenommenen Zeit und der objektiv messbaren Zeit. Nach dem **subjektiven Zeitparadox** empfindet man Zeitintervalle in der Rückschau in Abhängigkeit zu der Ereignisfülle. Bei ereignisreichen Zeiten erinnert man sich an viel, hat viele Informationen eingespeichert, so dass dieser Zeitraum lange erscheint. Umgekehrt erscheinen ereignisarme oder ereignislose Zeiten im Rückblick kurz, da kaum Informationen über sie gespeichert sind. Dieses Phänomen erklärt sich über die Anzahl der Denkprozesse im Gehirn: Je mehr Denkprozesse, umso eher entsteht das Gefühl, der Vorgang hätte lange gedauert; je weniger Denkprozesse, umso geringer die gefühlte Zeitdauer.

VII.1 Brandenburg

VII.1.1 Falkensee

1. Organisation der Wohngeldbehörde

Die Wohngeldbehörde in Falkensee gehört zum Dezernat Bürgeramt Ordnungs- und Schulverwaltung. Die offiziellen Öffnungszeiten der Wohngeldbehörde sind dienstags von 13 Uhr bis 18 Uhr, mittwochs von 9 Uhr bis 12 Uhr und donnerstags von 13 Uhr bis 16 Uhr. Zusätzliche Terminvereinbarungen sind möglich. Aufgrund des Projektes „Offenes Rathaus“ ist die Wohngeldbehörde in Falkensee zudem durchgehend zugänglich. Sofern Bürgerinnen und Bürger auch außerhalb der Öffnungszeiten die Wohngeldbehörde aufsuchen, erhalten sie eine Beratung.

2. Arbeitsorganisation und Räumlichkeiten

Die Zuständigkeit für die Annahme und Bearbeitung der Wohngeldanträge ist nach Eingangsreihenfolge geregelt. Es gibt keine Trennung in Front- und Backoffice, und die Sachbearbeiterinnen sitzen in einem Zweierbüro.

3. Eckdaten Antragsformulare

In Falkensee wurden die Antragsformulare auf Grundlage des Musters des Landesministeriums von der Wohngeldbehörde selbst entwickelt und werden von den Wohngeldbehörden des Havellandes in identischer Form herausgegeben, um es den Bürgerinnen und Bürgern z. B. bei Umzügen im Havelland zu erleichtern. Die Formulare für den Antrag auf Wohngeld als Miet- und Lastenzuschuss können sowohl als Erst- und Wiederholungsantrag sowie als Erhöhungsantrag bei Änderungen im Bewilligungszeitraum genutzt werden. Zusätzlich gibt es ein Formular zur Mitteilung über Veränderungen, in welchem Angaben zur Veränderung, z. B. der Wohnanschrift, der persönlichen Verhältnisse, der Anzahl der Haushaltsmitglieder, der Miete, der Belastung usw., an die Wohngeldbehörde übermittelt werden können.

Die Anträge auf Miet- und Lastenzuschuss enthalten jeweils 32 Fragen auf acht Seiten. Für die Ermittlung der Belastung aus Kapitaldienst und Bewirtschaftung hat Falkensee kein eigenes Formular. Stattdessen sind diese Fragen in dem Antragsformular Lastenzuschuss enthalten.

Bearbeitungshinweise, welche das Ausfüllen des Formulars unterstützen sollen, befinden sich in beiden Formularen direkt bei den dazugehörigen Fragen. Ein Nachweis ist immer dann beizufügen, wenn es ausdrücklich verlangt wird.

Insgesamt sieben Fragen identischen Inhaltes sind sowohl im Formular Mietzuschuss, das durch die Antragstellenden auszufüllen ist, als



Tabelle 31: Ausgewählte Eckdaten Stadt Falkensee

Bundesland	Brandenburg
Fläche der Kommune im Jahr 2007 (in km ²)	43
Einwohnerzahl 2007	39.366
Regionale Zuständigkeit (Zahl der Einwohner)	39.366 + Beratung der Wohngeldberechtigten der umliegenden Gemeinden
Arbeitslosenquote im Jahr 2008 (in %)	7,5
Genutzte Wohngeld-Software	„BKA-1“ Computerzentrum Strausberg
Optionskommune	nein

Datenquellen: Destatis, Bundesagentur für Arbeit, Wohngeldbehörde

* Einwohnerzahl 2009: 40.000

auch im Formular Miet-/ Vermieterbescheinigung, das der Vermieter bzw. die Vermieterin auszufüllen hat, enthalten.

4. Prozessbeschreibung Antragstellung

In Falkensee besteht die Möglichkeit, den Antrag auf Wohngeld persönlich in der Wohngeldbehörde oder per Post zu stellen. Zudem können die Anträge im Bürgerservice-Büro des Landkreises abgegeben werden. Es kann vorkommen, dass Anträge für den Landkreis Havelland in der Wohngeldbehörde Falkensee abgegeben werden. Sie werden dann zur Bearbeitung entsprechend weitergeleitet.

Die Antragsformulare sind online, auf Anfrage per Post, im Bürgerservice-Büro des Landkreises, vor Ort in der Wohngeldbehörde und im Servicebereich des Rathauses erhältlich. Die Fächer, in denen die Anträge in der Wohngeldbehörde ausliegen, sind zur besseren Verständlichkeit für die Bürgerinnen und Bürger mit den Begriffen „Eigentümer“ und „Mieter“ gekennzeichnet. Auf der Internetseite der Stadt Falkensee können die Bürgerinnen und Bürger neben dem Formular auch allgemeine Informationen und Erläuterungen zum Wohngeld und zu den Verbindungen zu den SGB-II-Leistungen abrufen.

Bei der persönlichen Abgabe des Antrags werden die Antragstellenden in der Wohngeldbehörde nacheinander zu den Sachbearbeiterinnen hereingebeten, um Vertraulichkeit zu gewährleisten.

Formlose Anträge zur Fristwahrung können persönlich, schriftlich oder per Fax gestellt wer-

den. Bei der Antragstellung per Fax ist jedoch eine Nachreichung des unterschriebenen Antrags erforderlich. Eine E-Mail als formloser Antrag wird nicht akzeptiert.

5. Prozessbeschreibung Antragsbearbeitung

Im Zuge der Antragsannahme werden einige Basisdaten des Antrags in der Wohngeldsoftware registriert und eine Wohngeldnummer vergeben. Parallel wird hierbei eine Zusammenstellung der fehlenden Unterlagen erstellt, welche ausgedruckt und den Bürgerinnen und Bürgern mitgegeben bzw. zugeschickt werden kann.

Die registrierten Fälle werden in der Software vorgehalten, so dass Auskünfte von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern jederzeit ohne Zuhilfenahme der Handakte möglich sind. Die Erfassung der restlichen Antragsdaten erfolgt bei Vollständigkeit der Unterlagen. Bei Wiederholungs- und Erhöhungsanträgen können einige Daten des zeitlich vorangehenden Antrags übernommen werden.

Im Rahmen der inhaltlichen Prüfung wird der Abgleich der Meldedaten mittels einer elektronischen Verknüpfung zum Einwohnermeldewesen durchgeführt, was die Antragstellenden von einem entsprechenden Nachweis und die Meldebehörde von zusätzlicher Arbeit entlastet.

Die erforderliche Abstimmung der Leistung nach dem SGB II und Wohngeld erfolgt in Zusammenarbeit der Wohngeldbehörde Falkensee mit dem Integrations- und Leistungszentrum Havelland (ILZ). Zur Vereinfachung des Abgleichs wurde beispielsweise das zusätzliche Feld „Wechsel der Leistungsart“ auf dem Wohngeld-Antragsformular geschaffen, welches vom ILZ anzukreuzen ist. Das ILZ hat die Anträge vorrätig und gibt diese in so gekennzeichnete Form den Bürgerinnen und Bürgern mit, um die Wohngeldbehörde über den Anspruchstatus zu informieren. Zur besseren Abstimmung zwischen SGB II und Wohngeld gibt es zur Klärung grundlegender Fragen je nach Bedarf sporadische Treffen der drei Wohngeldbehörden des Landkreises Havelland mit dem ILZ.

In Einzelfällen finden zur Prüfung der Anspruchsberechtigung Ortsbegehungen bei Verdacht auf unrichtige Antragstellung, z. B. aufgrund anonymer Hinweise oder bei vergeblicher Vorladung der Antragstellerinnen und Antragsteller, statt. Von den Bürgerinnen und Bürgern wird dies nach Aussage der Wohngeldbehörde auch gerne als Hilfe zur Antragstellung, z. B. hinsichtlich der Wohnflächenberechnung, genutzt.

Die abschließende Prüfung der Ergebnisse erfolgt nach dem Vier-Augen-Prinzip. Die Sachbearbeiterinnen prüfen gegenseitig die Richtigkeit der Antragsbearbeitung. Bei Fehlern erhält

die Erstbearbeiterin den Antrag zur Fehlerkorrektur von der Prüferin zurück.

Die Datenaufbereitung, der Druck der Bescheide sowie die Anweisung der Wohngeldzahlungen erfolgt zweimal monatlich extern durch den Brandenburgischen IT-Dienstleister ZIT-BB, so dass für diese Aktivitäten kein Zeitaufwand in der Wohngeldbehörde anfällt. Hierzu werden die Wohngelddaten über eine Direktverbindung an ZIT-BB übermittelt. Am darauffolgenden Tag bis 12 Uhr hat die Wohngeldbehörde noch die Möglichkeit, Änderungen in den übersandten Wohngelddaten vorzunehmen bzw. zu korrigieren. Hierdurch können kurzfristige Änderungen von Antragsdaten noch vor Bescheidruck eingearbeitet oder Zahlungsvorgänge gestoppt werden. Nach dem Zahllauf (Tag nach dem Rechenlauf) werden die Wohngelddaten in einer elektronischen Datei zurückgespielt und in die Wohngeldsoftware übernommen. Somit ist gewährleistet, dass der Datenbestand der Wohngeldsoftware identisch mit den im ZIT-BB vorliegenden Daten ist. Die Wohngeldbescheide werden dann in ausgedruckter Form vom ZIT-BB an die Wohngeldbehörde komplett versandt. Vor dem postalischen Versand der Bescheide an die Antragstellerinnen und Antragsteller durch die Wohngeldbehörde werden diese nochmals überprüft. Werden hierbei Fehler festgestellt, kann der Wohngeldbescheid zurückgehalten und somit nicht erlassen werden. Hierdurch wird der Verwaltungsakt der Bescheidaufhebung eingespart.

Einen Tag nach dem Rechenlauf wird die Zahlung parallel von dem Brandenburgischen IT-Dienstleister veranlasst (Zahllauf) und kann bei Unstimmigkeiten bis 12 Uhr des gleichen Tages von der Wohngeldbehörde für einzelne Zahlfälle gestoppt werden.

6. Prozessübergreifende Aspekte

Zur gegenseitigen Unterstützung finden formlose Besprechungen mit anderen Wohngeldbehörden statt und die Treffen der „TUIV-AG Brandenburg“²⁷ für die Wohngeldbehörden, die die

²⁷ Die Kommunale Arbeitsgemeinschaft Technikunterstützte Informationsverarbeitung im Land Brandenburg wurde am 15. Mai 1991 als kommunale Selbsthilfeorganisation gegründet, um für die Brandenburger Kommunalverwaltungen eine Plattform zur gemeinsamen Lösung der Aufgaben und Probleme auf dem Gebiet der technikunterstützten Informationsverarbeitung zu schaffen, ohne in die Hoheit der einzelnen Mitglieder einzugreifen. Als Foren der interkommunalen Zusammenarbeit und des Erfahrungsaustausches stehen u. a. Konferenzen, Arbeits- und Nutzerkreise, Fachausschüsse und Projektgruppen sowie das internetbasierte TUIVnet zur Verfü-

Wohngeldsoftware „BKA1“ nutzen, dienen zusätzlich dem Erfahrungsaustausch. Regelmäßige Dienstberatungen der Aufsichtsbehörde (MIR Brandenburg) finden ca. zweimal jährlich mit allen Wohngeldbehörden des Landes Brandenburg statt. Die Kommunikation und Information über das Wohngeld-Portal „wohngeld.de“, dessen Online-Dienst von Falkensee genutzt wird, finden hingegen kaum statt, da dies nach Aussage der Wohngeldbehörde nicht auf dem aktuellen Stand ist und viele Wohngeldbehörden leider die Möglichkeiten dieses Forums nicht angemessen nutzen.

gung. Ein wichtiges Anliegen ist die Vereinheitlichung des Datenaustausches und der Kommunikationsarchitektur.

VII.1.2 Fürstenwalde

1. Organisation der Wohngeldbehörde

Die Wohngeldbehörde in Fürstenwalde ist, gemeinsam mit anderen am Prozess beteiligten Verwaltungsstellen (z. B. Meldestelle), im Rathaus untergebracht. Die Öffnungszeiten der Wohngeldbehörde sind dienstags von 9 Uhr bis 12 Uhr sowie von 14 Uhr bis 17.30 Uhr und donnerstags von 9 Uhr bis 12 Uhr sowie von 14 Uhr bis 15.30 Uhr. Das Bürgerbüro ist hingegen täglich geöffnet.

2. Arbeitsorganisation und Räumlichkeiten

Die Wohngeldanträge werden in alphabetischer Zuständigkeit bearbeitet. Es gibt keine Trennung in Front- und Backoffice und die Sachbearbeiterinnen sitzen in Einzelbüros. Die Kommune möchte hiermit eine persönliche und individuelle Beratung erreichen und bei Bürgerinnen und Bürgern die Hemmschwelle zur Preisgabe von persönlichen Informationen, wie der finanziellen Situation, abbauen.

3. Eckdaten Antragsformulare

Die Formulare für den Antrag auf Wohngeld als Miet- und Lastenzuschuss können sowohl als Erst- und Wiederholungsantrag als auch als Erhöhungsantrag bei Änderungen im Bewilligungszeitraum genutzt werden. Zur Fristwahrung kann ein behördeneigenes Formular eingereicht werden. Eine E-Mail als formloser Antrag wird nicht akzeptiert. Zusätzlich gibt es ein Formular, mit dem Veränderungen der Wohnanschrift, persönlicher Verhältnisse, der Anzahl der Haushaltsmitglieder, der Miete, der Belastung usw. der Wohngeldbehörde übermittelt werden können.

Der Antrag auf Mietzuschuss enthält 26 Fragen auf acht Seiten, der Antrag auf Lastenzuschuss beinhaltet 33 Fragen auf ebenfalls acht Seiten. Für die Ermittlung der Belastung aus Kapitaldienst und Bewirtschaftung hat Fürstenwalde kein eigenes Formular. Stattdessen sind diese Fragen in dem Antragsformular Lastenzuschuss enthalten.

Bearbeitungshinweise, welche das Ausfüllen des Formulars unterstützen sollen, finden sich bei beiden Formularen sowohl im Formular selbst direkt vor den dazugehörigen Fragen als auch auf einem Zusatzblatt. Ein Nachweis ist immer dann beizufügen, wenn es ausdrücklich verlangt wird.

Insgesamt sechs Fragen gleichen Inhaltes sind sowohl im Formular Mietzuschuss, das durch den Antragsteller auszufüllen ist, als auch im Formular Miet-/Vermieterbescheinigung, das der Vermieter auszufüllen hat, enthalten.

4. Prozessbeschreibung Antragstellung

In Fürstenwalde besteht die Möglichkeit, den Antrag auf Wohngeld persönlich in der Wohn-



Tabelle 32: Ausgewählte Eckdaten Stadt Fürstenwalde

Bundesland	Brandenburg
Fläche der Kommune im Jahr 2007 (in km ²)	71
Einwohnerzahl 2007	33.104
Arbeitslosenquote im Jahr 2008 (in %)	18,1
Genutzte Wohngeld-Software	„BKA-1“ Computerzentrum Strausberg
Optionskommune	ja

Datenquellen: Destatis, Bundesagentur für Arbeit, Wohngeldbehörde

geldbehörde oder per Post zu stellen. Die Anträge sind ganztägig im Bürgerbüro des Rathauses und während der Öffnungszeiten in der Wohngeldbehörde zu erhalten. Auf Anfrage werden sie zugeschickt. Sie stehen aber nicht online zur Verfügung. Auf der Internetseite der Stadt Fürstenwalde können die Bürgerinnen und Bürger allgemeine Informationen und Erläuterungen zum Wohngeld abrufen.

Im Warteraum der Wohngeldbehörde werden auf einer Anzeige nach alphabetischer Zuständigkeit die Zimmer der Sachbearbeiterinnen angezeigt, so dass sich die Antragstellerinnen und Antragsteller bei persönlicher Abgabe des Antrags in der Wohngeldbehörde daran orientieren können.

5. Prozessbeschreibung Antragsbearbeitung

Nach der Antragsannahme und dem Hinweis auf fehlende Unterlagen bei den Antragstellenden werden einige Basisdaten des Antrags in der Wohngeldsoftware registriert. Die registrierten Fälle werden in der Software vorgehalten, so dass Auskünfte von allen Mitarbeiterinnen jederzeit ohne Zuhilfenahme der Handakte möglich sind. Die Erfassung der restlichen Antragsdaten erfolgt dann bei Vollständigkeit der Unterlagen. Bei Wiederholungs- und Erhöhungsanträgen können einige Daten des zeitlich vorangehenden Antrags übernommen werden.

Im Rahmen der inhaltlichen Prüfung ist der Abgleich der Daten mit dem Melde- und Gewereregister nach Aussage der Wohngeldbehörde aufgrund der räumlichen Nähe im Rathaus leicht möglich.

Die erforderliche Abstimmung der Leistung nach dem SGB II und von Wohngeld ist in Fürstenwalde aufgrund des Status als Optionskommune verhältnismäßig unproblematisch. Zwischen den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern der beiden Stellen existieren informelle

Regelungen. So wurde für Proheberechnungen bei Überschneidungen zu SGB-II-Leistungen ein sogenannter „Pendelbogen“ entwickelt, welcher entweder den Bürgerinnen und Bürgern mitgegeben oder per Post oder Fax hin- und hergeschickt wird.

Die Datenaufbereitung, der Druck der Bescheide sowie die Anweisung der Wohngeldzahlungen erfolgen extern durch den Brandenburgischen IT-Dienstleister ZIT-BB, so dass für diese Aktivitäten kein Zeitaufwand in der Wohngeldbehörde anfällt. Die Arbeitsteilung ist wie folgt organisiert: Zu den beiden monatlichen Rechenläufen, die die Zahlungen an die Wohngeldempfänger einleiten, übermittelt die Wohngeldbehörde Fürstenwalde eine Wohngelddatei online an den Brandenburgischen IT-Dienstleister. Nach dem Rechenlauf werden die Bescheide nach Nummern sortiert in Postform an die Wohngeldbehörde zurück geschickt und nach Überprüfung der Daten und Zuordnung der Wohngeldnummern zu alphabetischen Fällen von der Wohngeldbehörde per Post an die Antragstellerinnen und Antragsteller versendet. Die Zahlung wird parallel von dem Brandenburgischen IT-Dienstleister veranlasst und kann bei Unstimmigkeiten bis 12 Uhr am nächsten Tag von der Wohngeldbehörde für einzelne Zahlfälle gestoppt werden. Die Zusammenarbeit wird seitens der Mitarbeiterinnen als positiv und hilfreich angesehen.

6. Prozessübergreifende Aspekte

Die Wohngeldbehörde nimmt an den Treffen der „TUIV-AG Brandenburg“ und an den regelmäßig durch das Ministerium für Infrastruktur und Raumordnung (MIR) organisierten Dienstberatungen und Seminaren mit den Wohngeldbehörden teil.

VII.1.3 Luckenwalde

1. Organisation der Wohngeldbehörde

Die Wohngeldbehörde der Stadt Luckenwalde gehört zum Verwaltungsbereich Wohnen und Soziales und ist im Rathaus untergebracht. Die Öffnungszeiten sind dienstags von 8.30 Uhr bis 12 Uhr sowie von 13 Uhr bis 15 Uhr und donnerstags von 8.30 Uhr bis 12 Uhr sowie von 13 Uhr bis 18 Uhr. Im Regelfall findet für diese Zeiten keine Terminvergabe statt. Darüber hinaus sind Terminabsprachen für Montag, Mittwoch und Freitag möglich. Dies wird aber selten in Anspruch genommen, da es auch während der allgemeinen Sprechzeiten selten zu Wartezeiten kommt. Die Bürgerinformation im Rathausfoyer, bei der auch Wohngeldanträge abgeholt werden können, hat werktags sowie jeden ersten Samstag im Monat ab 8 Uhr geöffnet.

Die Wohngeldbehörde der Stadt Luckenwalde ist ausschließlich für die Stadt Luckenwalde zuständig. In 400 m Entfernung von der Wohngeldbehörde der Stadt befindet sich die Wohngeldbehörde des Landkreises, die für die kleineren Kommunen des Landkreises Teltow-Fläming zuständig ist (nur Ludwigsfelde hat ebenfalls eine eigene Wohngeldbehörde). Antragstellerinnen und Antragsteller, die die falsche Wohngeldbehörde kontaktieren, werden gegenseitig weiter verwiesen.

2. Arbeitsorganisation und Räumlichkeiten

Die Mitarbeiterinnen der Wohngeldbehörde sind nicht nur für das Wohngeld zuständig, sondern bearbeiten auch alle anderen Angelegenheiten des Bereichs. Die Sachbearbeiterinnen sitzen in Einzelbüros unterschiedlicher Größe. Es gibt keine Trennung in Front- und Backoffice, sondern Antragstellung und -bearbeitung erfolgen in den Büros der Sachbearbeiterinnen. Bis Anfang dieses Jahres gab es ein Doppelbüro. Dieses wurde aber aufgelöst, um bei dem erwarteten größeren Andrang den Datenschutz gewährleisten zu können. Die Aufteilung der Zuständigkeiten nach Buchstabenbereichen (Nachname der Antragstellerinnen und Antragsteller) wird flexibel gehandhabt, d. h. wenn sich vor dem Büro einer Bearbeiterin eine Schlange bildet, werden Antragstellerinnen und Antragsteller von den anderen Kolleginnen übernommen.

3. Eckdaten Antragsformulare

Die Formulare für den Antrag auf Wohngeld als Mietzuschuss und Lastenzuschuss können sowohl als Erst- und Wiederholungsantrag als auch als Erhöhungsantrag bei Änderungen im Bewilligungszeitraum genutzt werden. Zusätzlich gibt es ein Formular zur Mitteilung über Veränderungen, in welchem Angaben zur Veränderung der Wohnanschrift, persönlichen Verhältnissen, Anzahl der Haushaltsmitglieder,



Tabelle 33: Ausgewählte Eckdaten Stadt Luckenwalde

Bundesland	Brandenburg
Fläche der Kommune im Jahr 2007 (in km ²)	46
Einwohnerzahl 2007	20.902
Arbeitslosenquote im Jahr 2008 (in %)	15,7
Genutzte Wohngeld-Software	„BKA-1“ Computerzentrum Strausberg
Optionskommune	nein

Datenquellen: Destatis, Bundesagentur für Arbeit, Wohngeldbehörde

der Miete, der Belastung usw. der Wohngeldbehörde übermittelt werden können.

Der Antrag auf Mietzuschuss enthält 33 Fragen auf acht Seiten; der Antrag auf Lastenzuschuss beinhaltet 32 Fragen auf ebenfalls acht Seiten.

Bearbeitungshinweise, welche das Ausfüllen des Formulars unterstützen sollen, finden sich bei beiden Formularen sowohl im Formular selbst direkt vor den dazugehörigen Fragen als auch auf einem Zusatzblatt.

Ein Nachweis ist immer dann beizufügen, wenn es ausdrücklich verlangt wird. Insgesamt zehn Fragen identischen Inhaltes sind sowohl im Formular Mietzuschuss, das durch den Antragsteller auszufüllen ist, als auch im Formular Miet-/Vermieterbescheinigung, das der Vermieter auszufüllen hat, enthalten. Der Antrag auf Lastenzuschuss beinhaltet neun Fragen, welche auch auf dem Formular „Ermittlung der Belastung aus Kapitaldienst und Bewirtschaftung“ enthalten sind.

Beim Wiederholungsantrag muss das Antragsformular erneut vollständig ausgefüllt, jedoch nicht alle Unterlagen erneut eingereicht werden (z. B. der Mietvertrag, wenn er unverändert geblieben ist). Ein selbst erstelltes Informationsblatt wird beigelegt.

4. Prozessbeschreibung Antragstellung

Gewöhnlich werden die Formulare zum Wohngeldantrag an der Informationstheke des Rathauses abgeholt. Gleichzeitig erhalten die Bürgerinnen und Bürger ein Informationsblatt, in dem auf die zu erbringenden Nachweise hingewiesen wird. Auf den Internetseiten der Stadtverwaltung sind die gleichen Informationen sowie die Formulare zum Ausdrucken abrufbar. In Sonderfällen, z. B. bei Gehbehinderungen, werden die Formulare auch zugeschickt. Die Antragstellung selbst erfolgt mit dem ausgefüllten Formular und den Nachweisen im Original

meistens persönlich. Die Sachbearbeiterinnen können dann die von den Bürgerinnen und Bürgern teilweise als schwierig empfundenen Fragen im Formular erläutern und bei der Vervollständigung der Angaben Hilfestellung leisten. Postalisch eingesandte Anträge machen nur etwa 10 Prozent aus. Rückfragen bei postalischen Anträgen werden auch immer schriftlich von der Wohngeldbehörde gestellt. Formlose Anträge kommen in der Praxis in Luckenwalde nicht vor.

5. Prozessbeschreibung Antragsbearbeitung

Für die Anforderung von fehlenden Informationen gibt es ein einseitiges selbst entwickeltes Standardschreiben. In dieses wird im Kopf die Adresse der Antragstellerin/des Antragstellers eingetragen und angekreuzt, welche Unterlagen noch fehlen. Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern stehen darüber hinaus eine ganze Reihe anderer selbst entwickelter Serienbriefe und Vorlagen in elektronischer Form zur Verfügung, z. B. auch für Rückforderungen sowie zum Anlegen einer Aktennotiz.

Die Eingabe in die Wohngeldsoftware erfolgt erst, wenn alle Unterlagen vollständig sind. Das verwendete Wohngeldprogramm ließe eine Registratur vor dem Vorliegen aller Unterlagen jedoch zu. Anrufe oder Rückfragen können bis zur Eingabe nicht über das Wohngeldprogramm, sondern nur unter Zuhilfenahme der Handakte beantwortet werden, die im Büro der zuständigen Sachbearbeiterin oder des zuständigen Sachbearbeiters verfügbar ist. Die Software verfügt über interaktive Plausibilitätskontrollen und Hinweise auf Neuerungen nach der Reform.

Im Zuge der Erfassung der Daten können zu Überprüfungs Zwecken Meldedaten elektronisch abgefragt werden. Dazu ist ein bestimmtes Zeitfenster vorgesehen, in dem Abfragen vorgenommen werden können. Dadurch wird verhindert, dass zu viele Anfragen (von verschiedenen Behörden) gleichzeitig gestellt und andere IT-Prozesse damit blockiert werden. Abgefragt werden können: Name, Geburtsname, Vorname, früherer Rufname, Namenszusätze, Geschlecht, Geburtsdatum, Wohnort/Adresse und seit wann diese Adresse aktuell ist, die Anzahl der Personen im Haushalt, die Nationalität (Deutsch/Ausländer) sowie das Merkmal „verstorben“.

Der Austausch mit der SGB-II-Stelle funktioniert aufgrund persönlicher Kontakte gut. Die Korrespondenz läuft über konkrete Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner, die für bestimmte Buchstabenbereiche zuständig sind. Mit den Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartnern können auch konkrete Daten besprochen werden, so z. B. die Höhe der bezogenen Leistungen nach dem SGB II. Bescheide, aus denen die genaue Zusammensetzung der Leistungen

hervorgeht, werden allerdings nicht ausgetauscht. Diese müssen von der Antragstellerin/dem Antragsteller bei Bedarf vorgelegt werden.

Ortsbegehungen führen die Sachbearbeiterinnen prinzipiell selbst durch. Dies kam allerdings in den vergangenen zwei Jahren nicht vor, davor etwa ein Mal pro Jahr.

Die Antragsbearbeitung wird vollständig protokolliert. Die Akte wird zur Prüfung an eine zweite Mitarbeiterin weitergereicht und unterschrieben (Vier-Augen-Prinzip). Der Prüfvorgang wird von der Software unterstützt. Es werden alle Einzelschritte überprüft. Dies dient dazu, eine standardisierte Vorgehensweise zu fördern und eine einheitliche Interpretation der Fälle zu gewährleisten. Für die Prüfung gibt es eine feste Zuordnung, wer für welche Kollegin die Kontrolle durchführt. Nur bei Urlaub oder Krankheit wird von der festen Zuordnung abgewichen.

Bei schwierigen Entscheidungen wird zunächst versucht, intern eine Klärung herbeizuführen. Nur bei Bedarf wird die Wohngeldbehörde des Landkreises zu Rate gezogen. Erst wenn so keine Klärung erreicht werden kann, wird der Ansprechpartner im zuständigen Ministerium kontaktiert.

Die Datenaufbereitung, der Druck der Bescheide sowie die Anweisung der Wohngeldzahlungen erfolgt extern durch ZIT-BB. Die Arbeitsteilung ist wie folgt organisiert: Zu den beiden monatlichen Rechenläufen, die die Zahlungen an die Wohngeldempfänger einleiten, übermittelt die Wohngeldbehörde Luckenwalde eine Wohngelddatei online an ZIT-BB. Nach dem Rechenlauf werden die Bescheide in zweifacher Ausfertigung, nach Wohngeldnummern sortiert, postalisch an die Wohngeldbehörde zurück geschickt und nach Überprüfung der Daten und Zuordnung der Wohngeldnummern zu alphabetischen Fällen von der Wohngeldbehörde den Akten zugeordnet und schließlich per Post an die Antragstellerinnen und Antragsteller versendet. Manuell erstellt die Wohngeldbehörde Luckenwalde keine Bescheide. Vorauszahlungen werden nicht geleistet.

6. Prozessübergreifende Aspekte

Die Akten bleiben drei Jahre bis zur Archivierung im Büro der Sachbearbeiterinnen. Dann werden sie in das 200 m entfernte städtische Zwischenarchiv ausgelagert. Dazu werden zur Archivierung anstehende Akten alle ein bis zwei Monate abgeholt. Nach zehn Jahren werden die Akten durch Personal des Archivs vernichtet. Die Koordination wird durch die Wohngeldbehörde über eine Archivdatei vorgenommen. Diese enthält folgende Daten: Name, Vorname, Wohngeldnummer, Datum der letzten Leistungszahlung, Nummer des Kartons, in dem die

Akte eingelagert wird, sowie ein Datum, wann die Akte vernichtet werden kann. Müssen einer archivierten Akte Angaben entnommen werden, so muss diese durch die Mitarbeiterinnen der Wohngeldbehörde wieder aus dem Archiv geholt werden.

Einmal im Jahr findet ein Treffen mit der SGB-II-Stelle statt: Teilnehmerinnen und Teilnehmer sind die Leiterin des Bereichs Wohnen und Soziales (Wohngeldbehörde), die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Buchstabenbereiche des Empfangs (Bürgerinfo) der SGB-II-Stelle sowie Teamleiterinnen und -leiter, die Leiterin des Rechtsbereiches sowie Abteilungsleiterinnen und -leiter der SGB-II-Stelle. Weiterhin sind informelle, persönliche Kontakte zum Bereich Grundsicherung (SGB XII) im Sozialamt der Kreisverwaltung und zur Wohngeldbehörde des Landkreises vorhanden. Der vom Landesministerium zwei- bis dreimal im Jahr veranstaltete Arbeitskreis zur Dienstberatung sowie die von ihm durchgeführten Schulungen zu Gesetzesänderungen und praktischer Handhabung werden von allen Mitarbeiterinnen besucht.

VII.1.4 Potsdam

1. Organisation der Wohngeldbehörde

Die Wohngeldbehörde in Potsdam gehört als Arbeitsgruppe Wohngeld zum Fachbereich Soziales, Gesundheit und Umwelt, Bereich Wohnen, und ist in der Stadtverwaltung untergebracht. Die Öffnungszeiten sind dienstags von 9 Uhr bis 12 Uhr sowie von 13 Uhr bis 18 Uhr und donnerstags von 9 Uhr bis 12 Uhr sowie von 13 Uhr bis 16 Uhr. Terminvereinbarungen außerhalb der Sprechzeiten sind möglich. Dieses Angebot wird jedoch kaum wahrgenommen.

Das Informationsbüro (Lotsenservice) für den Fachbereich Soziales, Gesundheit und Umwelt ist montags und mittwochs von 9 Uhr bis 16 Uhr sowie dienstags und donnerstags von 9 Uhr bis 18 Uhr geöffnet. Der Bürgerservice steht montags von 10 Uhr bis 18 Uhr, Dienstag bis Donnerstag von 8 Uhr bis 18 Uhr, freitags von 8 Uhr bis 14 Uhr und samstags von 8 Uhr bis 12 Uhr zur Verfügung. Die für das SGB II zuständige Behörde ist in Potsdam die Potsdamer Arbeitsgemeinschaft zur Grundsicherung für Arbeitsuchende (PAGA).

2. Arbeitsorganisation und Räumlichkeiten

Die Wohngeldanträge werden in alphabetischer Zuständigkeit bearbeitet. Als Ergebnis einer vor einigen Jahren durchgeführten Prozessanalyse gibt es inzwischen eine Trennung in Front- und Backoffice. Die im Frontoffice befindlichen Arbeitsplätze werden von den Sachbearbeiterinnen und dem Sachbearbeiter rotierend und je nach Publikumsaufkommen besetzt. Hier findet die Antragsannahme statt. Im Frontoffice werden die Akten des laufenden Bearbeitungsjahres vorgehalten. Akten, die sich im Antragverfahren befinden oder für die Rückforderungen offen sind, werden in den Backoffices nach alphabetischer Zuständigkeit bearbeitet. Auch bereits aussortierte und zu archivierende Akten sind dort gelagert.

3. Eckdaten Antragsformulare

Die Formulare für den Antrag auf Wohngeld als Mietzuschuss und Lastenzuschuss können sowohl als Erst- und Wiederholungsantrag als auch als Erhöhungsantrag im Bewilligungszeitraum genutzt werden. Zusätzlich gibt es ein Formular zur Mitteilung von Veränderungen, bezogen auf Wohnanschrift, persönliche Verhältnisse, die Anzahl der Haushaltsmitglieder, Miete, Belastung usw.

Die Anträge auf Miet- und Lastenzuschuss enthalten jeweils 33 Fragen auf acht Seiten. Bearbeitungshinweise, welche das Ausfüllen des Formulars unterstützen sollen, finden sich für beide Formulare sowohl direkt bei den dazugehörigen Fragen im Formular als auch auf einem Zusatzblatt. Ein Nachweis ist immer dann



Tabelle 34: Ausgewählte Eckdaten Stadt Potsdam

Bundesland	Brandenburg
Fläche der Kommune im Jahr 2007 (in km ²)	187,29
Einwohnerzahl 2007	150.833
Arbeitslosenquote im Jahr 2008 (in %)	8,2
Genutzte Wohngeld-Software	„BKA-1“ Computerzentrum Strausberg
Optionskommune	nein

Datenquellen: Destatis, Bundesagentur für Arbeit, Wohngeldbehörde

beizufügen, wenn es ausdrücklich verlangt wird. Der Antrag auf Lastenzuschuss beinhaltet sieben Fragen, die ebenfalls im Formular „Ermittlung der Belastung aus Kapitaldienst und Bewirtschaftung“ enthalten sind.

Die Wohngeldbehörde Potsdam hat sich dafür entschieden, als Formular das vom Landesministerium entwickelte Muster zu übernehmen. Als gute Lösung wurden die eingearbeiteten Hinweise direkt bei den jeweiligen Fragen wahrgenommen, da die Erfahrung gezeigt hatte, dass Erläuterungen auf einem Extrablatt selten gelesen werden.

4. Prozessbeschreibung Antragstellung

In Potsdam stehen Antragsformulare im Internetauftritt der Wohngeldbehörde zum Herunterladen bereit oder während der Gebäudeöffnungszeiten vor Ort im Vorbereich des Treppenaufganges zur Mitnahme zur Verfügung. Anträge können auch beim Bürgerservice und bei der Lotsenstelle mitgenommen werden und werden dort auch entgegengenommen. Bei persönlicher Antragsabgabe in der Wohngeldbehörde können sich die Antragstellerinnen und Antragsteller im Wartebereich der Wohngeldbehörde eine Wartenummer ziehen und werden nach der Reihenfolge der gezogenen Nummern in eines der Frontoffices gerufen. Prinzipiell ist die Antragsabgabe nicht nur persönlich oder postalisch, sondern seit 2007 auch elektronisch „online“ über das Wohngeldportal des Computerzentrum Strausberg „Wohngeld.de“ möglich. Dazu ist eine Registrierung durch die antragstellende Person nötig. Da eine Online-Signatur noch nicht möglich ist, muss durch die Antragstellenden zusätzlich ein ausgedrucktes unterschriebenes Formular an die Wohngeldbehörde geschickt werden. Da die Formulare nur selten vollständig ausgefüllt sind, ist ein persönliches

Erscheinen gegebenenfalls erforderlich. Eine Antragstellung per Fax ist nicht möglich, da die Unterschrift nicht als Originalunterschrift akzeptiert wird.

Eine formlose Antragstellung zur Fristwahrung ist persönlich, postalisch, per Fax oder online mittels eines eigens dafür vorgesehenen Formblattes möglich. Eine E-Mail als formloser Antrag wird nicht akzeptiert.

5. Prozessbeschreibung Antragsbearbeitung

Im Rahmen der Beratung werden auch über die unverbindlichen Proberechnungen hinausgehende, genaue Berechnungen des Wohngeldanspruchs für Antragstellerinnen und Antragsteller auf Leistungen nach dem SGB II durchgeführt.²⁸ Für die Anforderung von fehlenden Unterlagen oder Nachweisen gibt es ein Formblatt zum Ankreuzen, welche Unterlagen fehlen. Bei schriftlichen Anträgen wird bei Unvollständigkeit der Unterlagen diesem Formblatt ein formalisiertes Anschreiben beigefügt, in dem noch die Adresse der Antragstellerin oder des Antragstellers eingetragen wird, und das in einem Textfeld weitergehende Erläuterungen ermöglicht.

Die Eingabe der Daten der Antragstellenden in die Software erfolgt erst, wenn der Antrag und alle Nachweise vollständig vorliegen. Es gibt also keine Registratur der Basisdaten direkt nach Antragseingang. Die Software ermöglicht eine zügige Antragsbearbeitung, weil sie über interaktive Plausibilitätskontrollen verfügt und Hinweise auf Neuerungen nach der Novellierung gibt.

Im Zuge der Erfassung der personenbezogenen Daten können zu Überprüfungszwecken Melde-daten elektronisch abgefragt werden. Der Zugriff ist beschränkt auf Name, Anschrift, Geburtsdatum, Haupt- und Nebenwohnung und Sterbedatum.

Ortsbegehungen sind selten (höchstens zweimal im Jahr) und werden gegebenenfalls durch den Sozialdienst des Bereiches Wohnen durchgeführt.

Wenn Rückfragen bei der Fachaufsicht im Landesministerium nötig sind, geschieht dies in der Regel über den Arbeitsgruppenleiter.

Bescheiderstellung, Versand und Zahlbar-machung erfolgen im Regelfall extern durch ZIT-BB. Die Arbeitsteilung ist wie folgt organisiert: Zu den beiden monatlichen Rechenläufen, die die Zahlungen an die Wohngeldempfänger einleiten, übermittelt die Wohngeldbehörde Potsdam eine Wohngelddatei online an ZIT-BB.

Nach dem Rechenlauf bei ZIT-BB werden die Bescheide nach Wohngeldnummern sortiert in Postform an die Wohngeldbehörde zurück geschickt. Die erforderliche Umsortierung für eine alphabetische Zuordnung ist nicht sehr aufwändig, da ein Anfangsbuchstabe einen Wohngeldnummernbereich umfasst und somit nur noch innerhalb des Buchstabens sortiert werden muss.

In Einzelfällen (etwa 500 pro Jahr) findet eine manuelle Bearbeitung von formlosen Anträgen ohne Zusammenarbeit mit ZIT-BB statt, da für diese Fälle die Möglichkeit der Bearbeitung über das Softwareprogramm fehlt.

6. Prozessübergreifende Aspekte

Zweimal im Jahr nehmen der Arbeitsgruppenleiter und der Systemadministrator an einem Arbeitskreis des Softwareherstellers teil.

²⁸ PAGA-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter können Proberechnungen nur über den Wohngeldrechner des Internetportals ausführen.

VII.2. Niedersachsen

VII.2.1 Braunschweig

1. Organisation der Wohngeldbehörde

Die Wohngeldbehörde in Braunschweig ist zusammen mit der Arbeitsgruppe Wohnungswirtschaft und dem Sachgebiet Unterbringung wohnungsloser Personen in einem Gebäude untergebracht. Die Behörde ist Montag und Donnerstag jeweils von 9 Uhr bis 12.30 Uhr sowie Dienstag von 15 Uhr bis 18 Uhr geöffnet. Termine außerhalb dieser Zeiten können jedoch telefonisch vereinbart werden.

2. Arbeitsorganisation und Räumlichkeiten

Grundsätzlich bearbeiten jeweils zwei bis drei Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter gemeinsam einen Buchstabenbereich. In Stoßzeiten kann von dieser Regelung abgewichen werden, um die Wartezeiten für die Bürgerinnen und Bürger möglichst kurz zu halten. Eine Trennung in einen Front- und einen Backofficebereich gibt es u. a. aufgrund der zurzeit genutzten Räumlichkeiten nicht. Da die Büros der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter doppelt belegt sind, kann aus Datenschutzgründen prinzipiell nur einer der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Beratungen durchführen. An Tagen mit besonders starkem Publikumsverkehr kann von dieser Regelung mit Einverständnis der Kundinnen und Kunden aber abgesehen werden.

3. Eckdaten Antragsformulare

Die Formulare für den Antrag auf Wohngeld als Mietzuschuss und Lastenzuschuss können sowohl als Erst- und Wiederholungsantrag sowie als Erhöhungsantrag bei Änderungen im Bewilligungszeitraum und zur Überprüfung des Wohngeldanspruchs bei Änderungen der Verhältnisse genutzt werden.

Der Antrag auf Mietzuschuss enthält 29 Fragen auf acht Seiten; der Antrag auf Lastenzuschuss beinhaltet 31 Fragen auf ebenfalls acht Seiten. Bearbeitungshinweise, welche das Ausfüllen des Formulars unterstützen sollen, finden sich bei beiden Anträgen sowohl zum Teil im Formular selbst direkt vor den dazugehörigen Fragen als auch auf einem Zusatzblatt. Ein Nachweis ist immer dann beizufügen, wenn es ausdrücklich verlangt wird.



Tabelle 35: Ausgewählte Eckdaten Stadt Braunschweig

Bundesland	Niedersachsen
Fläche der Kommune im Jahr 2007 (in km ²)	192
Einwohnerzahl 2007	245.810
Arbeitslosenquote im Jahr 2008 (in %)	9,2
Genutzte Wohngeld-Software	„public marius Wohngeld“ von KSN
Optionskommune	nein

Datenquellen: Destatis, Bundesagentur für Arbeit, Wohngeldbehörde.

Der Antrag auf Lastenzuschuss beinhaltet vier Fragen, welche auch im Formular „Ermittlung der Belastung aus Kapitaldienst und Bewirtschaftung“ enthalten sind.

4. Prozessbeschreibung Antragstellung

In Braunschweig können die Bürgerinnen und Bürger die Antragsformulare direkt in der Wohngeldbehörde, der Bürgerberatungsstelle der Stadt und in den Bezirksgeschäftsstellen erhalten. Außerdem stehen die Formulare zum Download im Internet bereit. Das Internetangebot umfasst weiterhin allgemeine Informationen zum Thema Wohngeld und die Kontaktdaten der Wohngeldbehörde, so dass Fragen der Bürgerinnen und Bürger per E-Mail gestellt und beantwortet werden können. Die Übersendung eines formlosen Antrages zur Fristwahrung ist ebenfalls per E-Mail möglich. Neben den üblichen Wegen per Post und persönlichem Erscheinen kann hierzu aber auch ein Fax gesendet werden. Für die Abgabe des Antrags stehen, abgesehen von der E-Mail, dieselben Wege zur Verfügung. Zudem kann der Antrag aber auch in der Bürgerberatungsstelle der Stadt und in den Bezirksgeschäftsstellen abgegeben werden.

5. Prozessbeschreibung Antragsbearbeitung

Die Erfassung der Antragsdaten erfolgt in Braunschweig unmittelbar nach dem (formlosen) Antragseingang in der Wohngeldbehörde. Im Wohngeldprogramm existiert keine Möglichkeit, fehlende Unterlagen zu vermerken. Es werden auch keine internen Formulare vorgehalten; diese Informationen werden auf der letzten Seite des Wohngeldantrages in behördenseitigen Ergänzungsfeldern vermerkt. Auskünfte können der Antragstellerin bzw. dem Antragsteller teilweise aus dem Programm heraus oder unter Zuhilfenahme der Handakte durch jedes Teammitglied des Buchstabenbereiches gegeben werden. Bei Wiederholungs- und Erhöhungsanträgen können einige Daten des zeitlich vorherge-

henden Antrags übernommen werden, was zu einer Zeitersparnis führt.

Aus dem Wohngeldprogramm heraus können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Wohngeldbehörde über eine Schnittstelle direkt auf das Melderegister zugreifen und die Daten automatisch in das Wohngeldprogramm übernehmen. Ein automatisierter Datenabgleich ist zwar vorgesehen, aber noch nicht rechtlich umgesetzt.

Die Zusammenarbeit mit der SGB-II-Stelle funktioniert sehr gut, da dorthin gute Kontakte bestehen. Die SGB-II-Stelle verfügt über Antragsformulare auf Wohngeld und stellt diese Anträge in einigen Fällen selbst, wenn die Antragstellerinnen bzw. Antragsteller ihrer Antragspflicht nicht nachkommen. Proberechnungen geschehen in unmittelbarem Kontakt zwischen SGB-II-Stelle und Wohngeldbehörde. Die SGB-II-Stelle nutzt hierfür auch einen Wohngeldrechner im Internet.

Nach der Erfassung im Wohngeldprogramm werden die Daten interaktiv plausibilisiert. Die Prüfung nach dem Vier-Augen-Prinzip wird bei allen Anträgen vorgenommen, wobei jede Sachbearbeiterin bzw. jeder Sachbearbeiter einen festen Partner hat, mit dem die gegenseitige Prüfung erfolgt.

Die Datenaufbereitung und der Druck der Wohngeldbescheide erfolgen zu jedem Rechenlauf (monatlich) und werden von der Wohngeldbehörde selbst vorgenommen. Nach dem Druck werden alle Bescheide noch einmal einer groben Prüfung unterzogen und bei Bedarf korrigiert. Auch der Versand der Wohngeldbescheide erfolgt durch die Wohngeldbehörde. Zur Anweisung der Zahlungen erhält die Landessparkasse online per File-Transfer eine Liste mit den Zahlungsempfängern.

Ortsbegehungen finden durch die Wohngeldbehörde Braunschweig nicht statt. Es besteht aber die Möglichkeit, diese per Amtshilfe durch andere Behörden durchführen zu lassen.

6. Prozessübergreifende Aspekte

Feste Arbeitskreise mit anderen Wohngeldbehörden existieren nicht. Die Wohngeldbehörde Braunschweig steht aber in regelmäßigem Kontakt mit den Wohngeldbehörden kleinerer Kommunen, um diesen Hilfestellungen zu geben. Dienstbesprechungen mit dem zuständigen Ministerium finden zur Einführung neuer Gesetze, darüber hinaus aber nicht regelmäßig statt.

VII.2.2 Melle

1. Organisation der Wohngeldbehörde

Die Wohngeldbehörde in Melle gehört zum Sozialamt der Stadt und ist, gemeinsam mit anderen am Prozess beteiligten Verwaltungsstellen, im Stadthaus/Hauptgebäude untergebracht. Die Öffnungszeiten der Wohngeldbehörde sind montags, donnerstags und freitags von 8.15 Uhr bis 12.30 Uhr sowie montags von 14 Uhr bis 16 Uhr und donnerstags von 14 Uhr bis 18 Uhr. Außerhalb der Sprechzeiten werden diese flexibel gehandhabt und es sind zusätzliche Terminvereinbarungen möglich.

2. Arbeitsorganisation und Räumlichkeiten

Die Wohngeldanträge werden in alphabetischer Zuständigkeit angenommen und bearbeitet. Es gibt keine Trennung in Front- und Backoffice und die Sachbearbeiter sitzen in benachbarten Einzelbüros.

3. Eckdaten Antragsformulare

Die Formulare für den Antrag auf Wohngeld als Mietzuschuss und Lastenzuschuss müssen sowohl als Erst- und Wiederholungsantrag sowie als Erhöhungsantrag bei Änderungen im Bewilligungszeitraum und zur Überprüfung des Wohngeldanspruchs bei Änderungen der Verhältnisse genutzt werden.

Der Antrag auf Mietzuschuss enthält 29 Fragen auf acht Seiten; der Antrag auf Lastenzuschuss beinhaltet 31 Fragen auf ebenfalls acht Seiten. Bearbeitungshinweise, welche das Ausfüllen des Formulars unterstützen sollen, finden sich bei beiden Anträgen im Formular selbst direkt vor den dazugehörigen Fragen. Ein Nachweis ist immer dann beizufügen, wenn es ausdrücklich verlangt wird.

Der Antrag auf Lastenzuschuss beinhaltet vier Fragen, welche auch im Formular „Ermittlung der Belastung aus Kapitaleinsatz und Bewirtschaftung“ enthalten sind.

4. Prozessbeschreibung Antragstellung

Auf der Internetseite der Stadt Melle befinden sich allgemeine Informationen zum Wohngeld sowie die entsprechenden Ansprechpartner. Melle ist eine Flächenkommune mit sieben Bürgerbüros, in denen Anträge abgeholt und abgegeben werden können. Eine Beratung erfolgt allerdings nur in der Wohngeldbehörde selbst. Alle (formlosen) Antragsarten sind zur Fristwahrung möglich (sowohl persönlich als auch schriftlich, per Brief oder Fax). Zur Fristwahrung steht online ein formloser Antrag zur Verfügung, mit dem die notwendigen Formulare angefordert werden können. Der Wohngeldantrag kann persönlich, postalisch oder per Fax gestellt werden. Es bestehen zwei Möglichkeiten zur Proberechnung (einerseits zur Überschlagsberechnung, andererseits als detaillierte



Tabelle 36: Ausgewählte Eckdaten Stadt Melle

Bundesland	Niedersachsen
Fläche der Kommune im Jahr 2007 (in km ²)	254
Einwohnerzahl 2007	46.581
Arbeitslosenquote im Jahr 2008 (in %)	4,1
Genutzte Wohngeld-Software	„public marius Wohngeld“ von KSN
Optionskommune	ja

Datenquellen: Destatis, Bundesagentur für Arbeit, Wohngeldbehörde.

Berechnung im Rahmen der Antragstellung). Die maximale zugesagte Bearbeitungsdauer liegt zwischen drei und vier Wochen, bei einfachen Fällen auch kürzer. Der persönliche Kontakt bzw. ein persönlicher Besuch in der Wohngeldbehörde ist üblich und auch erwünscht. Falls Unterlagen bei der Antragstellung fehlen, werden diese auf einem Formular angekreuzt und der Bürgerin oder dem Bürger bei einem persönlichen Besuch mitgegeben oder bei einer schriftlichen Antragstellung zugeschickt.

5. Prozessbeschreibung Antragsbearbeitung

Die Dateneingabe in das Wohngeldprogramm teilt sich in Melle in zwei Arbeitsschritte. Zunächst wird der Antrag direkt nach Eingang registriert und anschließend entweder im Status „Antrag erfasst“ oder im Status „Antrag in Bearbeitung“ vorgehalten. Ein Rückgriff auf die erfassten Daten im Zuge der Bearbeitung, beispielsweise für Auskunftszwecke, erfolgt nicht. Sobald alle Unterlagen vollständig sind, erfolgt im zweiten Schritt die Erfassung der restlichen Antragsdaten. Im Wohngeldprogramm existiert keine Möglichkeit, fehlende Unterlagen zu vermerken. Es werden auch keine internen Formulare vorgehalten: diese Informationen müssen auf der letzten Seite des Wohngeldantrages in behördenseitigen Ergänzungsfeldern vermerkt werden. Auskunft kann den Antragstellerinnen und Antragstellern nur unter Zuhilfenahme der Handakte gegeben werden.

Ein automatisierter Datenabgleich mit den Einwohnermeldedaten ist derzeit rechtlich und technisch nicht möglich.

Bei Wiederholungs- und Erhöhungsanträgen können teilweise die Daten des zeitlich vorangehenden Antrags übernommen werden.

Aufgrund des Status als Optionskommune erfolgt die Umsetzung des SGB II in Melle durch die Stelle „MaßArbeit“ des Landkreises Osnä-

brück. Hinter diesem Begriff steht die Idee der Hilfe für Langzeitarbeitslose durch Hilfe nach Maß. Die im Rahmen der Wohngeldbearbeitung erforderliche Abstimmung der Leistung von Wohngeld und nach dem SGB II basiert auf einem informellen Datenaustausch, welcher durch die räumliche Nähe und informelle Kontakte erleichtert wird. Zudem prüft die Wohngeldbehörde die eingehenden Anträge nach den Eckregelsätzen des SGB II, um gegebenenfalls an die SGB-II-Stelle zu verweisen. Für die Ergebnisse des Melderegisterabgleichs ist auf der letzten Seite des Antragsformulars ein entsprechendes, von der Wohngeldbehörde auszufüllendes Feld vorgesehen.

Über die eigenen Prüfroutinen der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter hinaus erfolgt die Prüfung stichprobenartig in 10 Prozent der Fälle nach dem Vier-Augen-Prinzip.

Die Anweisung der Wohngeldzahlung erfolgt einmal monatlich. Der Rechenlauf wird von der Wohngeldbehörde selbst durchgeführt und erfordert zur Verhinderung von Zahlungsmisbrauch immer die Unterschrift eines zweiten Erteilungsberechtigten.

6. Prozessübergreifende Aspekte

Die Fachaufsicht liegt beim Landkreis Osnabrück und die Zusammenarbeit erfolgt über informelle Kontakte auf kurzen Wegen.

VII.3 Nordrhein-Westfalen

VII.3.1 Düsseldorf

1. Organisation der Wohngeldbehörde

Die Wohngeldbehörde der Landeshauptstadt Düsseldorf ist im Amt für Wohnungswesen der Stadt untergebracht. Neben den allgemeinen Öffnungszeiten am Montag und Mittwoch von 8 Uhr bis 12.15 Uhr und am Donnerstag von 14 Uhr bis 18 Uhr können auf Wunsch der Antragstellerinnen und Antragsteller auch individuelle Termine vereinbart werden.

2. Arbeitsorganisation und Räumlichkeiten

Zurzeit sind die Räumlichkeiten noch nicht in einen Front- und einen Backofficebereich unterteilt. Dies ist jedoch für die Zukunft vorgesehen und soll nach Abschluss der Planungen umgesetzt werden. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind jeweils für einen regelmäßig wechselnden Bereich des Alphabets zuständig. Die Betreuung der Antragstellerinnen und Antragsteller erfolgt vorwiegend in Einzelbüros. Lediglich vier Büros sind doppelt besetzt. Zur Wahrung des Datenschutzes erfolgt die Betreuung der Antragstellerinnen und Antragsteller in den Doppelbüros nur einzeln. Bei besonders hohem Publikumsaufkommen kann von dieser Regelung jedoch zur Verkürzung der Wartezeiten mit dem Einverständnis der Bürgerinnen und Bürger abgesehen werden.

3. Eckdaten Antragsformulare

Die Formulare für den Antrag auf Wohngeld als Mietzuschuss und Lastenzuschuss können sowohl als Erst- und Wiederholungsantrag sowie als Erhöhungsantrag bei Änderungen im Bewilligungszeitraum genutzt werden. Sowohl der Antrag auf Mietzuschuss als auch der Antrag auf Lastenzuschuss beinhalten 15 Fragen auf vier Seiten. Bearbeitungshinweise finden sich auf einem Zusatzblatt. Ein Nachweis ist immer dann beizufügen, wenn es ausdrücklich verlangt wird. Eine Frage ist sowohl im Formular Mietzuschuss, das durch den Antragsteller auszufüllen ist, als auch im Formular Miet-/Vermieterbescheinigung, das der Vermieter auszufüllen hat, enthalten. Der Antrag auf Lastenzuschuss beinhaltet zwei Fragen, welche auch auf dem Formular „Ermittlung der Belastung aus Kapitaldienst und Bewirtschaftung“ enthalten sind.

4. Prozessbeschreibung Antragstellung

Das Formular für die Beantragung von Wohngeld erhalten die Bürgerinnen und Bürger in der Wohngeldbehörde. Zusätzlich besteht die Möglichkeit, die Formulare entweder als ausfüllbare



Tabelle 37: Ausgewählte Eckdaten Stadt Düsseldorf

Bundesland	Nordrhein-Westfalen
Fläche der Kommune im Jahr 2007 (in km ²)	217
Einwohnerzahl 2007	581.122
Arbeitslosenquote im Jahr 2008 (in %)	9,6
Genutzte Wohngeld-Software	„WGplus“ von „Aucoteam“
Optionskommune	nein

Datenquellen: Destatis, Bundesagentur für Arbeit, Wohngeldbehörde

und mit Eingabehilfen/Plausibilitätsprüfung versehene Wohngeldvordrucke oder als PDF-Dokument über einen Link zum Ministerium für Bauen und Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen herunterzuladen. Neben allgemeinen Informationen und den Kontaktdaten gehört der Wohngeldrechner des Landes Nordrhein-Westfalen, der Bürgerinnen und Bürger bei der Einschätzung ihrer Anspruchsberechtigung unterstützt, ebenfalls zum Internetangebot. Sowohl formlose Anträge zur Fristwahrung als auch vollständige Antragsunterlagen können neben dem Postweg und der persönlichen Übergabe auch per Fax übersendet werden.

5. Prozessbeschreibung Antragsbearbeitung

In Düsseldorf gehen etwa genauso viele Anträge postalisch ein, wie persönlich gestellt werden. Nach der Antragsannahme werden die Anträge auf Vollständigkeit geprüft und fehlende Dokumente nachgefordert. Dafür steht ein selbst entwickelter Vordruck zum Versand oder zur Aushändigung zur Verfügung. Oft werden Nachfragen aber auch telefonisch oder per E-Mail gestellt. Die Meldedaten werden per PC abgeglichen.

Einkommensangaben werden in jedem Fall plausibilisiert. Wird festgestellt, dass sich Fehlbeträge ergeben, d. h. dass die angegebenen Einnahmen des Haushaltes abzüglich der Ausgaben (Miete bzw. Lasten) zu gering sind, um die Existenzfähigkeit des Haushaltes zu sichern, wird eine tabellarische Aufstellung dieser Positionen angefertigt. Die Antragstellerinnen und Antragsteller müssen dann Stellung nehmen oder fehlende Einkommensnachweise beibringen. Durch das konsequente Vorgehen in diesem Bereich sollen spätere Rückforderungen vermieden werden, da diese mehr Arbeit verursachen würden als der Aufwand, der durch die Plausibilisierungsrechnung entsteht. Bei fragli-

chen Sachverhalten nimmt die Wohngeldbehörde Erklärungen der Bürgerinnen und Bürger als formlose Niederschrift auf, die dann unterschrieben den Akten zugefügt werden.

Die Eingabe in das Wohngeldprogramm (Registratur) erfolgt unmittelbar nach der Antragsannahme. Dadurch sind alle offenen Vorgänge in der Software enthalten und können bei Rückfragen abgerufen werden. Werden Daten oder Belege nachgereicht, werden die neuen Informationen im Wohngeldprogramm nachgetragen. Sind die Berechnungen zur Wohngeldleistung bzw. zur Höhe des Wohngeldes abgeschlossen, wird die Prüfung nach dem Vier-Augen-Prinzip vorgenommen. Dabei kontrolliert eine zweite Person die Eingaben und Berechnungen im Wohngeldprogramm anhand der in der Handakte vorhandenen Dokumente und bestätigt die Korrektheit mit ihrer Unterschrift.

Die Daten aus dem Wohngeldprogramm werden an IT.NRW übertragen, von wo aus dann der Druck und Versand der Bescheide sowie die Zahlungsanweisung vorgenommen werden. Momentan werden wegen des erhöhten Antragsaufkommens zwei Rechenläufe pro Monat gefahren. Vorauszahlungen werden keine geleistet.

6. Prozessübergreifende Aspekte

Über die Arbeitsgruppe Wohngeld NRW, an der der Leiter der Wohngeldbehörde teilnimmt, hat die Wohngeldbehörde Düsseldorf gute Austauschmöglichkeiten mit dem Landesministerium (Ministerium für Bauen und Verkehr), IT.NRW und anderen teilnehmenden Wohngeldbehörden. Eine umfangreiche Informationsplattform im Intranet des Landes (Behördenportal Wohngeld) dient als zusätzliche Informationsquelle für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Durch die Größe der Wohngeldbehörde und die hohe Konstanz der Mitarbeiter hat sich Fachwissen angesammelt, das im internen Austausch abrufbar ist. Externe Schulungen werden daher nicht in Anspruch genommen.

VII.3.2 Kleve

1. Organisation der Wohngeldbehörde

Die Wohngeldbehörde in Kleve ist in einem separaten Gebäude außerhalb des Rathauses untergebracht. Vorsprachen bei den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern sind täglich nach vorheriger Terminvereinbarung möglich. Die Termine werden vom Informationsbüro sowie von den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern vergeben. Die Öffnungszeiten des Informationsbüros und der Wohngeldstelle sind montags bis freitags jeweils von 8.30 Uhr bis 12.30 Uhr, montags und mittwochs von 13.45 Uhr bis 16.45 Uhr sowie dienstags und donnerstags von 13.45 Uhr bis 15.15 Uhr. Das Bürgerbüro, welches in einem anderen Gebäude untergebracht ist und wo ebenfalls Wohngeldanträge ausgegeben werden, ist täglich geöffnet.

2. Arbeitsorganisation und Räumlichkeiten

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind in Einzelbüros und einem Doppelzimmer untergebracht. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden in dem doppelt belegten Büro keine überschneidenden Termine vergeben. Es existiert eine Aufteilung in einen Front- und einen Backofficebereich. Im Frontoffice (Informationsbüro) werden etwa zwei Wochen im Voraus Termine bei den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern vergeben. Im Backoffice erfolgt die Antragsannahme und -bearbeitung. Die Zuständigkeit der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter ist alphabetisch (nach Buchstabenbereichen) geregelt.

3. Eckdaten Antragsformulare

Die Formulare für den Antrag auf Wohngeld als Mietzuschuss und Lastenzuschuss können sowohl als Erst- und Wiederholungsantrag sowie als Erhöhungsantrag bei Änderungen im Bewilligungszeitraum genutzt werden. Sowohl der Antrag auf Mietzuschuss als auch der auf Lastenzuschuss beinhalten 15 Fragen auf vier Seiten. Bearbeitungshinweise finden sich auf angefügten Zusatzblättern. Ein Nachweis ist immer dann beizufügen, wenn es ausdrücklich verlangt wird.

Eine Frage ist sowohl im Formular Mietzuschuss, das durch den Antragsteller auszufüllen ist, als auch im Formular Miet-/Vermieterbescheinigung, das der Vermieter auszufüllen hat, enthalten. Der Antrag auf Lastenzuschuss beinhaltet zwei Fragen, welche auch auf dem Formular „Ermittlung der Belastung aus Kapitaldienst und Bewirtschaftung“ enthalten sind.

4. Prozessbeschreibung Antragstellung

Auf den Internetseiten der Stadt Kleve sind die Namen, Telefonnummern und E-Mail-Adressen

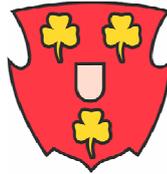


Tabelle 38: Ausgewählte Eckdaten Stadt Kleve

Bundesland	Nordrhein-Westfalen
Fläche der Kommune im Jahr 2007 (in km ²)	98
Einwohnerzahl 2007	49.254
Arbeitslosenquote im Jahr 2008 (in %)	5,8
Genutzte Wohngeld-Software	„WGplus“ von „Aucoteam“
Optionskommune	ja

Datenquellen: Destatis, Bundesagentur für Arbeit, Wohngeldbehörde.

der für das Wohngeld zuständigen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter veröffentlicht. Darüber hinaus sind die Formulare entweder als ausfüllbare und mit Eingabehilfen/Plausibilitätsprüfung versehene Wohngeldvordrucke oder als PDF-Dokument zum Herunterladen sowie Links zum Wohngeldportal des Landesministeriums für Bauen und Verkehr und zum Wohngeldrechner vorhanden. Außerdem sind die Formulare an der Information in der Wohngeldbehörde oder im Bürgerbüro erhältlich. Die Wohngeldbehörde legt jedoch großen Wert auf den persönlichen Kontakt zu den Antragstellerinnen und Antragstellern, so dass die Formulare gewöhnlich von den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern im persönlichen Gespräch bei der Antragstellung ausgefüllt werden. Mitgebrachte Nachweise werden sofort und kostenfrei kopiert. Die Terminvereinbarung ist zur Fristwahrung ausreichend, ebenso sind aber formlose Anträge per Fax oder E-Mail dazu denkbar. Diese Möglichkeit wird aber kaum genutzt. Ca. 80 Prozent der Anträge werden persönlich, 20 Prozent postalisch gestellt.

5. Prozessbeschreibung Antragsbearbeitung

Nach der Antragsannahme werden die Antragstellerinnen und Antragsteller formlos auf eventuell noch fehlende Unterlagen hingewiesen. Die Erfassung im Wohngeldprogramm erfolgt erst, wenn der Wohngeldantrag vollständig ist. Zunächst werden die Anträge gemeinsam mit dem Hinweisblatt auf die fehlenden Unterlagen alphabetisch abgelegt. Alle Anträge werden als Handakte vorgehalten, eventuelle Rückfragen werden aus dieser heraus beantwortet. Für schriftliche Kontakte zu den Antragstellerinnen und Antragstellerinnen werden etwa 50 unterschiedliche Dokumentvorlagen vorgehalten.

Der notwendige Datenabgleich mit dem Melde- register ist intern geregelt. Kleve ist Options- kommune und die Abstimmung mit der Leis- tung nach dem SGB II ist aufgrund der räumli- chen Nähe der beiden im selben Gebäude unter- gebrachten Stellen unproblematisch. Persönliche Gespräche und auch erforderliche Probeberech- nungen erfolgen aber aus organisatorischen Gründen nur nach Terminvereinbarung.

Durch die geographische Lage Kleves arbeiten ca. 4 bis 5 Prozent der Antragstellerinnen und Antragsteller in den Niederlanden. Die in diesen Fällen vorgelegten Verdienstbescheinigungen sind häufig in niederländischer Sprache verfasst und in der Regel Wochenabrechnungen. Durch die Übersetzungs- und Umrechnungsarbeiten fällt in der Wohngeldbehörde ein erhöhter Bear-beitungsaufwand an.

Die Antragsdaten werden bei der Erfassung ins Wohngeldprogramm plausibilisiert. Die an- schließende Datenaufbereitung und Bescheider- stellung erfolgt zu jedem Rechenlauf durch IT.NRW, so dass für diese Aktivitäten in der Wohngeldbehörde kein Zeitaufwand anfällt. Rechenläufe finden grundsätzlich monatlich statt, aufgrund des erhöhten Antragsaufkom- mens derzeit aber zweimal pro Monat. Die Be- scheidene werden auch durch IT.NRW versandt. Eine vorherige Prüfung seitens der Wohngeld- behörde erfolgt nicht. Diese erhält die Be- scheidkopien nur in elektronischer Form und nach Wohngeldnummern sortiert zum Ausdruck für die Handakte. Parallel zum Bescheidversand erfolgt die Zahlbarmachung des Wohngeldes durch die Landeskasse Düsseldorf.

6. Prozessübergreifende Aspekte

In der Vergangenheit fanden regelmäßige Tref- fen mit anderen Kommunen innerhalb des Krei- ses Kleve statt. Direkte Kontakte zum zuständi- gen Ministerium für Bauen und Verkehr beste- hen nicht. Das vom Ministerium betriebene Behördenportal Wohngeld wird jedoch als große Arbeitserleichterung empfunden.

VII.4 Schleswig-Holstein

VII.4.1 Husum

1. Organisation der Wohngeldbehörde

Die Wohngeldbehörde in Husum ist, gemeinsam mit anderen am Prozess beteiligten Verwaltungsstellen (z. B. Meldestelle, SGB-II-Stelle), im Sozialzentrum Husum und Umland untergebracht. Der Einzugsbereich der Dienststelle ist nicht nur auf die Stadt Husum beschränkt, sondern umfasst auch umliegende Gemeinden. Insgesamt wohnen im Zuständigkeitsbereich der Behörde mit einem Radius von ca. 26 km 52.316 Menschen. Die Öffnungszeiten der Wohngeldbehörde sind montags, dienstags und freitags von 8.30 Uhr bis 12 Uhr und donnerstags von 7 Uhr bis 16 Uhr sowie jeden ersten Donnerstag im Monat bis 18 Uhr. Für Mischhaushalte, in denen nur die Kinder wohngeldberechtigt sind, sind Terminvereinbarungen notwendig.

2. Arbeitsorganisation und Räumlichkeiten

Die Wohngeldanträge werden in alphabetischer Zuständigkeit bearbeitet. Es gibt keine Trennung in Front- und Backoffice und die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter sind in Einzelbüros untergebracht. Ein Teil von ihnen ist insbesondere auf Mischfälle spezialisiert.

3. Eckdaten Antragsformulare

Das Formular für den Antrag auf Wohngeld als Miet- und Lastenzuschuss kann sowohl als Erst- und Wiederholungsantrag sowie als Erhöhungsantrag bei Änderungen im Bewilligungszeitraum genutzt werden. Eine Besonderheit hier ist, dass dieses Formular für den Antrag auf Mietzuschuss und Lastenzuschuss benutzt werden kann. Hier ist nur die betreffende Antragsart anzukreuzen. Zudem besteht die Möglichkeit, die Art der Veränderung (Miete, Belastung, Einkommen) auszuwählen. Weiterhin wird für den Wiederholungsantrag ein verkürztes zweiseitiges Formular zur Verfügung gestellt.

Der Antrag auf Miet- und Lastenzuschuss enthält 26 Fragen auf vier Seiten. Bearbeitungshinweise finden sich im Formular Mietzuschuss direkt vor den dazugehörigen Fragen. Ein Nachweis ist immer dann beizufügen, wenn es ausdrücklich verlangt wird.

Insgesamt drei Fragen gleichen Inhaltes sind sowohl im Formular Mietzuschuss, das durch den Antragsteller auszufüllen ist, als auch im Formular Miet-/Vermieterbescheinigung, das der Vermieter auszufüllen hat, enthalten. Der



Tabelle 39: Ausgewählte Eckdaten Stadt Husum

Bundesland	Schleswig-Holstein
Fläche der Kommune im Jahr 2007 (in km ²)	26
Einwohnerzahl 2007	22.327
Regionale Zuständigkeit (Zahl der Einwohner)	52.316
Arbeitslosenquote im Jahr 2008 (in %)	7,9 (Kreis Nordfriesland)
Genutzte Wohngeld-Software	PROSOZ / W
Optionskommune	ja

Datenquellen: Destatis, Bundesagentur für Arbeit, Wohngeldbehörde

Antrag auf Lastenzuschuss beinhaltet drei Fragen, welche auch auf dem Formular „Ermittlung der Belastung aus Kapitaldienst und Bewirtschaftung“ enthalten sind.

4. Prozessbeschreibung Antragstellung

In Husum können die Bürgerinnen und Bürger die Antragsformulare ausschließlich direkt bei den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern in der Wohngeldbehörde erhalten. Die Antragsformulare liegen nicht öffentlich aus und werden auch nicht im Internet zum Download angeboten. Dort sind lediglich die Öffnungszeiten und die Kontaktdaten der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter hinterlegt. Hierzu gehören neben den Telefonnummern der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter auch die E-Mail-Adressen, über welche die Bürgerinnen und Bürger Fragen und einen formlosen Antrag zur Fristwahrung stellen können. Die Übersendung eines formlosen Antrages per Fax ist ebenfalls möglich. Die Abgabe der Antragsunterlagen kann postalisch oder persönlich in der Wohngeldbehörde während der Öffnungszeiten an vier Tagen in der Woche erfolgen.

Die Bearbeitung von Mischfällen aus Wohngeld und Leistungen nach dem SGB II erfolgt direkt in der Wohngeldbehörde, so dass die Bürgerinnen und Bürger zu diesem Thema aus einer Hand beraten werden können. Diese Serviceleistung kann Husum aufgrund seines Status als Optionskommune anbieten.

5. Prozessbeschreibung Antragsbearbeitung

Die Bürgerdaten werden in Husum erst dann in der Wohngeldsoftware PROSOZ/W registriert, wenn alle erforderlichen Angaben und Nachweise vorliegen. Bei Wiederholungs- und Erhöhungsanträgen können einige Daten des vorher-

rigen Antrags übernommen werden, was zu einer Zeitersparnis führt. Die tägliche Arbeit erfolgt jedoch über Handordner, was allerdings den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern zufolge aufgrund der Größe der Behörde keine Schwierigkeit darstellt.

Müssen weitere Unterlagen von den Antragstellenden nachgereicht werden, so gibt es ein selbst erstelltes Formular „Anforderung fehlender Unterlagen zum Wohngeldantrag“ mit einem Durchschlag für die Wohngeldbehörde. Auf diesem Dokument können die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern ankreuzen, welche Unterlagen noch fehlen. Ein weiteres behörden-eigenes Formular gibt es nur noch für Mischhaushalte, mit dessen Hilfe die Bewilligungszeiträume abgeglichen werden können.

Für die inhaltliche Prüfung der Wohngeldanträge haben die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter Zugriff auf die Meldedaten. Die erforderliche Abstimmung der Leistung zwischen Wohngeld und SGB II mit Wohngeld als vorrangiger Leistung ist in Husum aufgrund des Status als Optionskommune verhältnismäßig unproblematisch. Zudem befindet sich die SGB-II-Stelle im selben Gebäude. Für Mischhaushalte gibt es in der Behörde einen Sonderbereich. Durch den direkten Abgleich der Ansprüche auf SGB-II-Leistungen und Wohngeld sind hierfür keine Abstimmungen mit weiteren Behörden mehr nötig.

Zukünftig wird in Husum zudem ein obligatorischer Abgleich der Daten mit anderen Datenbanken wie der Rentenkasse oder der Mini-Job-Zentrale anfallen. Bei SGB-II-Anträgen findet dies bereits statt. Der Abgleich soll das Aufdecken nicht angegebener Einkommen bzw. Vermögen ermöglichen. Wenn bisher ein Abgleich erforderlich war, so mussten offizielle Hotlines der entsprechenden Behörden genutzt werden.

In Husum kann es vorkommen, dass Nachweise wie z. B. die Verdienstbescheinigung auf Dänisch ausgestellt sind. Für solche Fälle wird ein Währungsrechner aus dem Internet benutzt.

Das Vier-Augen-Prinzip als Gegenkontrolle wird bei allen Anträgen angewandt. Ortsbegehungen erfolgen in Husum nicht durch die Wohngeldbehörde, sondern durch Inanspruchnahme von Amtshilfe.

Die Wohngeldbescheide werden laufend erstellt. Die Rechenläufe, die die Zahlungen an die Wohngeldempfänger einleiten, erfolgen monatlich. Die Zahlung wird bei der Investitionsbank Schleswig-Holstein angefordert, die Stadtkasse überweist das Wohngeld an den Empfänger. Vorauszahlungen werden nicht geleistet.

6. Prozessübergreifende Aspekte

In der Regel erhalten die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter in Husum einmal jährlich eine Schulung in der Verwaltungsakademie Bordesholm „Komma“ (Kompetenzzentrum für Verwaltungsmanagement). Zudem finden Dienstversammlungen mit anderen Wohngeldbehörden auf Kreisebene statt.

VII.4.2 Kiel

1. Organisation der Wohngeldbehörde

Die Wohngeldbehörde in Kiel gehört zum Amt für Wohnen und Grundsicherung und ist im Neuen Rathaus der Stadt untergebracht. Die Öffnungszeiten der Wohngeldbehörde sind montags und dienstags von 8.30 Uhr bis 13 Uhr und donnerstags von 8.30 Uhr bis 13 Uhr sowie von 15 Uhr bis 17 Uhr. Termine außerhalb dieser Zeiten können jedoch telefonisch vereinbart werden.

2. Arbeitsorganisation und Räumlichkeiten

Die Annahme und Bearbeitung der Wohngeldanträge erfolgt nach alphabetischer Zuständigkeit. Es gibt keine Trennung in Front- und Backoffice und die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter sitzen in Zweierbüros. Aufgrund der Doppelbelegung kann aus Datenschutzgründen prinzipiell nur einer der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter Beratungen durchführen. An Tagen mit besonders starkem Publikumsverkehr kann von dieser Regelung mit Einverständnis der Kundinnen und Kunden aber abgesehen werden.

3. Eckdaten Antragsformulare

Die Formulare für den Antrag auf Wohngeld als Mietzuschuss und Lastenzuschuss können sowohl als Erst- und Wiederholungsantrag sowie als Erhöhungsantrag bei Änderungen im Bewilligungszeitraum und zur Überprüfung des Wohngeldanspruchs bei Änderungen der Verhältnisse genutzt werden.

Der Antrag auf Mietzuschuss enthält 36 Fragen auf acht Seiten. Der Antrag auf Lastenzuschuss beinhaltet 31 Fragen auf ebenfalls acht Seiten. Bearbeitungshinweise befinden sich beim Antrag auf Mietzuschuss im Formular selbst direkt vor den dazugehörigen Fragen. Beim Antrag auf Lastenzuschuss ist dies nur teilweise der Fall. Ein Nachweis ist immer dann beizufügen, wenn es ausdrücklich verlangt wird.

Insgesamt fünf Fragen identischen Inhalts sind sowohl im Formular Mietzuschuss, das durch den Antragsteller auszufüllen ist, als auch im Formular Miet-/Vermieterbescheinigung, das der Vermieter auszufüllen hat, enthalten.

Der Antrag auf Lastenzuschuss beinhaltet vier Fragen, welche auch im Formular „Ermittlung der Belastung aus Kapitaleinsatz und Bewirtschaftung“ enthalten sind.

4. Prozessbeschreibung Antragstellung

In Kiel besteht die Möglichkeit, den Antrag auf Wohngeld persönlich in der Wohngeldbehörde oder per Post bzw. Fax zu stellen. Am häufigsten wird die persönliche Abgabe des Antrags gewählt, um Rückfragen vor Ort klären zu können. Die Antragsformulare sind online und

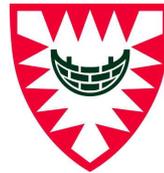


Tabelle 40: Ausgewählte Eckdaten Stadt Kiel

Bundesland	Schleswig-Holstein
Fläche der Kommune im Jahr 2007 (in km ²)	119
Einwohnerzahl 2007	236.902
Arbeitslosenquote im Jahr 2008 (in %)	11,4
Genutzte Wohngeld-Software	PROSOZ / W
Optionskommune	nein

Datenquellen: Destatis, Bundesagentur für Arbeit, Wohngeldbehörde

während der Öffnungszeiten des Neuen Rathauses vor Ort in der Wohngeldbehörde erhältlich. Auf der Internetseite der Stadt Kiel können die Bürgerinnen und Bürger zudem allgemeine Informationen und Erläuterungen zum Wohngeld sowie eine Checkliste der erforderlichen Nachweise und Unterlagen abrufen.

Im Warteraum der Wohngeldbehörde ist jeweils an der Zimmertür die alphabetische Zuständigkeit der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter ausgehängt. Darüber hinaus gibt es an den Eingängen zum Flur und im Flur Gesamtübersichtstafeln über die Zuständigkeiten. Die Bürgerinnen und Bürger warten bei der persönlichen Abgabe des Antrags in der Wohngeldbehörde vor dem entsprechenden Zimmer. Wartenummern werden nicht vergeben. Aus Datenschutzgründen kann in den Zimmern, in denen zwei Sachbearbeiterinnen oder Sachbearbeiter sitzen, immer nur eine antragstellende Person empfangen werden. Formlose Anträge zur Fristwahrung können persönlich, schriftlich, per E-Mail oder per Fax gestellt werden.

5. Prozessbeschreibung Antragsbearbeitung

Im Rahmen der Antragsannahme erfolgt die Nachforderung der fehlenden Unterlagen bei den Antragstellenden durch Niederschrift der noch mitzubringenden Nachweise auf einem in der EDV hinterlegten Formular. Bei der persönlichen Antragstellung wird dieses ausgehändigt und den Antragstellenden erläutert. Bei postalischer Antragstellung wird manuell zusätzlich ein Anschreiben verfasst.

Die Dateneingabe in das Wohngeldprogramm teilt sich in Kiel in zwei Arbeitsschritte: Zum einen die Registratur des Wohngeldfalls nach Eingang des Antrags über die Sonderfunktion „Stammdaten“ und die damit verbundene Suche, ob es in der Vergangenheit bereits einen Antrag gab und zum anderen die spätere vollständige

Erfassung der Antragsdaten. Außerdem besteht die Möglichkeit, eingehende formlose Anträge zur Fristwahrung über eine gesonderte Funktion in die Wohngeldsoftware einzugeben. Hierfür werden Name, Anschrift und die Anzahl der im Haushalt lebenden Personen aufgenommen. Nachfolgend wird eine Frist von einem Monat bis zur Antragstellung gesetzt.

Die im Rahmen der inhaltlichen Prüfung erforderliche Abstimmung mit anderen kommunalen Behörden funktioniert nach Aussage der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter reibungslos. Die Zusammenarbeit mit den für die Leistungen nach dem SGB II zuständigen Jobcentern gestaltet sich hingegen aufgrund der dezentralen Organisation (es gibt sechs Sozialzentren für SGB II) und der wechselnden Zuständigkeit der dortigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schwierig. Es wurden jedoch informelle Wege zur besseren Abstimmung etabliert. So existieren in den Jobcentern vorgefertigte Schreiben, in denen die Bürgerinnen und Bürger gegebenenfalls aufgefordert werden, Wohngeld zu beantragen. Die Wohngeldbehörde lässt sich in diesen Fällen den vorangegangenen SGB-II-Bescheid zeigen, um Doppelzahlungen zu vermeiden.

Die abschließende Prüfung der eigenen Ergebnisse erfolgt anhand eines durch die Wohngeldsoftware erzeugten Erfassungsprotokolls. Die Gegenprüfung aller Wohngeldbewilligungen durch eine zweite Dienstkraft wurde in der Wohngeldbehörde aufgehoben. Unberührt hiervon bleibt die stichprobenweise Gegenprüfung von Wohngeldbewilligungen durch eine Zweitkraft.

Die Anweisung der Wohngeldzahlung erfolgt einmal monatlich. Der Rechenlauf wird von der Wohngeldbehörde selbst durchgeführt. Neben dem hierfür entstehenden Zeitaufwand fallen zusätzlich Fußwege zu den drei beteiligten Kassen an. Darüber hinaus kommt es etwa viermal monatlich zu Vorauszahlungen, die zwischen fünf und fünfzehn Wohngeldfälle umfassen.

6. Prozessübergreifende Aspekte

Es existiert ein informelles Netzwerk der vier kreisfreien Städte in Schleswig-Holstein zur gegenseitigen Hilfestellung beim Thema Wohngeld. Die Wohngeldsachbearbeiterinnen und -sachbearbeiter nehmen aufgrund fehlender finanzieller Mittel nicht an wohngeldspezifischen Schulungen und Softwarefortbildungen teil. Das von dem Leiter der Wohngeldbehörde auf gelegentlichen Schulungen erworbene Wissen wird in den Dienstbesprechungen an die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter weitergegeben.

VII.4.3 Lübeck

1. Organisation der Wohngeldbehörde

Die Wohngeldbehörde von Lübeck ist dem Fachbereich 2 „Soziale Sicherung“ zugeordnet, zu dem auch kommunale Dienstleistungen z. B. im Zusammenhang mit Pflege, Senioren, Behinderung, Unterkunftssicherung, BAföG und Migrantenangelegenheiten gehören. Der Servicebereich ist montags und dienstags von 8 Uhr bis 14 Uhr, donnerstags von 8 Uhr bis 18 Uhr und freitags von 8 Uhr bis 12 Uhr besetzt. Mittwochs sind die Servicebüros geschlossen. Der Empfang („Steuerungstheke“) ist jedoch auch dann besetzt und kann allgemeine Auskünfte erteilen.

2. Arbeitsorganisation und Räumlichkeiten

Die Antragstellung zum Wohngeld wird in zwei Bereichen bearbeitet: Die Anlaufstelle für die Bürgerinnen und Bürger ist der sogenannte Servicebereich (Frontoffice). An der Steuerungstheke werden die Bürgerinnen und Bürger entsprechend ihrem Anliegen einem Zuständigkeitsbereich zugeordnet und erhalten eine Wartemarke. Der Bereich Wohngeld ist einer von drei Bereichen (neben Sozialhilfe/ Grundsicherung und Wohnberechtigung), deren Wartezonen und Servicebüros farblich unterschieden sind. An den Wartezonen liegen die Servicebüros, in die die Wartenden über eine Anzeigetafel aufgerufen werden. Die Wohngeldbehörde hat zwei Servicebüros, die in der Einrichtung bewusst neutral gehalten sind.

Die Antragsbearbeitung findet in den Büros der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter (Backoffice) statt. Diese Ein- oder Zwei-Personen-Büros sind räumlich getrennt vom Servicebereich. Außer bei Terminvergaben findet dort in der Regel kein Publikumsverkehr statt.

Die Zuständigkeiten für die Antragsbearbeitung sind nach Buchstabenbereichen alphabetisch aufgeteilt. Die Servicebüros werden während der Öffnungszeiten nach einem Rotationsplan besetzt, so dass alle Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter regelmäßig auch Anträge annehmen und Beratungen oder Proberechnungen mit unmittelbarem Bürgerkontakt durchführen.

3. Eckdaten Antragsformulare

Die Formulare für den Antrag auf Wohngeld als Mietzuschuss und Lastenzuschuss können sowohl als Erst- und Wiederholungsantrag als auch als Erhöhungsantrag bei Änderungen im Bewilligungszeitraum und zur Anzeige von Veränderungen der Einkünfte oder der Miete genutzt werden. Weiterhin wird für den Wiederholungsantrag ein verkürztes zweiseitiges Formular zur Verfügung gestellt. Der Antrag



Tabelle 41: Ausgewählte Eckdaten Stadt Lübeck

Bundesland	Schleswig-Holstein
Fläche der Kommune im Jahr 2007 (in km ²)	214
Einwohnerzahl 2007	211.541
Arbeitslosenquote im Jahr 2008 (in %)	12,2
Genutzte Wohngeld-Software	PROSOZ / W
Optionskommune	nein

Datenquellen: Destatis, Bundesagentur für Arbeit, Wohngeldbehörde.

auf Mietzuschuss enthält ebenso wie der Antrag auf Lastenzuschuss 25 Fragen auf vier Seiten. Bearbeitungshinweise finden sich bei beiden Formularen sowohl zum Teil im Formular selbst direkt vor den dazugehörigen Fragen als auch auf einem Zusatzblatt. Ein Nachweis ist immer dann beizufügen, wenn es ausdrücklich verlangt wird.

Insgesamt sechs Fragen gleichen Inhaltes sind sowohl im Formular Mietzuschuss, das durch den Antragsteller auszufüllen ist, als auch im Formular Miet-/Vermieterbescheinigung, das der Vermieter auszufüllen hat, enthalten. Der Antrag auf Lastenzuschuss beinhaltet drei Fragen, welche auch auf dem Formular „Ermittlung der Belastung aus Kapitaldienst und Bewirtschaftung“ enthalten sind.

4. Prozessbeschreibung Antragstellung

Antragsformulare können in den Stadtteilbüros, bei der SGB-II-Stelle und vor Ort in der Wohngeldbehörde bzw. an der Steuerungstheke abgeholt werden. Damit wird ein Zugang zu Antragsformularen während 40 Stunden in der Woche gewährleistet. Aus Kapazitätsgründen und wegen rechtlicher Vorbehalte stehen die Formulare allerdings nicht online zur Verfügung. Das Onlineangebot enthält lediglich die funktionale Rufnummer und E-Mail-Adresse der Wohngeldbehörde. In Ausnahmefällen werden Antragsformulare auch zugeschickt. Die Antragseinreichung erfolgt in etwa zwei Drittel der Fälle persönlich. Etwa ein Drittel der Anträge geht postalisch ein. Diese sind in der Mehrzahl nicht vollständig ausgefüllt. Formlose Anträge zur Fristwahrung können persönlich, postalisch oder per Fax eingereicht werden.

5. Prozessbeschreibung Antragsbearbeitung

Die Antragsannahme erfolgt in den Servicebüros. Dabei wird die Vollständigkeit des Antrags und der eingereichten Unterlagen direkt geprüft. Fehlen notwendige Unterlagen, so steht ein Laufzettel zur Verfügung, auf dem die nachzureichenden Dokumente angekreuzt oder eingetragen werden können. Die Eingabe der Daten in das Wohngeldprogramm erfolgt erst, wenn der Antrag vollständig mit allen Nachweisen vorliegt. Die Zuständigkeiten für die Antragsbearbeitung sind alphabetisch zugewiesen, unabhängig von der Mitarbeiterin oder dem Mitarbeiter, der den Antrag während der Servicezeit entgegen genommen hat. Bei Rückfragen aus dem Servicebereich kann durch die klaren Zuständigkeiten jederzeit telefonisch Kontakt zu den Bearbeiterinnen und Bearbeitern im Backoffice aufgenommen werden, die Zugriff auf die Handakte haben.

Neben dem Wohngeldprogramm verwendet die Wohngeldbehörde ein Karteikartensystem zur Aktenverwaltung. Für jede Antragstellerin und jeden Antragsteller wird eine Karteikarte angelegt, die die Wohngeldnummer und den Status der Akte beschreibt. So ist es möglich, Akten auf Termine zu legen oder Personen auch nach Jahren ohne Wohngeldbezug schnell wiederzufinden.

Für die schriftliche Korrespondenz mit den Bürgerinnen und Bürgern sowie anderen Behörden stehen 80 bis 90 eigene Dokumentenvorlagen zur Verfügung. Erwähnenswert ist darüber hinaus das interne Bearbeitungsblatt, auf dem die Bearbeitung eines Antrags und die relevanten Zusatzblätter für die Handakte dokumentiert werden.

Ortsbegehungen werden von der Wohngeldbehörde nicht mehr durchgeführt. Früher war dafür ein zentraler Ermittlungsdienst zuständig.

Die Wohngeldbehörde in Lübeck hat seit November 2008 eine stark erhöhte Anzahl von Wohngeldanträgen zu bearbeiten. Diese wurde zum einen durch die verstärkte Medienpräsenz des Wohngeldes im Vorfeld der Reform verursacht, zum anderen durch die Wechselhaushalte, die von Leistungen nach dem SGB II zum Wohngeld übergangen. Hinzu kommt, dass für die Überleitung zum neuen Gesetz Wiederholungsanträge an alle Leistungsempfänger verschickt wurden und zu bearbeiten sind. Bedingt durch die zusätzliche Arbeitsbelastung und die begrenzten Mitarbeiterkapazitäten haben sich zu Beginn des Jahres 2009 Rückstände in der Antragsbearbeitung ergeben. Aus diesem Grund wurde die Prüfung von bearbeiteten Anträgen nach dem Vier-Augen-Prinzip zunächst auf eine Stichprobenprüfung umgestellt und schließlich temporär ganz ausgesetzt.

Nach der Antragsbearbeitung wird ein Bescheid erstellt. Dieser wird entweder aus dem Wohngeldprogramm ausgegeben oder bei Ablehnungen aus bestimmten inhaltlichen Gründen (z. B. bei Beantragung von Wohngeld für ein Ferienhaus) manuell aus einer Dokumentenvorlage erstellt. Zahlungen werden einmal im Monat durch einen Rechenlauf angewiesen. Dabei werden Listen aus dem Wohngeldprogramm erzeugt. Diese werden entsprechend aufbereitet, um die notwendigen Mittel zu beantragen und die Zahlungen bei der Stadtkasse freizugeben. Für den ganzen Vorgang wird eine Sachbearbeiterin für etwa einen Arbeitstag eingeplant, die nicht für die Antragsbearbeitung zur Verfügung steht. Vorauszahlungen auf Wohngeldbezüge werden nicht geleistet.

Wiederholungsanträge werden von der Wohngeldbehörde acht Wochen vor Ende des Bewilligungszeitraumes unangefordert an die Leistungsempfängerinnen und Leistungsempfänger verschickt. Dazu wird ein verkürztes Antragsformular versendet, in dem bereits bekannte Daten voreingetragen sind. Vor dem Verschicken prüft eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter die Adressdaten anhand einer Melderegisterabfrage. Damit wird der Aufwand des Ausfüllens für die Bürgerinnen und Bürger reduziert. Beim Erhöhungsantrag wird ähnlich vorgegangen, dieser muss jedoch bei der Wohngeldbehörde angefordert werden.

Die Zusammenarbeit mit der SGB-II-Stelle gestaltet sich im konkreten Fall unkompliziert, da die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im gleichen Gebäude untergebracht sind. Dennoch werden keine gemeinsamen Proberechnungen durchgeführt, in welcher Höhe die Bürgerin bzw. der Bürger Leistungen von beiden Stellen erhalten würde.

6. Prozessübergreifende Aspekte

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Wohngeldbehörde nehmen durchschnittlich einmal im Jahr an einer eintägigen Fortbildung teil.

VII.4.4 Niebüll

1. Organisation der Wohngeldbehörde

Die Wohngeldbehörde in Niebüll ist als Teil des Amtes Südtondern im Sozialzentrum im Rathaus der Stadt Niebüll untergebracht. Die Zuständigkeit erstreckt sich auf die Stadt Niebüll und über 18 Nachbargemeinden. Insgesamt wohnen 24.100 Menschen im Einzugsbereich der Dienststelle. Die Wohngeldbehörde ist am Donnerstag von 8 Uhr bis 12 Uhr und von 14 Uhr bis 18 Uhr sowie am Freitag von 8 Uhr bis 12 Uhr geöffnet. Die Ausgabe von Anträgen erfolgt auch – von Montag bis Freitag – im Foyer des Rathauses.

2. Arbeitsorganisation und Räumlichkeiten

Es gibt keine festgelegten Zuständigkeitsbereiche, sondern die Annahme der Anträge und die Beratung von Bürgerinnen und Bürgern orientieren sich an den Zeitkapazitäten der Sachbearbeiterinnen. Die Bearbeitung der Anträge erfolgt anschließend, sofern nötig, in Absprache. Die Wohngeldbehörde in Niebüll ist nicht in einen Front- und einen Backofficebereich getrennt, lediglich die Anmeldung der Bürgerinnen und Bürger erfolgt am zentralen Informationspunkt im Eingangsbereich des Rathauses. Eine individuelle Beratung der Bürgerinnen und Bürger in einem vertraulichen Umfeld ist durch die Ausstattung der Wohngeldbehörde mit Einzelbüros sichergestellt. Die Vereinbarung von individuellen, von den Öffnungszeiten abweichenden Terminen ist möglich.

3. Eckdaten Antragsformulare

Die Formulare für den Antrag auf Wohngeld als Mietzuschuss und Lastenzuschuss können sowohl als Erst- und Wiederholungsantrag als auch Erhöhungsantrag bei Änderungen im Bewilligungszeitraum und zur Anzeige von Veränderungen der Einkünfte oder der Miete genutzt werden. Weiterhin wird für den Wiederholungsantrag ein verkürztes zweiseitiges Formular zur Verfügung gestellt.

Der Antrag auf Mietzuschuss enthält 25 Fragen auf vier Seiten. Der Antrag auf Lastenzuschuss beinhaltet 27 Fragen auf ebenfalls vier Seiten. Bearbeitungshinweise befinden sich bei beiden Anträgen teilweise im Formular selbst direkt vor den dazugehörigen Fragen. Insgesamt acht Fragen identischen Inhaltes sind sowohl im Formular Mietzuschuss, das durch den Antragsteller auszufüllen ist, als auch im Formular Miet-/Vermieterbescheinigung, das der Vermieter auszufüllen hat, enthalten. Der Antrag auf Lastenzuschuss beinhaltet zwei Fragen, welche auch im Formular „Ermittlung der Belastung aus Kapitaldienst und Bewirtschaftung“ enthalten sind.



Tabelle 42: Ausgewählte Eckdaten Sozialzentrum Niebüll, Amt Südtondern

Bundesland	Schleswig-Holstein
Fläche der Kommune im Jahr 2007 (in km ²)	31
Einwohnerzahl 2007	9.183
Regionale Zuständigkeit (Zahl der Einwohner)	24.100
Arbeitslosenquote im Jahr 2008 (in %)	7,9 (Kreis Nordfriesland)
Genutzte Wohngeld-Software	PROSOZ / W
Optionskommune	Nein

Datenquellen: Destatis, Bundesagentur für Arbeit, Wohngeldbehörde

4. Prozessbeschreibung Antragstellung

In Niebüll können die Bürgerinnen und Bürger die Antragsformulare direkt bei den Sachbearbeiterinnen in der Wohngeldbehörde oder im Foyer des Rathauses erhalten, so dass gewährleistet ist, dass die Antragsformulare auch außerhalb der Öffnungszeiten der Wohngeldbehörde verfügbar sind. Die Antragsformulare werden im Internet nicht zum Download angeboten. Eine funktionale E-Mail-Adresse, über welche die Bürgerinnen und Bürger Fragen und einen formlosen Antrag zur Fristwahrung stellen können, sowie eine Telefonnummer der Wohngeldbehörde lassen sich auf der Internetseite des Amtes Südtondern finden. Die persönliche formlose Antragstellung zur Fristwahrung oder die Übersendung eines formlosen Antrages per Fax sind ebenfalls möglich.

Die Abgabe der Antragsunterlagen kann postalisch oder persönlich in der Wohngeldbehörde erfolgen. Entscheiden sich die Antragstellenden für die persönliche Übergabe des Antrags oder suchen die Wohngeldbehörde zu Beratungszwecken auf, werden sie nach der Anmeldung im Foyer von einer der Sachbearbeiterinnen in Empfang genommen.

5. Prozessbeschreibung Antragsbearbeitung

Die Bürgerdaten werden in Niebüll erst dann in der Wohngeldsoftware PROSOZ/W registriert, wenn alle erforderlichen Angaben und Nachweise vorliegen. Beim Wiederholungsantrag sind Grunddaten bereits vorhanden, die übernommen werden können. Ausnahme stellen hier Fälle aus anderen Behörden dar, die seit der Gründung des Amtes Südtondern zum 1. Januar 2008 in der Zuständigkeit der Wohngeldbehörde Niebüll liegen und ergänzt werden müssen. Die Plausibilität des Einzelfalls wird geprüft.

Müssen weitere Unterlagen von den Antragstellenden nachgereicht werden, so gibt es einen Laufzettel, auf welchem die Sachbearbeiterinnen ankreuzen können, welche Unterlagen noch fehlen. Als weiteres behördeneigenes Formular wird für jede Bescheiderstellung ein Bearbeitungsvermerk verwendet, der den Stand des Antrags auf einen Blick zeigt und bei einem Wiederholungs- oder Erhöhungsantrag entsprechend angepasst wird.

Im Rahmen der inhaltlichen Prüfungen zeigen sich die in Niebüll verhältnismäßig häufig vorkommenden Verdienstbescheinigungen aus Dänemark als problembehaftet. Neben der Sprachbarriere sorgt der dort übliche Zweiwochenrhythmus bei Lohnabrechnungen für zusätzlichen Aufwand.

Ebenfalls während der inhaltlichen Prüfung werden Abgleiche mit dem Melderegister vorgenommen. Die teilweise erforderliche Abstimmung der Leistung nach dem SGB II und Wohngeld ist in Niebüll aufgrund des Status als Optionskommune verhältnismäßig unproblematisch.

Ortsbegehungen wären aus Sicht der Sachbearbeiterinnen sinnvoll, sind aber bisher nicht vorgesehen. Bei begründeten Zweifeln an der Plausibilität des Einzelfalles müssen die Antragstellenden lückenlose Kontoauszüge der letzten drei Monate vorlegen. In diesem Zusammenhang werden vor allem Wiederholungsanträge verstärkt überprüft. Dies wurde insbesondere notwendig, weil durch Übernahme von laufenden Wohngeldfällen aus anderen Zuständigkeitsbereichen (Ämterzusammenschluss) die Rückforderungsquote im Verhältnis zu den Vorjahren überproportional angestiegen ist. Zudem soll die Wohngeldbehörde seit Anfang des Jahres Bußgelder verhängen, wenn die Antragstellenden ihren Mitwirkungspflichten nicht nachkommen.

Die Bescheiderstellung wird von der Wohngeldbehörde in Niebüll selbständig und eigenverantwortlich vorgenommen. Die Rechenläufe, die die Zahlungen an die Wohngeldempfängerinnen und -empfänger einleiten, werden monatlich erstellt. Die Zahlung wird bei der Investitionsbank Schleswig-Holstein angefordert, die Amtskasse wird angewiesen, das Wohngeld an die Empfängerinnen und Empfänger auszuzahlen. Die Verrechnung der Erstattungen (Rückforderungen) mit den noch auszuzahlenden monatlichen Leistungen wird buchungstechnisch durch die Wohngeldbehörde abgewickelt. Vorauszahlungen waren bisher nicht notwendig.

Nach dem Zahlungslauf für den Monat Dezember wird die Jahresabrechnung erstellt, buchungs- und programmtechnisch abgestimmt und der Verwendungsnachweis erstellt. Zusätzlich sind vierteljährlich zwei Wohngeldstatisti-

ken an das Statistische Amt für Hamburg und Schleswig-Holstein zu melden.

6. Prozessübergreifende Aspekte

Die Wohngeldbehörde in Niebüll ist zurzeit in keinen Arbeitskreis integriert. Es findet jedoch ein bilateraler Austausch u. a. mit der Fachaufsicht des Nachbarkreises statt. Von Seiten des für Wohngeld zuständigen Landesinnenministeriums findet keine fachliche Prüfung der Bescheidung durch die Wohngeldbehörde statt.

VII.5 Unterschiede in der Antragsbearbeitung bei den Kommunen

Der Prozess der Antragsbearbeitung von Wohngeld unterscheidet sich in den kommunalen Wohngeldbehörden sowohl quantitativ als auch in der qualitativen Prozessgestaltung. In diesem Abschnitt sollen zunächst die Bandbreiten im Zeitaufwand für die einzelnen Standardaktivitäten dargestellt werden. Anschließend werden die qualitativen Unterschiede in den Kommunen anhand von verschiedenen Umsetzungsvarianten aufgezeigt.

Hinsichtlich der Interpretation des Zeitaufwandes sei darauf hingewiesen, dass die Zeitwerte noch keine Aussage über die Qualität der dahinterstehenden Aktivitäten zulassen. So ist ein geringer Zeitaufwand nicht zwangsweise als positiv und ein hoher Zeitaufwand nicht pauschal als negativ zu beurteilen. Eine intensive Beratung und Betreuung der Bürgerinnen und Bürger sowie eine aufwändige Antragsprüfung können beispielsweise dazu beitragen, Rückforderungen zu vermeiden, die jedoch im Rahmen des Projekts nicht näher betrachtet wurden.

VII.5.1 Quantitative Unterschiede

Um einen Eindruck über den Zeitaufwand, der bei den verschiedenen Standardaktivitäten anfällt, zu erhalten, wird in Abbildung 9 die Verteilung der ermittelten Zeitwerte grafisch in Form von Boxplots dargestellt. Die Datengrundlagen sind dabei die Zeitaufwandsschätzungen aus den Befragungen des Statistischen Bundesamtes in den beteiligten Wohngeldbehörden. Ein jeder Boxplot informiert über die Streuung der Schätzwerte zwischen den Kommunen je Standardaktivität: Je länger die Box (der sogenannte Interquartilsabstand), desto größer die Streuung der mittleren 50 Prozent der Zeitangaben je Standardaktivität. Die untere Grenze der Box kennzeichnet das erste Quartil, d. h. 25 Prozent aller ermittelten Zeitwerte liegen darunter, also außerhalb der Box. Die obere Grenze der Box stellt das dritte Quartil dar, d. h. 75 Prozent aller ermittelten Zeitwerte liegen darunter. Der horizontale Strich im mittleren Bereich der Box zeigt den Median, d. h. in diesem Fall die entsprechenden Werte aus Tabelle 25. Die Linien außerhalb der Box – die sogenannten „Whiskers“ – stellen den „normalen Abweichungsbereich“ dar.²⁹ Liegen einzelne Werte

besonders weit an den Rändern der Verteilung, dann werden diese „Ausreißer“ durch Kreuze außerhalb dieser Linien gekennzeichnet. Existieren keine Ausreißer, dann stellen die Enden der Whiskers jeweils den Minimal- und Maximalwert der Verteilung dar.

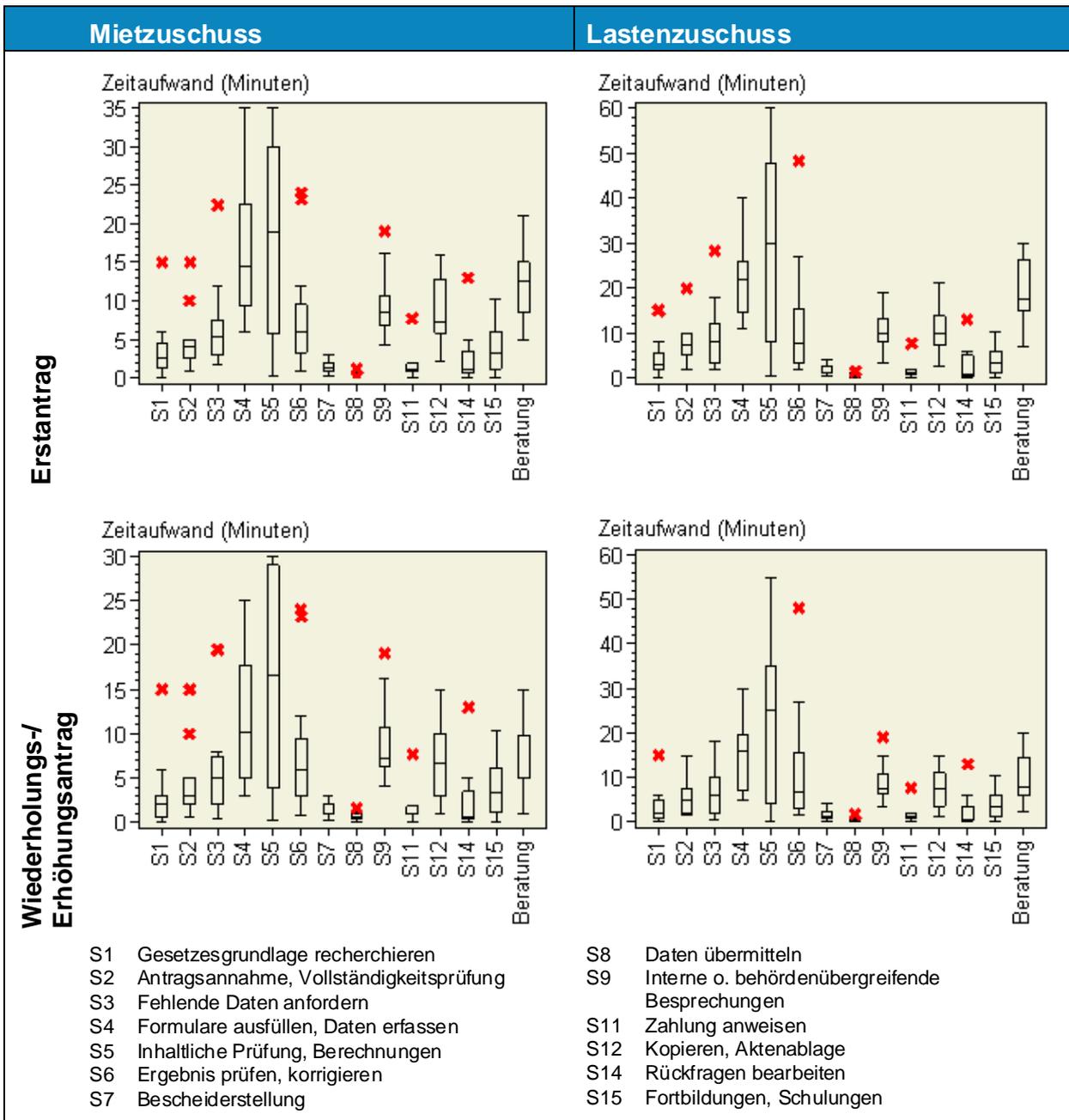
Die Abbildung 9 enthält Boxplots für die einzelnen Standardaktivitäten je Antragsart nach neuem Recht, wobei die Bearbeitung von Wiederholungs- und Erhöhungsanträgen zusammengefasst wurde.³⁰ Die Standardaktivitäten „Externe Besprechungen“ (S 10) und „Ortsbegehung“ (S 13) sind nicht abgebildet, da sie nicht standardmäßig, sondern nur in einzelnen Kommunen anfallen.

²⁹ Der obere Whisker führt bis zum höchsten geschätzten Zeitwert, der kleiner oder gleich dem 3. Quartil zuzüglich dem 1,5-fachen Interquartilsabstand ist. Der untere Whisker führt bis zum niedrigsten Wert der Verteilung, der größer oder gleich

dem 1. Quartil minus dem 1,5-fachen Interquartilsabstand ist.

³⁰ Da sich die Verteilungen der ermittelten Zeitwerte für die Bearbeitung der Wohngeldanträge nach der Novellierung des Wohngeldgesetzes zum 1. Januar 2009 und nach altem Recht sehr ähneln, wird hier auf die Abbildung der Boxplots für die Bearbeitung der Anträge nach altem Recht verzichtet.

Abbildung 9: Kommunenübergreifende Verteilung der Zeitaufwandschätzungen zur Bearbeitung von Wohngeld in der Verwaltung nach Standardaktivitäten



Im Folgenden sind nur die wichtigsten Punkte, die sich aus der Abbildung ergeben, beschrieben.

Beim Vergleich der Boxplots für die einzelnen Standardaktivitäten je Antragsart springt zunächst der Boxplot für die Standardaktivität „Inhaltliche Prüfung, Berechnungen“ (S 5) ins Auge. Über alle Antragsarten hinweg weist diese Standardaktivität die höchste Spannweite der Zeitwerte auf. Bei der Bearbeitung des Erstantrags auf Mietzuschuss variieren die ermittelten Daten für diese Standardaktivität zwischen unter einer Minute und 35 Minuten, beim Lastenzuschuss sogar zwischen unter einer Minute und 60 Minuten. Die Bearbeitung der Wiederholungs- und Erhöhungsanträge nimmt jeweils etwas weniger Zeit in Anspruch: Die Zeitwerte bei der Bearbeitung der Wiederholungs- und Erhöhungsanträge beim Erstantrag auf Mietzuschuss fallen zwischen unter einer Minute und 30 Minuten, beim Lastenzuschuss zwischen unter einer Minute und 55 Minuten. Die Länge der Box ist ein weiteres Indiz für die starke Streuung der Daten, denn sie zeigt, dass der Bereich, in dem die mittleren 50 Prozent der Daten liegen, insbesondere im Vergleich zu den anderen Standardaktivitäten, sehr breit ist.

Das weist darauf hin, dass die Vorgehensweisen im Rahmen der inhaltlichen Prüfung und bei den Berechnungen zwischen den Kommunen sehr unterschiedlich sind, was mit dem Gestaltungsspielraum bei diesen Tätigkeiten zusammenhängt. Neben der großen Spannweite und der starken Streuung der Zeitwerte weist die Standardaktivität „Inhaltliche Prüfung, Berechnungen“ über alle Antragsarten hinweg die höchsten Medianwerte auf (vgl. auch Tabelle 25), d. h. es handelt sich um die zeitaufwändigste Standardaktivität.

Die Standardaktivität „Formulare ausfüllen, Daten erfassen“ (S 4), die ebenfalls als sehr zeitaufwändig eingeschätzt wird (vgl. Tabelle 25), zeigt ebenfalls eine große Spannweite: Für den Erstantrag auf Mietzuschuss liegen die Werte zwischen 6 und 35 Minuten, beim Wiederholungs- und Erhöhungsantrag zwischen 3 und 25 Minuten. Die Bearbeitungsdauer der entsprechenden Anträge auf Lastenzuschuss liegt zwischen 11 und 40 Minuten bzw. zwischen 5 und 30 Minuten. Die Länge der Boxplots zeigt vor allem bei den Anträgen auf Mietzuschuss, dass die mittleren 50 Prozent der Zeitwerte bei dieser Standardaktivität stark streuen. Bei der Bearbeitungszeit für die Anträge auf Lastenzuschuss fällt auf, dass der Median in den Boxplots etwas höher liegt als in den Boxplots für die Bearbeitungsdauer des Mietzuschusses, d. h. der überwiegende Teil der ermittelten Zeitwerte in den

Kommunen konzentriert sich hier bei den höheren Werten.

Im Gegensatz zu den eben erläuterten zeitaufwändigen Standardaktivitäten „Inhaltliche Prüfung, Berechnungen“ und „Formulare ausfüllen, Daten erfassen“, die eine hohe Streuung aufweisen, stehen die Boxplots der Standardaktivitäten, bei denen niedrige Standardzeiten anfallen und bei denen für die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter nur ein kleiner Gestaltungsspielraum besteht. Die kleinen Boxen bei den Standardaktivitäten „Bescheiderstellung“ (S 7), „Daten übermitteln“ (S 8) und „Zahlung anweisen“ (S 11) und die kurzen Whiskers zeigen an, dass sich hier die ermittelten Zeitwerte nur in einer kleinen Spannweite verteilen, auch wenn bei der Zahlungsanweisung und Datenübermittlung Ausreißer vorkommen.³¹ Die Standardaktivität „Daten übermitteln“ (S 8) weist die geringste Spannweite bei den ermittelten Zeitwerten auf: Für die Bearbeitung des Erstantrags auf Mietzuschuss beträgt die Spannweite unter einer Minute, für die Bearbeitung des Erstantrags auf Lastenzuschuss etwas über eine Minute. Bei den Wiederholungs- und Erhöhungsanträgen ist die Spannweite jeweils etwas größer als 1,5 Minuten.

Die Standardaktivität „Rückfragen bearbeiten“ (S 14), die im kommunenübergreifenden Ergebnis ebenfalls einen geringen Zeitaufwand aufweist, unterscheidet sich von den anderen Standardaktivitäten mit geringem Zeitaufwand „Bescheiderstellung“ (S 7), „Daten übermitteln“ (S 8) und „Zahlung anweisen“ (S 11) durch eine etwas stärkere Streuung und eine größere Spannweite. Auch hier kann der vorhandene Gestaltungsspielraum der Behörde bzw. der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter bei der Bearbeitung von Rückfragen als mögliche Erklärung herangezogen werden. Die Lage des Medians in der Box zeigt aber, dass sich viele der ermittelten Zeitwerte in den Kommunen im niedrigen Wertebereich konzentrieren.

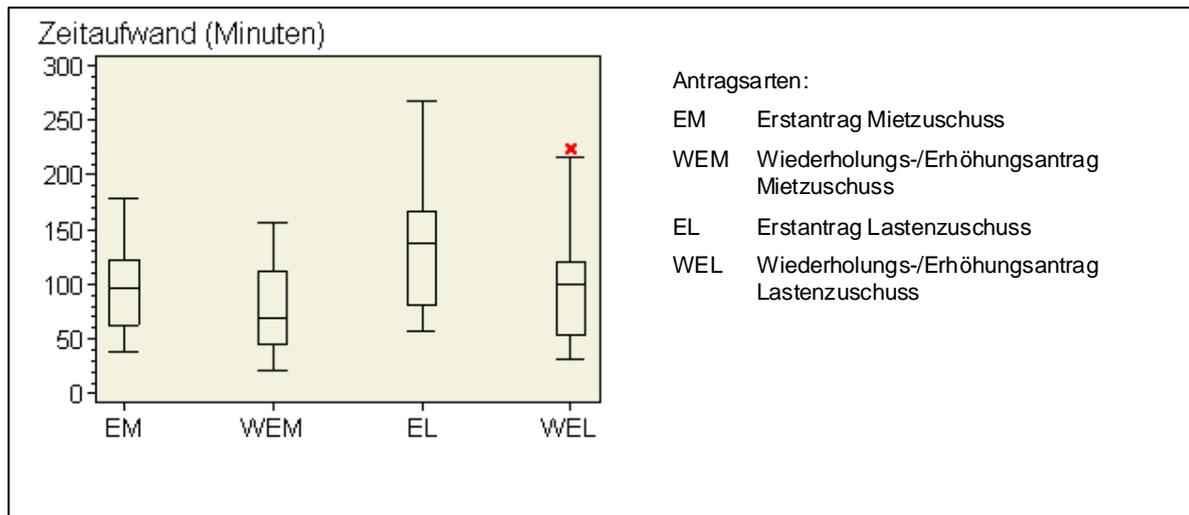
Abbildung 10 stellt die Verteilung der Gesamtzeiten für die Bearbeitung je Antragsart dar. Der Unterschied zwischen der Bearbeitungsdauer für den Erstantrag auf Mietzuschuss und Lastenzuschuss wird hier grafisch verdeutlicht. Zudem ist die Spannweite bei der Bearbeitungsdauer des Erstantrags auf Lastenzuschuss größer als beim Erstantrag auf Mietzuschuss: Die Bearbei-

³¹ Bei den Standardaktivitäten „Bescheiderstellung“ und „Zahlung anweisen“ sind nur Werte für die Wohngeldbehörden in die Grafik miteinbezogen, bei denen der Vorgang in der Behörde selbst erfolgt und nicht extern erledigt wird.

tung des Erstantrags auf Lastenzuschuss beansprucht zwischen 57 und 268 Minuten, die des Erstantrags auf Mietzuschuss zwischen 38 und 179 Minuten. Die Boxplots verdeutlichen zudem, dass sich die Zeitwerte sowohl beim Erstantrag als auch beim Wiederholungs- und Erhöhungsantrag auf Lastenzuschuss im höheren Wertebereich konzentrieren als beim Mietzuschuss.

Abschließend fällt sowohl bei der Betrachtung der Verteilung der Gesamtzeiten als auch bei der Betrachtung der Verteilung der Zeitangaben je Standardaktivität auf, dass nur nach oben hin Ausreißer existieren. Das heißt, es gibt keine Kommune, in der die Bearbeitungszeit der Anträge auffällig kurz ausfallen würde.

Abbildung 10: Kommunenübergreifende Verteilung des geschätzten Gesamtaufwandes (einschließlich Beratung) nach Antragsarten



VII.5.2 Qualitative Unterschiede

Wie die Prozessbeschreibungen in den einzelnen Kommunenprofilen zeigen, existieren neben der soeben dargestellten quantitativen Verteilung auch qualitative Unterschiede in der Art der Antragsbearbeitung. Neben kommunenspezifischen Besonderheiten finden sich hierbei auch identische Vorgehensweisen, die in einer Vielzahl der Kommunen so durchgeführt werden. Nachfolgend sollen zusammenfassend die wesentlichsten Umsetzungsvarianten dargestellt werden. Dabei wird auf eine konkrete Zuordnung zu Standardaktivitäten verzichtet, da sich die Unterschiede hauptsächlich auf die beiden zeitaufwändigsten Standardaktivitäten „Formulare ausfüllen, Daten erfassen“ (S 4) und „Inhaltliche Prüfung, Berechnungen“ (S 5) beziehen.

Die Nachforderung fehlender Unterlagen bei der Antragstellung erfolgt in dem Großteil der Kommunen mittels eines Formblatts zum Ankreuzen, das den Antragstellenden ausgehändigt wird. In einigen Kommunen werden die nachzureichenden Nachweise aber auch mündlich oder schriftlich in Form eines Anschreibens mitgeteilt. Abhängig von der Form der Antragstellung – persönlich oder schriftlich – findet auch eine Kombination von Formblatt und mündlicher Mitteilung bzw. Anschreiben statt.

Bei der Erfassung der Daten im Wohngeldprogramm lassen sich im Wesentlichen zwei Vorgehensweisen unterscheiden, die weniger mit der jeweiligen Wohngeldsoftware als vielmehr mit der Prozessorganisation in der Wohngeldbehörde zusammenhängen. So erfolgt die Dateneingabe entweder in einem Schritt oder in zwei zeitlich voneinander getrennten Schritten. In einem Teil der Kommunen erfolgt die Registrierung der Basisdaten direkt nach Eingang des Antrags. Auf diese Weise wird der aktuelle Stand des Antragsverfahrens in der Software vorgehalten und Auskünfte können ohne Zuhilfenahme der Handakte von allen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern erteilt werden. Die spätere vollständige Dateneingabe sowie die Datenerfassung in einem Arbeitsschritt finden nach Vollständigkeit der Unterlagen sowie formaler und inhaltlicher Prüfung des Antrags statt.

Neben dem jeweiligen Wohngeldprogramm, welches in den Kommunen der einzelnen Bundesländer weitestgehend einheitlich ist, werden teilweise gesonderte Softwarelösungen eingesetzt. So finden beispielsweise Plausibilitätsprüfungen oder Berechnungen in Microsoft Excel statt. Vielfach existieren zudem kommunenspezifische Vordrucke für Anschreiben in Microsoft Word.

Die im Rahmen der inhaltlichen Prüfung erforderliche Prüfung der Meldeverhältnisse der Antragstellerinnen und Antragsteller ist in den einzelnen Kommunen mit einem unterschiedlichen Umfang des Datenzugriffs verbunden. So ist dieser in einigen Kommunen auf die Einsicht von Kerndaten wie Name, Geburtsname, Familienstand, Geburtsdatum und evtl. Kinder begrenzt und reicht in einigen anderen Kommunen bis hin zu dem vollständigen Zugriff auf die Daten des Melderegisters. Neben dem Umfang des Datenzugriffs ist auch die Art des Abgleichs von Kommune zu Kommune unterschiedlich. Gegenüber der persönlichen Anfrage im Einwohnermeldeamt existiert auch ein Abgleich der Meldedaten mittels elektronischer Verknüpfung oder Online-Abfrage in einem vorgegebenen Zeitfenster.

Ebenfalls im Rahmen der inhaltlichen Prüfung des Antrags ist in vielen Fällen ein Abgleich mit anderen Sozialleistungen, wie SGB II und KIZ, notwendig. Hierbei läuft der Kontakt zwischen den beteiligten Behörden überwiegend über informelle Kommunikationswege, wobei räumliche Nähe und persönliche Bekanntschaften die Zusammenarbeit erleichtern. Tendenziell gestaltet sich die Verständigung über Antragsfälle in Optionskommunen einfacher als in Kommunen, bei denen der Vollzug des SGB II bei der ARGE oder bei Jobcentern liegt. Um die Verfahrensweise zu vereinfachen, haben viele Wohngeldbehörden Prozesse entwickelt, die die Problematik abmildern. So werden beispiels-

weise in einer Optionskommune Mischfälle aus Kinderwohngeld und SGB II parallel in einem Büro an zwei PCs mit getrennten Datenbanken bearbeitet, so dass hierfür keine Abstimmungen mit anderen Behörden erforderlich sind. Als praktikabel haben sich auch ein speziell auf die SGB-II-Stelle zugeschnittener Wohngeldrechner oder ein Pendelbogen für die Kommunikation zwischen den beteiligten Stellen erwiesen.

Bei der Organisation des Rechenlaufs, der neben Bescheiderstellung und -versendung auch die Anspruchsberechnung und Anweisung der Wohngeldzahlung umfasst, gibt es im Wesentlichen zwei Umsetzungsvarianten, die sich zwischen den Bundesländern unterscheiden. In den am Projekt beteiligten Bundesländern Brandenburg, Nordrhein-Westfalen und einigen (nicht am Projekt beteiligten) Wohngeldbehörden in Niedersachsen erfolgt der Rechenlauf extern über den jeweiligen IT-Dienstleister des Landes, so dass abgesehen von der Datenübermittlung und ggf. anfallenden Korrekturen kein Zeitaufwand für die Wohngeldbehörde entsteht. In den übrigen Kommunen in Niedersachsen und in Schleswig-Holstein wird der Rechenlauf hingegen durch die Wohngeldbehörde selbst durchgeführt.

Aktivitätenübergreifend haben die Wohngeldbehörden für sich weitere Arbeitshilfen geschaffen, um die Prozesse zu vereinfachen, zu beschleunigen oder zu strukturieren. Dazu zählen z. B. interne Bearbeitungsvermerke, Vordrucke oder zu verwendende Aktenkürzel.

VIII. Einflüsse der Wohngeldreform 2009 aus Sicht der Kommunen

Am 1. Januar 2009 trat die Wohngeldreform in Kraft. Durch die Reform hat sich das durchschnittliche Wohngeld von 90 Euro auf rund 140 Euro monatlich erhöht. Die Erhöhung soll dazu führen, dass mehr Menschen und dabei insbesondere Haushalte mit geringen Erwerbseinkommen und Rentnerinnen und Rentner erreicht werden. Haushalte, die bereits Wohngeld beziehen, profitieren ohne einen besonderen Antrag von der Verbesserung des Wohngeldes, weil die Wohngeldbehörde nach Ende des laufenden Bewilligungszeitraums rückwirkend ab dem 1. Januar 2009 das neue Wohngeld ermittelt und die Differenz nachzahlt.

Die Basis bei der Wohngeldberechnung ist die Wohn- und Wirtschaftsgemeinschaft. Für die Zugehörigkeit zu einer Wohn- und Wirtschaftsgemeinschaft wird nun der Begriff „Haushaltsmitglied“ verwendet. Dabei werden nicht nur Familienangehörige, sondern auch weitere Personen in einem Haushalt berücksichtigt. Die Haushaltsmitglieder müssen nicht zwangsläufig miteinander verwandt sein, aber in einer Verantwortungs- und Einstehensgemeinschaft leben.

Eine wesentliche Änderung ist der Einbezug der Heizkosten, die mit festen Beträgen nach der Zahl der zu berücksichtigenden Haushaltsmitglieder in die Miete eingerechnet werden. Dies soll angesichts der gestiegenen Energiekosten zu mehr sozialer Gerechtigkeit führen.

Die Miete oder Belastung wird nur bis zu bestimmten Höchstbeträgen berücksichtigt, die nach der Mietstufe der Gemeinde und nach der Haushaltsgröße gestaffelt sind. Bisher wurde auch nach dem Baualter und der Ausstattung der Wohnung differenziert, was nun entfällt. Darüber hinaus sind die neuen Höchstbeträge für Miete und Belastung um zehn Prozent höher als die bisher höchste Kategorie.

Aus Wohngeldtabellen lässt sich die Höhe des Wohngeldes in Abhängigkeit von Haushaltsgröße (für bis zu 8 Haushaltsmitglieder), Einkommen und Miete/Belastung ablesen. Diese Tabellenwerte sind um acht Prozent angehoben worden.

Weiterhin haben sich einige Änderungen bei den Regelungen zur Einkommensermittlung bei der Berechnung des Wohngeldes ergeben und es wurden Präzisierungen zum Ausschluss der Transferleistungsempfänger vom Wohngeld vorgenommen. Schließlich erweitert das Gesetz auch die Ermächtigung zum Datenabgleich zur Verhinderung von Leistungsmissbrauch.

Die Reform des Wohngeldgesetzes wirkt sich auf die tägliche Arbeit der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter in den Wohngeldbehörden aus. Im Zuge der Gespräche in den Kommunen

wurden die dort spürbaren Veränderungen erfragt und können in kurzfristige und langfristige Auswirkungen unterschieden werden.

Zu den kurzfristigen Auswirkungen zählen hierbei alle aufgrund der Wohngeldreform anfallenden Umstellungsarbeiten, z. B. der Antragsformulare und der Software, aber auch vorbereitende Schulungen und der mit der Überleitungs-vorschrift des § 42 WoGG zusammenhängende Verwaltungsaufwand.

Unter den langfristigen Auswirkungen sind hingegen alle Veränderungen des WoGG zu verstehen, die sich dauerhaft auf die inhaltliche Arbeit auswirken.

Im Folgenden sind diese als Meinungsbild zusammenfassend dargestellt.

VIII.1. Kurzfristige Auswirkungen der Wohngeldreform 2009

Im Rahmen des Umstellungsprozesses von altem auf neues Wohngeldrecht haben eine Vielzahl der Wohngeldsachbearbeiterinnen und -sachbearbeiter einführende Schulungen besucht. Darüber hinaus und insbesondere in den Kommunen, in denen aus unterschiedlichen Gründen keine speziellen Schulungen angeboten wurden, werden die mit der Wohngeldreform einhergehenden Veränderungen und Schwierigkeiten im Zuge von häufigeren und länger andauernden Dienstbesprechungen thematisiert. In diesem Zusammenhang wird bemängelt, dass die Kommentierung des neuen WoGG in Form von Erlassen und Ausführungshinweisen der zuständigen Fachressorts noch nicht vollständig sei bzw. noch nicht vollständig in den Kommunen angekommen und der Zeitraum für die Umstellungsarbeiten zu kurz (gewesen) sei.

Die Umstellung der kommunenspezifischen Wohngeldsoftware erfolgte in allen Fällen durch den jeweiligen Softwareanbieter. Hierbei lassen sich zwei Varianten unterscheiden.

Bei der ersten Variante wurde die Software komplett von altem auf neues Recht umgestellt, so dass den Bearbeitenden nur noch das neue Recht angezeigt wird bzw. über einen einzugebenden Rechtsschlüssel zwischen altem und neuem Recht gewechselt werden kann.

Bei der zweiten Variante sind die Neuerungen interaktiv in die Wohngeldsoftware integriert und werden beispielsweise farblich oder als Text in spezieller Formatierung hervorgehoben.

Unabhängig davon, in welcher Form die Neuerungen in der Wohngeldsoftware integriert wurden, waren die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter aller Kommunen der Auffassung, dass die Änderungen durch die Wohngeldreform von den Softwareanbietern gut abgefangen wurden.

Darüber hinaus existieren je nach Wohngeldsoftware gesonderte Funktionen für die Übergangsphase. So sind teilweise auch die Nachzahlungen gemäß § 42 WoGG über die Software abzuwickeln, und das Programm unterstützt die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter bei der Überleitung der Bescheidungsfälle in neues Recht, deren Bewilligungszeitraum ins Jahr 2009 hinein reicht. Sonderfälle sind in der Regel allerdings manuell zu erfassen.

Sofern die Wohngeldsoftware keine Funktion für die Organisation der Nachzahlungen im Zuge der Übergangsregelung beinhaltet, muss für alle Wohngeldempfänger manuell geprüft werden, ob sich nach neuem Recht ein höherer Wohngeldanspruch ergibt, um gegebenenfalls eine entsprechende Zahlung zu leisten. Diese zusätzliche Prüfung wird teilweise auch durch den externen IT-Dienstleister angeboten. Eine systematische Abarbeitung ist jedoch in den seltensten Fällen möglich. In einigen Wohngeldbehörden wurden bereits im Vorgriff auf die Wohngeldreform aktiv Vorauszahlungen geleistet, was zu einer Entspannung der Arbeitsbelastung führte.

Im Zuge der Wohngeldreform 2009 wurde natürlich auch eine Anpassung der Antragsformulare erforderlich, um Veränderungen einzuarbeiten. Unter Berücksichtigung der jeweiligen landesrechtlichen Vorgaben erfolgte die Umstellung der Antragsformulare in den meisten Kommunen über den jeweiligen Verlagsanbieter. Einige Kommunen nahmen die Wohngeldreform zum Anlass, den Verlag zu wechseln. Von den Wohngeldbehörden selbst entwickelte Anlagen und Vordrucke wurden von der jeweiligen Wohngeldbehörde eigenhändig auf neues Recht umgestellt.

VIII.2. Langfristige Auswirkungen der Wohngeldreform 2009

Die augenscheinlichste Auswirkung der Reform des WoGG ist der Anstieg der Antragsfälle, und somit kann langfristig auch mit einem Anstieg der Zahl der Wohngeldempfänger gerechnet werden. In den ersten drei Monaten nach der Wohngeldreform war zunächst ein sprunghafter Anstieg der Anträge zu verzeichnen, was zum einen auf Leistungswechsler³² sowie neue Anspruchsberechtigte, zum anderen auf vorübergehende Effekte aus der Medienpräsenz der Wohngeldreform zurückzuführen ist. In diesem Zusammenhang wird von den Wohngeldbehörden

den bemängelt, dass die Medienberichterstattung überhöhte Wohngeldansprüche suggeriert habe, was zu Beginn des Jahres zu einer Antragsflut mit vielen negativ zu bescheidenden Wohngeldanträgen führte. Hierbei handelt es sich um die (subjektiv empfundene) Erhöhung der absoluten Ablehnungszahl, die allerdings keine Aussage über den Anstieg der Ablehnungsquote zulässt, welche sich aus dem Verhältnis von Antrags- und Ablehnungsfällen ergibt.

Trotz der oben dargestellten kurzfristigen und langfristigen Auswirkungen der Wohngeldreform gibt es nach übereinstimmender Aussage der Wohngeldbehörden keine spürbaren Veränderungen in dem Prozess der Antragsbearbeitung. Wie auch die Ergebnisse der Verwaltungsmessung zeigen (siehe Abschnitt VI.2.2), ist der Zeitaufwand für die Bearbeitung eines Wohngeldfalls vor und nach der Reform tendenziell konstant.

Allerdings ergeben sich durch inhaltliche Veränderungen Auswirkungen auf die Antragsbearbeitung, die sich jedoch nicht im zeitlichen Aufwand niederschlagen bzw. sich gegenseitig ausgleichen. So sind aus Sicht der Wohngeldbehörden der veränderte Haushaltsbegriff und die Abschaffung der Vergleichsberechnung bei Wohn- und Wirtschaftsgemeinschaften eine Vereinfachung. Hingegen müssen alle Haushaltsangehörigen mit ihren personenbezogenen Daten jetzt im Antrag und in der Wohngeldsoftware erfasst werden, was einen geringfügig höheren Zeitaufwand erfordert. Als große Schwierigkeit wird daneben die Überschneidung zu den Leistungen nach dem SGB II und dem Kinderzuschlag (KIZ) gesehen, was nach Aussagen der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter jedoch tendenziell zu höherer Komplexität und nicht zu höheren Zeiten führt. Dies ist insbesondere bei Mischhaushalten und bei Anspruch auf Kinderwohngeld der Fall. Hinsichtlich der Abstimmung von Wohngeld und KIZ, die nun auch in Kombination vorrangige Leistungen vor SGB II sind, kommt die nur indirekte Kommunikation über die SGB-II-Stellen erschwerend hinzu. Nach Aussage der Wohngeldbehörden wäre es einfacher, direkt Kontakt mit der zuständigen Familienkasse aufzunehmen, um zu klären, ob unter Berücksichtigung von Wohngeld und KIZ ein Bezug von Leistungen nach dem SGB II vermieden werden kann. Somit ergibt sich zusammenfassend für die Wohngeldbehörden tendenziell kein erhöhter Zeitaufwand in der Bearbeitung des einzelnen Wohngeldfalls. Jedoch muss festgestellt werden, dass die inhaltliche Tätigkeit komplexer geworden ist. Zudem ergibt sich aus dem Anstieg der zu bearbeitenden Fälle eine erhöhte Belastung der Wohngeldbehörden.

³² Unter Leistungswechslern sind Personen zu verstehen, die vorher einen Anspruch auf eine andere Sozialleistung, z. B. nach dem SGB II, hatten und für die Wohngeld nun eine vorrangige Leistung ist.

IX. Verbesserungsvorschläge und Praxisbeispiele

Verbesserungsvorschläge wurden sowohl von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Wohngeldbehörden als auch von den befragten Bürgerinnen und Bürgern genannt. Im nachfolgenden werden diese insgesamt 44 Vorschläge aufgelistet. Die Vorschläge lassen sich unterschiedlichen Verantwortungsebenen zuordnen (Bund, Länder, Kommunen). Eine abschließende Bewertung der Vorschläge mit Blick auf Art und Umfang des Vereinfachungspotentials wurde bislang nicht vorgenommen. Dies wird in einem weiteren Dialog mit den beteiligten Experten geschehen.

IX.1 Verbesserungsvorschläge der Wohngeldbehörden

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Wohngeldbehörden haben insbesondere Verfahrenskritik geäußert und vielfältige Verbesserungsvorschläge eingebracht, die ganz unterschiedliche Bereiche betreffen. Nachfolgend werden diese Vorschläge bereichsspezifisch dargestellt. Auf dem Ergebnisworkshop am 1. Juli 2009 wurde ein Teil dieser Verbesserungsvorschläge diskutiert. Hierbei wurden diese einer Verantwortungsebene zugeordnet und mit einer Prioritätsklassifizierung (weniger wichtig, wichtig, sehr wichtig) versehen.

IX.1.1 Datenschutz/Datenabgleich

Besonders die Themen Datenschutz und der in § 33 WoGG geregelte Datenabgleich wurde in allen Wohngeldbehörden angesprochen.

- **Eindeutige Anwendungshinweise:** Die Datenschutzrichtlinien sollten eindeutiger formuliert sein bzw. besser kommuniziert werden. Für die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter ist zum Teil nicht klar ersichtlich, was zulässig ist (welche Behörde darf von wem wann was in welcher Form erfragen). Dies führt zu Unsicherheit bei Einzelentscheidungen. Im Hinblick auf den einheitlichen Vollzug des WoGG wird eine Regelung auf Bundesebene als sinnvoll angesehen.
Verantwortungsebene: Bund
Priorität: wichtig
- **Verzicht auf Schriftform bei Einholung datenschutzrelevanter Auskünfte:** Um Auskünfte von Behörden (wie bspw. Rententrägern, Familienkassen) anzufordern, bedarf es nach datenschutzrechtlichen Bestimmungen der Schriftform. Dies wird als zu zeitaufwändig empfunden. Vorgänge könnten durch telefonische Rückfragen bei beteiligten Stellen zügiger und bürgerfreundlicher bearbeitet werden. Es wird eine Vereinfachung des Kommunikationsprozesses zwischen den Behörden gewünscht. Für

die Umsetzung dieses Vorschlages wäre allerdings eine Rechtsänderung erforderlich.

Verantwortungsebene: Bund
Priorität: wichtig

- **Nutzung der schriftlichen Einwilligung zur Verarbeitung personenbezogener Daten:** Nach Einschätzung der Wohngeldbehörden wird in diesem Zusammenhang von der Zulässigkeit der Verarbeitung personenbezogener Daten durch schriftliche Einwilligung des Betroffenen zu wenig Gebrauch gemacht. Voraussetzung ist die rechtliche Klärung, inwieweit die Ausnahmetatbestände des BDSG im Wohngeldverfahren angewandt werden können.

Verantwortungsebene: Bund
Priorität: wichtig

- **Zügige Umsetzung des automatisierten Datenabgleichs:** Für die Leistungen nach dem Wohngeldgesetz ist in § 33 Abs. 4 i. V. m. Abs. 2 WoGG geregelt, dass die Wohngeldbehörde zur Vermeidung rechtswidriger Inanspruchnahme von Wohngeld die Haushaltsmitglieder regelmäßig im Wege des automatisierten Datenabgleichs auf andere Leistungen, Kapitalerträge u. a. überprüfen darf. Durch den Datenabgleich kann festgestellt werden, ob Kapitalerträge (z. B. Zinsen aus Spar- oder Bausparguthaben), SGB-II-Leistungen oder Sozialhilfeleistungen aller in der Wohngeldberechnung berücksichtigten Personen pflichtgemäß angegeben wurden. Ab dem 1. Januar 2009 ist der automatisierte Datenabgleich auch auf Einkünfte aus geringfügigen Beschäftigungen (sog. Minijobs) sowie auf Einkünfte aus Renten- und Unfallversicherungen erweitert worden. Ein zwischenbehördlicher automatisierter Datenabgleich ist bei den befragten Wohngeldbehörden bisher nur in Düsseldorf und Kleve (NRW) Praxis. In Niedersachsen, Brandenburg und Schleswig-Holstein besteht großes Interesse an einer zügigen Umsetzung des geplanten automatisierten Datenabgleichs, weil in der bisherigen Praxis die Anfrage nach personenbezogenen Daten sehr zeit- und arbeitsintensiv ist und nur per Amtshilfeersuchen erfolgen kann.

Verantwortungsebene: Länder
Priorität: sehr wichtig

IX.1.2 Rechtliche Vorgaben

Nachfolgend sind einige Einschätzungen (Auswahl an Zitaten) von Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern aufgelistet, die die Arbeitssituation in vielen Wohngeldbehörden beschreibt:

„... es wird alles immer komplizierter. Das heißt, die rechtlichen Regelungen werden in sich immer ausdifferenzierter, Zusammenhänge undurchsichtiger.“

„... die Bearbeitung wird zusätzlich dadurch erschwert, dass die Fälle untereinander immer weniger vergleichbar sind. Fälle können immer seltener standardisiert abgearbeitet werden - jeder Fall erfordert eine einzelne Betrachtung.“

„... insgesamt ist der Bereich komplexer geworden und beinhaltet zunehmend auch Beurteilungsspielraum.“

Nach Ansicht der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Wohngeldbehörden gibt es Präzisierung- und Vereinfachungsbedarf bei den Verfahrensregelungen v. a. im Zusammenhang mit folgenden Sachverhalten:

- **Fallunabhängige Übergangsvorschriften:**

Die Überleitungsvorschrift des § 42 WoGG beschreibt den Umgang mit noch zu bearbeitenden oder schon beschiedenen Wohngeldanträgen, bei denen der Bewilligungszeitraum sowohl im alten als auch im neuen Rechtszeitraum liegt. Diese Vorschriften verursachen viel Arbeitsaufwand, weil fallbezogen die Entscheidung getroffen werden muss, nach welchem Rechtsstand die Anspruchsberechnung erfolgt. Wünschenswert wäre bei zukünftigen Überleitungsvorschriften eine fallunabhängige Prüfmöglichkeit.

Verantwortungsebene: Bund
Priorität: wichtig

- **Deutliche Abgrenzung zu anderen Sozialleistungen:** Neben dem Wunsch nach präziseren Regelungen werden auch deutlichere Abgrenzungen insbesondere zu anderen Sozialleistungen gefordert, um Erstattungsverfahren und rückwirkenden Zahlungen vorzubeugen. Es wird mehr Klarheit bei der Anrechnung von Wohngeld auf andere Sozialleistungen benötigt, da es Schwierigkeiten gibt herauszufinden, ob für einen Antragsteller ein Anspruch auf SGB II, SGB XII oder Wohngeld einschlägig ist. Wünschenswert wären eindeutige Gesetzesverweise sowie die Verringerung der Verknüpfungen mit anderen Gesetzen. So wurden im Jahr 2005 Transferleistungen vom Wohngeld entkoppelt, inzwischen gibt es aber wieder eine entsprechende Verbindung.

Verantwortungsebene: Bund
Priorität: sehr wichtig

- **Vereinfachung des Einkommenskatalogs:**

Auch der Einkommenskatalog nach § 14 WoGG sollte vereinfacht werden. Er ist nach Ansicht der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter derart anspruchsvoll, dass er „nur von einem Steuerberater verstanden werden kann“. Auch wird kritisiert, dass das „Einkommen“ im WoGG, SGB II oder im Steuerrecht unterschiedlich definiert ist. So wurde vorgeschlagen, standardisierte Abgrenzungen zu formulieren und einheitliche Regelungen durch die für einkommensabhängige Sozialleistungen zuständigen Ressorts (BMVBS, BMAS und BMF) zu gewährleisten.

Verantwortungsebene: Bund
Priorität: sehr wichtig

- **Stichprobenartige Anwendung des „Vier-Augen-Prinzips“:**

Es wurde angeregt, das „Vier-Augen-Prinzip“ auf Stichproben zu beschränken, da eine „Vollprüfung“ als recht zeitaufwändig eingeschätzt wird. Die Bearbeitungszeiten würden sich dadurch verkürzen lassen.

Verantwortungsebene: Kommunen
Priorität: -

- **Meldungen von Wohngeldmissbrauch:**

In einigen Wohngeldbehörden müssen derzeit sämtliche Fälle an die Staatsanwaltschaft abgegeben werden, bei denen z. B. im Rahmen des automatisierten Datenabgleichs falsche Angaben der Wohngeldbezieherinnen und -bezieher zu Zinseinkünften festgestellt werden und die über der (bis Ende 2008 geltenden) Werbungskostenpauschale von 51 Euro liegen. In diesem Zusammenhang sollte geprüft werden, ob es nicht ausreichend wäre, nur diejenigen Fälle zu melden, bei denen erheblicher Wohngeldmissbrauch festgestellt wird, z. B. Wohngeldüberzahlungen von insgesamt mehr als 200,00 Euro.

Verantwortungsebene: Länder
Priorität: weniger wichtig

IX.1.3 Verbesserung der Kommunikationsprozesse

In vielen Bereichen ist der Kommunikationsprozess nach Ansicht der Wohngeldbehörden noch nicht optimal organisiert und bietet Verbesserungspotenzial:

Kommunikation zwischen den Gebietskörperschaften (Bund, Land, Kommunen)

- **Zügige Information über neue Vorschriften:** Es wird eine zeitnahe Information über neue Erlasse und Verwaltungsvorschriften gefordert. Auch entsprechende Kommentierungen in Form von Erlassen und Ausführungshinweisen würden eine Arbeitserleichterung darstellen.

Verantwortungsebene: Bund, Länder
Priorität: wichtig bis sehr wichtig

- **Einheitliches Intranetangebot:** Ein einheitliches Intranetangebot für Kommunen eines Bundeslandes mit Informationen über die Wohngeldbearbeitung, das auch Hinweise auf Vereinfachungen umfasst, gibt es bisher nur in Nordrhein-Westfalen. Dadurch entfällt der bisherige zeit- und kostenaufwändige Versand von Erlassen und Informationen. Eine solche Wohngeldplattform auf Landesebene wird auch von den Wohngeldbehörden in den Kommunen der anderen drei beteiligten Länder gewünscht.

Verantwortungsebene: Länder
Priorität: sehr wichtig

- **Hotline:** Für kurzfristige Rückfragen wurde eine Hotline beim zuständigen Ressort angeregt. Dies wäre auch über eine Internet-/Intranetlösung denkbar.

Verantwortungsebene: Länder
Priorität: weniger wichtig

- **Mehr Öffentlichkeitsarbeit:** Größeres Augenmerk sollte künftig auf Öffentlichkeitsarbeit und ausreichende Information der Bürgerinnen und Bürger gelegt werden. Weil das Internet noch nicht ausreichend genutzt wird, sollte das Informationsmaterial zusätzlich in Papierform vorliegen. Sehr positiv aufgenommen wurde die 2009 erschienene Informationsbroschüre (Flyer) zur Wohngeldreform. Ein weiteres positives Beispiel ist die Mieterfibel vom Landesministerium Brandenburg. Ziel sollte es dabei sein, auch über Wohngeldempfängerinnen und -empfänger hinausgehende Adressatenkreise zu erreichen und über realistische Anspruchsmöglichkeiten zu informieren.

Verantwortungsebene: Bund, Länder, Kommunen
Priorität: weniger wichtig

- **Institutionalisierte Arbeitsgemeinschaften:** Um unterschiedlichen Interpretationen des WoGG durch die Kommunen entgegenzuwirken, sollten institutionalisierte Arbeitsgemeinschaften, wie sie bereits ansatzweise über die kommunalen Spitzenverbände existieren, ausgebaut und kostenfrei zugänglich gemacht werden.

Verantwortungsebene: Länder
Priorität: weniger wichtig

Kommunikation zwischen Behörden

- **Feste Ansprechpartner:** Es besteht die Einschätzung, dass eine engere telefonische Zusammenarbeit mit festen Ansprechpartnern bei den SGB-II-Stellen und den Familienkassen für die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter der Wohngeldbehörde eine wesentliche Arbeitserleichterung mit sich bringen könnte. Momentan werden zwischenbehördliche Anfragen fast immer schriftlich verfasst. Gerade in Bezug auf die während der Beratung zum Wohngeld durchgeführten Proberechnungen sei es wichtig, direkt mit den zuständigen Fallbearbeiterinnen und Fallbearbeitern kurz Kontakt aufzunehmen, um zu vermeiden, dass die Bürgerinnen und Bürger hin- und hergeschickt werden.

Verantwortungsebene: Kommunen
Priorität: wichtig

- **Wohngeldrechner oder Einkommengrenzen für SGB-II-Stellen:** Häufig kommt es vor, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der SGB-II-Stellen in der Wohngeldbehörde anrufen, um Proberechnungen durchführen zu lassen. Dies verursacht einen spürbaren zusätzlichen Arbeitsaufwand. Deshalb wurde die verbreitete Ausstattung der SGB-II-Stellen mit speziell zugeschnittenen Wohngeld-Proberechnern angeregt.

Verantwortungsebene: Kommunen
Priorität: wichtig

IX.1.4 Informationstechnik

- **Alphabetische Sortierung:** Die Wohngeldbehörden in Nordrhein-Westfalen und Brandenburg, bei denen die Bescheiderstellungen und Zahlungen durch IT.NRW bzw. ZIT-BB durchgeführt werden, wünschen sich statt einer numerischen zukünftig eine alphabetische Sortierung der Bescheide, da so der Aufwand für die Zuordnung der Wohngeldnummern zu den alphabetisch geführten Wohngeldfällen wegfallen würde.

Verantwortungsebene: IT-Dienstleister
Priorität: weniger wichtig

- **Monatsberichte:** In Nordrhein-Westfalen wurden in der Vergangenheit durch IT.NRW Monatsstatistiken über die Zahl der Wohngeldfälle an die Wohngeldbehörden übersandt. Aus Kostengründen werden diese Listen seit Anfang des Jahres jedoch nur noch zweimal jährlich an die Wohngeldbehörde geliefert. Dies ist für die Wohngeldbehörden problematisch, da kurzfristige Auswertungen nur noch manuell vorgenommen werden können. Diese Listen sollten wieder monatlich (kostenfrei) bereitgestellt werden.
Verantwortungsebene: IT-Dienstleister
Priorität: sehr wichtig
- **Elektronische Akte:** Eine Zeiteinsparung würde die konsequente Implementierung der elektronischen Akte mit sich bringen. Insbesondere die zentral gedruckten Bescheide werden als Kopie lediglich abgeheftet. Dies führt dazu, dass die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter bei Nachfragen die Handakte der Antragstellerin bzw. des Antragstellers herausuchen müssen. Auf eine elektronische Akte hätten alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter jederzeit schnellen Zugriff.
Verantwortungsebene: Kommunen
Priorität: weniger wichtig

IX.2. Verbesserungsvorschläge der Bürgerinnen und Bürger

Die Bürgerinnen und Bürger wurden im Rahmen der Vor-Ort-Befragung und beim telefonischen Interview gebeten, Verbesserungsvorschläge zu äußern. Die Verbesserungsvorschläge betreffen die Antragstellung, die Bescheiderstellung bzw. Auszahlung und die Organisation in der Wohngeldbehörde.

IX.2.1 Antragstellung

Die Verbesserungsvorschläge der Bürgerinnen und Bürger zur Antragstellung beziehen sich auf das Formular und die zu erbringenden Nachweise.

Formulargestaltung

- **Erläuterungen den Fragen zuordnen:** Die Antragsformulare werden häufig als zu umfangreich und zu kompliziert empfunden. Die Fragen sollten klar und verständlich in „bürgernaher“ Sprache formuliert sein. Die Hinweise zur Antragstellung wirken zu „bürokratisch“. Wären die Erläuterungen unmittelbar den Fragen zugeordnet (z. B. Kontoauszug beifügen), würde der Antrag an Übersichtlichkeit gewinnen.
- **Bedarfsgerechte Formulare:** Es wurde angeregt, für Ein- und Mehrpersonenhaushalte unterschiedliche Formulare zu verwenden. Der Antrag für einen Einpersonenhaushalt könnte dann um die „überflüssigen“ Fragen (wie weitere Haushaltsmitglieder) gekürzt werden.
- **Übersichtstabelle im Antrag:** Eine Übersichtstabelle im Antrag, die die möglichen Ansprüche in Euro darstellt, wäre eine hilfreiche Information für die Antragstellenden.
- **Bei Erhöhungsanträgen nur Änderungen melden:** Bei Erhöhungsanträgen wird es als ausreichend angesehen, nur die Änderungen an die Wohngeldbehörde zu melden, da die übrigen Informationen aus dem Erstantrag oder den Wiederholungsanträgen bereits vorhanden sind („Haben sich Tatbestände verändert? Wenn ja, welche“). Bei Wiederholungsanträgen könnten die in der Wohngeldbehörde vorhandenen Informationen automatisch in die Wiederholungsanträge eingepflegt werden, die dann nur noch von den Antragstellerinnen und Antragstellern geprüft und unterschrieben werden müssten.
- **„Kombi-Anträge“:** Es sollte die Möglichkeit sinnvoll kombinierter Anträge (für oft parallel in Anspruch genommene Sozialleistungen) geprüft werden, da ein Teil der erforderlichen Informationen für alle Sozialleistungen benötigt werden. Dieser Mehrfachaufwand könnte durch bessere Vernetzung der Behörden entfallen. Hier wurde beispielhaft die Verknüpfung über die Steuernummer aufgeführt. Ein weiterer Vorschlag war die Nutzung eines Begleitzettels, der jene allgemeinen Informationen enthält, die bei jeder Behörde erneut abgefragt werden würden.
- **Zentrale Annahmestelle:** Eine weitere Anregung in diesem Zusammenhang ist es, sämtliche Anträge auf Sozialleistungen bei einer zentralen Behörde zu stellen.
- **Unterlagen per Post:** In den Kommunen, in denen die Antragsunterlagen bisher noch nicht auf Anforderung per Post zugeschickt werden, sollte dieser Service angeboten werden.

Nachweise

- **Liste der Nachweise:** Das Informationsmaterial der Wohngeldbehörden sollte eine vollständige Auflistung aller für die Antragstellung erforderlichen Nachweise enthalten. Hier wird eine Überprüfung/Ergänzung der bisher vorhandenen Informationsmaterialien empfohlen.
- **Pauschalbeträge:** Die Wohngeldbehörden sollten bei Einkommensnachweisen mehr mit Pauschalbeträgen arbeiten, z. B. beim Kurzarbeitergeld.
- **Abschlagszahlung bei variierenden Einkommen:** Bei variierendem Einkommen muss ein monatlicher Nachweis erbracht werden. Eine Vereinfachung für Bürgerinnen und Bürger wäre eine monatliche Abschlagszahlung, die am Ende des Jahres verrechnet wird (Nach- bzw. Rückzahlung).
- **Mietvertrag als Nachweis:** Derzeit wird teilweise nur ein Formular, das der Vermieter ausfüllen muss, als Nachweis für die Miethöhe akzeptiert. Es wäre einfacher, wenn hierfür die Vorlage des Mietvertrages ausreichend wäre.
- **Kontoauszug als Nachweis:** Die notwendige Fremdmittelbescheinigung durch die Bank für den Antrag auf Lastenzuschuss wird als umständlich erachtet. Eine eigene Darstellung der Verhältnisse bspw. anhand von Kontoauszügen würde den zeitlichen Aufwand und die Kosten verringern.
- **Elektronische oder telefonische Nachforderung:** Wenn das Fehlen von Nachweisen festgestellt wird, so sollte dieses den Antragstellerinnen und Antragstellern telefonisch oder auf elektronischem Weg mitgeteilt werden. Die Information über den Postweg ist zu zeitraubend.
- **Vereinfachung des Widerlegens einer Wirtschaftsgemeinschaft:** Nach dem Wohngeldgesetz wird vermutet, dass eine Wirtschaftsgemeinschaft vorliegt, wenn Personen in einer Wohngemeinschaft leben. Wenn dies nicht der Fall ist, müssen die Bürgerinnen und Bürger einen entsprechenden Nachweis erbringen. Diese Nachweisführung wird von den betroffenen Personen als zu aufwändig empfunden.

IX.2.2 Bescheiderteilung/Auszahlung

- **Flexiblere Auszahlung:** Die Auszahlungsmodalitäten sollten flexibler gehandhabt werden, das heißt, Zahlungen müssten auch außerhalb der festgelegten Termine (aktuell zweimal monatlich) möglich sein. Dies ist insbesondere wichtig, wenn es bereits durch fehlerhafte Antragsbearbeitung durch die Wohngeldbehörde (z. B. falsche Eingabe der Bankverbindung) zu Verzögerungen kam.
- **Schnellere Auszahlung:** Es gab Kritik an langen Wartezeiten bis zur Bescheiderteilung und Auszahlung des Wohngeldes. In diesen Fällen sollten zur Überbrückung ebenfalls Abschläge gezahlt werden. Zudem ist manchen Bürgerinnen und Bürgern nicht bekannt, wann rückwirkende Zahlungen möglich sind.
- **Abschlagszahlung bei Wiederholungsanträgen:** Fehlen beim Einreichen des Wiederholungsantrags Unterlagen, erfolgt derzeit keine Abschlagszahlung, auch wenn abzusehen ist, dass der Anspruch weiter besteht. Auch hier wird mehr Flexibilität gefordert.
- **Gebühren:** In Einzelfällen fallen Gebühren für postbare Auszahlungen an, die mit 10 Euro als zu hoch angesehen werden.

IX.2.3 Organisation in der Wohngeldbehörde

- **Liste mit Ansprechpartnern:** Als hilfreich erwiesen sich in den Wartezonen ausliegende Listen mit Ansprechpartnern der Wohngeldbehörde und anderer beteiligter Stellen sowie mehrsprachige Informationsbroschüren und Flyer.
- **Flexiblere Abgabemöglichkeiten:** Die Öffnungszeiten sind nicht immer auf die Belange der Berufstätigen abgestellt und müssten erweitert werden. Gegebenenfalls ist auch ein behördeneigener Briefkasten zum Einwerfen von Unterlagen eine hilfreiche Alternative.
- **Feste Ansprechpartner:** Es wird Wert darauf gelegt, möglichst nur eine Ansprechpartnerin oder einen Ansprechpartner in der Wohngeldbehörde zu haben, damit nicht alle Details mehrfach erläutert werden müssen.
- **Mehr Einfühlungsvermögen:** Manche Antragstellerinnen bzw. Antragsteller wünschen sich mehr Einfühlungsvermögen durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Wohngeldbehörden für die teilweise schwierigen Lebenssituationen der Antragstellerinnen und Antragsteller.

IX.3 Weitere Verbesserungsvorschläge und Praxisbeispiele

Einfachere Antragsformulare

Die Untersuchung hat gezeigt, dass sich die Formulare in den Wohngeldbehörden stark unterscheiden. Zudem sind die beiden mit Abstand zeitaufwändigsten Standardaktivitäten bei Antragstellerinnen und Antragstellern das Ausfüllen der Formulare und das Zusammenstellen der Nachweise. Vor diesem Hintergrund wurde im Rahmen des Projekts ein Formularvergleich durchgeführt.³³

Die Antragsformulare für den Antrag auf Wohngeld als Miet- oder Lastenzuschuss unterscheiden sich bei den betrachteten Kommunen sowohl in ihrem Umfang als auch in ihrer Gestaltung (vgl. Abschnitt VII Eckdaten Antragsformulare). Die Antragsformulare variieren je nach Kommune. Sie reichen von 4 Seiten mit 15 Fragen bis zu 8 Seiten mit 36 Fragen. Fragen sind teilweise kurz und prägnant, aber auch ausführlich und mit allen nötigen juristischen Abgrenzungen formuliert. Die Bearbeitungshinweise, die das Ausfüllen des Formulars unterstützen sollen, finden sich je nach Kommune auf einem gesonderten Blatt oder direkt bei den Fragen im Antragsformular. Neben der unterschiedlichen Anzahl der Seiten gibt es Abweichungen hinsichtlich der Zusatzformulare und der zu erbringenden Nachweise. Nicht selten kommt es dabei zu Fragedoppelungen. Weiterhin können sich Probleme bei der Suche nach dem richtigen Formular im Internet ergeben. So kommt es beispielsweise vor, dass im Internet gefundene Antragsformulare in einer Wohngeldbehörde abgegeben werden, die andere Formulare verwendet.

In einigen Bundesländern (z. B. NRW) gibt es Vorgaben des jeweiligen Landesministeriums, die aber an die Erfordernisse der Kommune vor allem grafisch angepasst werden können und in ihrer Umsetzung in Bezug auf Bürgerfreundlichkeit unterschiedlich wahrgenommen werden.

Diese Unterschiede im Antragswesen wirken sich auf die Belastung der Bürgerinnen und Bürger aus (vgl. Abschnitt VI.1.2). Um Antragstellende und Wohngeldbehörden nicht unnötig zu belasten sollten bei der Gestaltung von Antragsformularen folgende Aspekte berücksichtigt werden:

- Bei der Auswahl der Fragen sollten Fragedoppelungen, insbesondere zwischen An-

tragsformular und Zusatzformularen, vermieden werden.

- Die Formulierung von Fragetexten sollte bürgernah sein und komplizierte und unverständliche Formulierungen vermeiden. Die Fragen sollten klar, eindeutig und aussagekräftig sein.
- Hinsichtlich der Bearbeitungshinweise erscheint eine in einigen Kommunen bereits umgesetzte Integration der Hinweise im Antragsformular unmittelbar unter den einzelnen Fragen empfehlenswert. In diesen Fällen wird den Antragstellenden direkt die Frageproblematik erläutert oder es werden Hinweise gegeben, wie die Frage zu beantworten ist bzw. welche Angaben dort einzufügen sind. Es muss kein gesondertes Hinweisblatt mehr zur Hand genommen werden.
- Für die Handhabung des Antrags ist eine einheitliche symbolische Darstellung, die auf der ersten Seite des Formulars erläutert wird dienlich. Diese könnte z. B. wie folgt aussehen: „ - Immer wenn Sie dieses Zeichen sehen, benötigen wir einen Nachweis zu Ihren Angaben“.
- Durch verkürzte Formulare für Wiederholungs- und Erhöhungsanträge könnte der Zeitaufwand der Bürgerinnen und Bürger weiter verringert werden.

Dabei würde zumindest ein landeseinheitliches Vorgehen die Bürgerfreundlichkeit des Antragsverfahrens steigern (z. B. beim Umzug und der Internet-Recherche).

Einrichtung eines Front-Offices in großen Behörden

In den Wohngeldbehörden Lübeck und Potsdam findet durch die Einrichtung eines sog. Front- und Backofficebereichs bei der Wohngeldbearbeitung eine systematisierte Arbeitsteilung statt. In Düsseldorf ist eine solche Aufteilung geplant.

Dabei werden im Frontoffice die Tätigkeiten verrichtet, die einen unmittelbaren Kontakt mit Bürgerinnen und Bürgern bedürfen. Der Backofficebereich bleibt der konkreten Sachbearbeitung vorbehalten. Im Falle der Wohngeldbehörden heißt das, dass Bürgerkontakt in Form von Beratung, Antragsausgabe oder der Entgegennahme der ausgefüllten Anträge ausschließlich im Frontoffice stattfindet. Im Backoffice werden dagegen alle übrigen Tätigkeiten ohne direkten persönlichen Kontakt zu den Bürgerinnen und Bürgern durchgeführt. Darunter fallen Arbeitsschritte wie Berechnungen durchführen, Bescheide erstellen oder Zahlungen anweisen, aber auch notwendige telefonische Kontakte.

Um über die Einrichtung eines von der Antragsbearbeitung getrennten Frontoffices zu Effizienzverbesserungen kommen zu können, soll-

³³ Die in den einzelnen Kommunen erforderlichen Angaben und Nachweise zum Antrag auf Miet- und Lastenzuschuss können dem Formularvergleich im Anhang 5 entnommen werden.

ten zwei Bedingungen erfüllt sein. Zum einen sollte der Publikumsverkehr entsprechend stark sein, zum anderen sollten die personellen und infrastrukturellen Voraussetzungen der Wohngeldbehörde diese Trennung auch ermöglichen. Im Einzelnen bedeutet das: Die Räumlichkeiten der Behörde müssen eine solche Aufspaltung des Arbeitsprozesses zulassen und gleichzeitig mithilfe eines geeigneten Systems zum Aktenmanagement eine leistungsfähige Verbindung beider Bereiche sicherstellen. Beide Arbeitsbereiche sollten so organisiert sein, dass im Frontofficebereich ausreichend Personal für die Betreuung der Antragstellerinnen und Antragsteller zur Verfügung steht, ohne dass die Antragsbearbeitung im Backofficebereich zurückgestellt werden muss.

Die erfolgreiche Einrichtung eines Frontofficebereiches kann sowohl für die Bürgerinnen und Bürger als auch für die öffentliche Verwaltung im Allgemeinen und für die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter im Besonderen positive Wirkungen erzielen. Durch die Flexibilität des Konzepts kann dazu beigetragen werden, vorhandene Kapazitäten optimal auszunutzen und die Aufgabengebiete entsprechend der persönlichen Fähigkeiten und Interessen auf die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter zu verteilen. So kann die Zuteilung zum Frontofficebereich für Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter, die gerne mit Publikum arbeiten, die Arbeitsmotivation fördern. Je nach Bedarf kann das Personal im Frontofficebereich ergänzt werden, um auch zu Stoßzeiten die Wartezeiten so gering wie möglich zu halten. Die Antragsbearbeitung im Backofficebereich kann ohne durch Publikumsverkehr verursachte Unterbrechungen durchgeführt werden, so dass mehrmaliges Einarbeiten in einen Sachverhalt entfällt. Neben der Aufrechterhaltung der Konzentration für die Antragsbearbeitung kann so die Bearbeitungszeit auf das Notwendige beschränkt und die Bescheidung beschleunigt werden. An Tagen mit geringem Publikumsandrang können größere Kapazitäten für die Antragsbearbeitung bereitgestellt werden.

Einführung eines Online-Verfahrens

Bei der Befragung der Bürgerinnen und Bürger wurde häufig der Wunsch geäußert, die Beantragung des Wohngeldes mittels eines Online-Verfahrens erledigen zu können. Derzeit ist diese Möglichkeit bei den am Projekt beteiligten Kommunen lediglich in Potsdam gegeben. Dort sind die Antragsformulare zum Herunterladen auf der Homepage verfügbar, müssen aber von den Antragstellerinnen und Antragstellern ausgedruckt und unterschrieben in Papierform an die Wohngeldbehörde übermittelt werden, da die digitale Signatur bisher nicht eingeführt ist. Bislang machen lediglich rund 1 Prozent der Antragstellerinnen und Antragsteller in Potsdam von dieser Möglichkeit Gebrauch.

Um die positiven Effekte eines Online-Antragsverfahrens bestmöglich realisieren zu können, sollten folgende Aspekte bei der Bereitstellung solcher Verfahren berücksichtigt werden: Der Antrag auf Wohngeld (Mietzuschuss oder Lastenzuschuss) sollte zumindest landesweit einheitlich und komplett medienbruchfrei gestellt werden können. Dies könnte ermöglicht werden, indem die Antragstellerin bzw. der Antragsteller sich in einem Online-System registrieren lassen (mit der Vergabe einer Benutzerkennung und eines Passwortes) und die Identifizierung durch den passwortgeschützten Zugang als ausreichend anerkannt wird. Die Datenübermittlung im Online-Verfahren müsste über eine gesicherte Verbindung erfolgen. Durch die Einführung einer elektronischen Signatur könnte das Nachreichen eines unterschriebenen Papierantrags vermieden werden. Die elektronische Übermittlung sollte analog auch für die erforderlichen Anlagen und Nachweise gelten, d. h. Nachweise sollten eingescannt und per E-Mail eingereicht werden können. Nach erfolgter Antragsbearbeitung sollte der Wohngeldbescheid von der Wohngeldbehörde online (per E-Mail) zugestellt werden.

Ein medienbruchfreies Online-Verfahren könnte bei Antragstellerinnen und Antragstellern sowie der Wohngeldbehörde zur Reduzierung der Zeitaufwände führen. Bei Bürgerinnen und Bürgern könnte sich der Aufwand zur Datenübermittlung sowie die Wege- und Wartezeiten verringern. Bei der Wohngeldbehörde könnte sich ein Online-Verfahren entlastend auf eine der zeitaufwändigsten Standardaktivitäten, „Daten erfassen/Formular ausfüllen“, auswirken. Zudem käme es zu Zeiteinsparungen bei der Antragsannahme/Vollständigkeitsprüfung.

X. Schlussfolgerungen

Für das Projekt „Einfacher zum Wohngeld“ haben sich vier Bundesländer und 12 Kommunen zusammengeschlossen, um mit der Bundesregierung, dem Nationalen Normenkontrollrat und dem Statistischen Bundesamt Vereinfachungsmöglichkeiten bei der Beantragung und Bearbeitung von Wohngeld zu identifizieren. Dabei hat sich gezeigt, dass

- eine vertrauensvolle Zusammenarbeit von Bund, Ländern und Kommunen mit dem Ziel, Maßnahmen zu identifizieren, die Regelung und Verfahren einfacher und serviceorientierter gestalten, möglich ist - im Rahmen der jeweiligen Zuständigkeiten.
- das Standardkosten-Modell eine geeignete Methode ist, um ebenenübergreifend den Zeitaufwand für bundesrechtliche Informationspflichten der Bürgerinnen und Bürger sowie den entsprechenden Aufwand in der Verwaltung zu quantifizieren.
- neben dem Zeitaufwand die Einschätzungen der Bürgerinnen und Bürger zu weiteren Aspekten des Wohngeldverfahrens eine wertvolle Ergänzung des Standardkosten-Modells ist.
- die Transparenz über Vollzugsprozesse und Praxisbeispiele den Beteiligten ermöglicht, Unterschiede festzustellen, Vereinfachungsvorschläge zu entwickeln und voneinander zu lernen.
- durch die Rückkopplung der Vollzugserfahrungen mit den bundesrechtlichen Vorgaben wertvolle Hinweise zur Vereinfachung von Bundesrecht gewonnen werden können.
- die Wohngeldreform 2009 einen Vorher-Nachher-Vergleich ermöglicht hat.
- die Projektergebnisse genutzt werden können, um in einen ebenenübergreifenden Dialog über konkrete Vereinfachungsmaßnahmen einzutreten.

Diese Aspekte waren entscheidend für den Erfolg des Projekts und können Anregung und Anreiz sein, um auch in anderen Politikbereichen nach diesem Schema eine ebenenübergreifende Zusammenarbeit mit dem Ziel anzustreben, gemeinsam den Bürokratieabbau voranzutreiben, um eine spürbare Entlastung für Bürgerinnen und Bürger, Wirtschaft sowie Verwaltung zu ermöglichen. Die Beteiligten haben insoweit Pionierarbeit geleistet.

Vertrauensvolle Zusammenarbeit von Bund, Ländern und Kommunen

In dem Projekt haben Bund, Länder und Kommunen vertrauensvoll zusammengearbeitet, um Wege zu finden, wie Regelung und Verfahren einfacher und serviceorientierter gestaltet werden können. Dazu haben sowohl die Fachexperten für das Wohngeld als auch die für den Bürokratieabbau Zuständigen auf allen Verantwortungsebenen zusammen gewirkt. Dieses Zusammenwirken war von folgenden Faktoren geprägt:

- Gemischte Zusammensetzung: Es waren von allen Verantwortungsebenen sowohl Vertreter der Fachinteressen als auch Zuständige für den Bürokratieabbau – als Querschnittsthema – an dem Projekt beteiligt.
- Bündnis der Freiwilligen: Die Zusammenarbeit fand auf freiwilliger Basis statt.
- Initiative der Länder: Der Untersuchungsgegenstand wurde von den Ländern vorgeschlagen und vom Bund sowie den Kommunen aufgegriffen.
- Achtung der jeweiligen Zuständigkeiten: Die unterschiedlichen Zuständigkeiten wurden respektiert und anerkannt.
- Abgestimmtes Vorgehen: Die einzelnen Projektschritte und die Projektergebnisse wurden im Vorfeld und während des Projektverlaufs mit allen Beteiligten abgestimmt.

Die vertrauensvolle Zusammenarbeit war die Grundlage des Projekts. Sie hat dazu geführt, dass sich alle Beteiligten ergebnisoffen auf die Untersuchung eingelassen haben und vor allem die Kommunen ihre Arbeitsweise ohne Vorbehalte offengelegt haben. Dies war notwendige Voraussetzung für die vielen Erkenntnisse, die mit dem Projekt gewonnen werden konnten.

Standardkosten-Modell als taugliches Instrument zur Betrachtung von Vollzugsprozessen

Die Untersuchung des Wohngeldverfahrens mit dem Standardkosten-Modell hat gezeigt, dass die SKM-Methodik auf Bürger- wie ebenenübergreifend auf Verwaltungsseite anwendbar ist und zu belastbaren Ergebnissen führt. Es hat sich auch insoweit bewährt, als dass es den Einstieg in die Betrachtung der qualitativen Verwaltungsabläufe ermöglicht. SKM leistet daher über die Bereitstellung von konkreten, aktivitätsbezogenen Belastungszahlen einen wichtigen Beitrag zur Schaffung von Transparenz beim ebenenübergreifenden Zusammenwirken von Bund, Ländern und Kommunen im Rahmen des Verwaltungsvollzugs. Hierfür sorgen die standardisierte Erhebung der Belastung der Bürgerinnen und Bürger sowie die Messung

des entsprechenden Aufwands in der Verwaltung.

Die SKM-Messungen in den einzelnen Kommunen haben gezeigt, dass der Zeitaufwand zur Beantragung von Wohngeld und die entsprechende Bearbeitungsdauer in der Behörde sehr unterschiedlich ausfallen können.

- Zeitaufwand zur Beantragung von Wohngeld: Bei der Beantragung von Wohngeld ist der Antrag auf Lastenzuschuss (durchschnittlich 153 Minuten) für die Antragstellenden zeitaufwändiger als der Antrag auf Mietzuschuss (durchschnittlich 88 Minuten). Beide Antragsarten können – je nach Fallgestaltung – zwischen 55 und 515 Minuten in Anspruch nehmen. Bei beiden Antragsarten ist zudem das Beibringen der erforderlichen Nachweise am zeitaufwändigsten. Es dauert im Schnitt 30 (Mietzuschuss) bzw. 60 (Lastenzuschuss) Minuten und kann im Einzelfall bis zu 480 Minuten betragen. Die Zeitdauer ist vor allem von der persönlichen Lebenssituation der Antragstellerinnen und Antragsteller abhängig (Rentnerin/Rentner, Familien mit vielen erwerbstätigen Personen im Haushalt, Bezieherinnen und Bezieher anderweitiger Sozialleistungen).
- Bearbeitungsdauer in der Behörde: Auch bei der Antragsbearbeitung ist der Antrag auf Lastenzuschuss (durchschnittlich 123 Minuten beim Erstantrag) aufwändiger als der Antrag auf Mietzuschuss (durchschnittlich 87 Minuten beim Erstantrag). Dies ist vor allem darauf zurück zu führen, dass beim Lastenzuschuss von den Antragstellenden umfangreichere Unterlagen eingereicht werden müssen und die Berechnungen der Wohngeldbehörden aufwändiger sind. Bei beiden Antragsarten sind die Erstanträge zeitintensiver als die Erhöhungs- und Wiederholungsanträge (durchschnittlich 91 Minuten beim Lastenzuschuss und 68 Minuten beim Mietzuschuss). Dies beruht vor allem darauf, dass den Wohngeldbehörden bereits Unterlagen vom Erstantrag vorliegen und nicht alle Berechnungen neu durchgeführt werden müssen.
- Bei allen Wohngeldbehörden gehören die inhaltliche Prüfung und das Durchführen der Berechnungen zu den zeitaufwändigsten Aktivitäten, unabhängig von der Antragsart. Sie kann je Wohngeldbehörde beim Erstantrag auf Mietzuschuss bis zu 35 Minuten und beim Erstantrag auf Lastenzuschuss bis zu 60 Minuten in Anspruch nehmen. Dies liegt vor allem daran, dass die Wohngeldbehörde neben der Berechnung der Durchschnittseinkommen eine Vielzahl von Prüfungen (Meldeverhältnisse, andere Transfer-

leistungen, Miete, etc.) durchführen muss. Dabei variieren die Zeiten je Kommune ziemlich stark. Das kann vor allem damit erklärt werden, dass die Wohngeldbehörden bei den mit dieser Standardaktivität zusammenhängenden Tätigkeiten einen großen Gestaltungsspielraum haben, z. B. bei der Prüfung von Meldedaten und dem Abgleich mit anderen Sozialleistungen.

- Enge Verzahnung von Antragstellung und Antragsbearbeitung: Die Ergebnisse der Zeitaufwandsmessung zeigen auch, dass eine enge Verzahnung zwischen den Aktivitäten der Antragstellenden und den Antragsbearbeitenden existiert. Ein erhöhter Zeitaufwand bei den Antragstellenden geht mit einem erhöhten Zeitaufwand bei der Wohngeldbehörde einher sowie umgekehrt.

Die Zeitaufwandsmessung mit dem Standardkosten-Modell stellt einen wichtigen Aspekt der Untersuchung dar. Sie ermöglicht jedoch keine umfassende Bewertung des Wohngeldverfahrens. Dazu spielt neben der zeitlichen Dimension (Input) auch die Qualität der Arbeitsergebnisse (Output), also die ordnungsgemäße Auftragserfüllung, eine zentrale Rolle. Hierzu treffen die Untersuchungsergebnisse keine Aussage. Das heißt, das Wissen über die benötigte Zeit ist lediglich eine Teilgröße, um die Effektivität eines Verfahrens beurteilen zu können. Es kann auch nicht von einer kürzeren Bearbeitungsdauer (Standardprozess) automatisch auf ein „besseres“ Verfahren geschlossen werden. Zum Beispiel hat die Befragung der Bürgerinnen und Bürger gezeigt, dass Bedarf nach individueller Beratung groß ist. Dies ist zwangsläufig auf beiden Seiten mit einem entsprechenden Zeitaufwand verbunden, würde aber tendenziell die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit dem Antragsverfahren erhöhen.

Einschätzungen des Wohngeldverfahrens aus Sicht der Antragstellenden gibt Hinweise für die Serviceleistung (Zusatzfragebogen)

Die Analyse des wohngeldspezifischen Zusatzfragebogens gibt darüber hinaus die Einschätzung der Bürgerinnen und Bürger zu unterschiedlichen Aspekten des Wohngeldverfahrens wieder. Es zeigt sich zum Beispiel:

- Zufriedenheit: Fast alle Antragstellenden sind mit dem Serviceangebot ihrer Wohngeldbehörde zufrieden.
- Antragsumfang: Je umfangreicher der Antrag ist, desto bürokratischer wird er vom Antragstellenden wahrgenommen.
- Zeit bis zur Bescheidung: Die Antragstellenden warten im Schnitt zwischen 29 und 35 Tage auf Ihren Bescheid. Im Einzelfall kann der Zeitraum jedoch bis zu 180 Tagen betragen.

Transparenz über Vollzugsprozesse und Praxisbeispiele ermöglicht voneinander zu lernen

Durch das Erheben und Analysieren differenzierter Einzelschritte des Verwaltungsvollzugs im interkommunalen Vergleich wurden Praxisbeispiele identifiziert. Diese können Ansatzpunkte für potentielle Verfahrensverbesserungen bieten. Zum Beispiel konnten folgende Unterschiede identifiziert werden:

- **Unterschiedliche Formulare:** Der Antragsumfang wirkt sich auf den Zeitaufwand der Antragstellenden aus. Je umfangreicher der Antrag, desto zeitaufwändiger ist er. Die Antragsformulare variieren je nach Kommune. Sie reichen von vier Seiten mit 15 Fragen bis zu 8 Seiten mit 36 Fragen. Je nach Fallgestaltung fordern die Kommunen zudem zwischen vier und vierzehn zusätzliche Formulare bzw. Nachweise oder Belege an. In Nordrhein-Westfalen bietet das zuständige Ministerium die landesweit verbindlichen Antragsformulare auch zum Herunterladen an.
- **Abgleich Meldedaten:** Der bei der inhaltlichen Antragsprüfung erforderliche Abgleich der Antragsdaten mit den Meldedaten wird von den Wohngeldbehörden unterschiedlich durchgeführt. In einigen Kommunen werden die Daten im persönlichen Kontakt mit dem Einwohnermeldeamt abgeglichen. Andere Kommunen gleichen die Meldedaten mittels elektronischer Verknüpfung oder Online-Abfrage in einem vorgegebenen Zeitfenster ab.
- **Abgleich mit anderen Sozialleistungen:** Der Abgleich mit anderen Sozialleistungen bei der inhaltlichen Prüfung des Wohngeldantrags verläuft je nach Wohngeldbehörde sehr unterschiedlich. Die Kommunikation über Antragsfälle in Optionskommunen ist tendenziell einfacher als in Kommunen, in denen der Vollzug des SGB II bei der ARGE oder bei Jobcentern liegt. In Düsseldorf hat sich z. B. als hilfreich herausgestellt, einen speziell auf die SGB-II-Stelle zugeschnittenen Wohngeldrechner zu entwickeln.
- **Back-Office/Front-Office:** In Lübeck und Potsdam findet eine systematische Arbeitsteilung durch die Einrichtung eines sog. Front- und Backofficebereichs statt. In Düsseldorf ist eine solche Aufteilung geplant.
- **Online-Formulare:** In Falkensee, Luckenwalde, Potsdam, Braunschweig, Düsseldorf, Kleve und Kiel können sich die Antragstellenden die Antragsformulare elektronisch im Internet beschaffen.
- **Online-Verfahren:** In Potsdam können die Antragstellenden seit 2007 ihren Wohngeld-

antrag auch elektronisch über ein webbasiertes Wohngeldportal stellen. Bislang nutzen jedoch nur rund 1 Prozent der Antragstellenden das Angebot.

Durch die transparente Darstellung von unterschiedlichen Praxisbeispielen haben die Beteiligten die Chance erhalten, ihre Tätigkeit mit anderen Behörden abzugleichen und von einander zu lernen. Eine Bewertung der unterschiedlichen Praxisbeispiele wurde nicht vorgenommen.

Rückkopplung von Bundesrecht mit Vollzugserfahrung gibt Hinweise für Vereinfachungen

Die Antragstellenden und die Wohngeldbehörden haben bei der Untersuchung eine Vielzahl von Verbesserungs- und Vereinfachungsvorschlägen benannt (siehe Abschnitt IX.). Diese Vorschläge der Wohngeldbehörden wurden im Nachgang mit den Wohngeldbehörden nach Wichtigkeit priorisiert.

Überwiegend als sehr wichtig eingestufte Vereinfachungsvorschläge aus Sicht der Wohngeldbehörden waren zum Beispiel:

- **Einheitliches Intranetangebot** („Wohngeldplattform“) für Wohngeldbehörden eines Landes.
- **Zügige Umsetzung des automatisierten Datenabgleichs mit anderen Einkünften**, um auf zeit- und arbeitsintensive Amtshilfesuche verzichten zu können.
- **Vereinfachung des Einkommenskatalogs nach § 14 WoGG**, um Berechnung der Anspruchsberechtigung einfacher und zügiger vornehmen zu können.
- **Deutlichere rechtliche Abgrenzung zu anderen Sozialleistungen**, um Prüfung der Anspruchsberechtigung einfacher und zügiger vornehmen zu können.
- **Eigene Wohngeldrechner oder Einkommensgrenzen für SGB-II-Stellen**, um zeitintensive telefonische Anfragen vermeiden zu können.

Die Antragstellenden haben unter anderen folgende Vorschläge gemacht (keine Priorisierung):

- **Bei Erhöhungsanträgen nur die Änderungen der Wohngeldbehörde melden**, da die übrigen Informationen aus dem Erst- oder Wiederholungsantrag bereits bekannt sind.
- **Sämtliche Anträge auf Sozialleistungen bei einer Behörde einreichen.**
- **„Kombi-Anträge“ bei parallel in Anspruch genommen Leistungen**, da ein Teil der Informationen für alle Anträge benötigt wird.

- **Monatliche Abschlagszahlung bei variierenden Einkommen**, mit der Möglichkeit der Verrechnung am Jahresende.
- **Mietvertrag als Nachweis** statt extra Formular, das vom Vermieter ausgefüllt werden muss.
- **Kontoauszüge als Nachweis** statt Fremdmittelbescheinigung durch die Bank (rund 15 Euro).

Die Vorschläge lassen sich unterschiedlichen Verantwortungsebenen zuordnen (Bund, Länder, Kommunen). Eine weitergehende Bewertung der Vorschläge wurde nicht vorgenommen. Dies wird in einem weiteren Dialog mit den Beteiligten geschehen.

Wohngeldreform ermöglichte Vorher-Nachher-Vergleich

Die Wohngeldreform 2009, die am 1. Januar 2009 in Kraft trat, führt zu Veränderungen bei der Antragstellung und bei der Antragsbearbeitung. Diese Veränderungen wirken sich jedoch lediglich geringfügig auf den Zeitaufwand der Wohngeldbehörden bei der Bearbeitung der einzelnen Wohngeldanträge aus. Auch aus Sicht der Wohngeldbehörden führt sie zu keiner spürbaren Entlastung. Langfristig wirkt sich der Anstieg der Antragszahlen am meisten auf die Wohngeldbehörden aus.

Einstieg in einen ebenenübergreifenden Dialog zur Umsetzung von Vereinfachungen

Fast alle Beteiligten nahmen die Untersuchungsergebnisse zum Anlass, mit den zuständigen Behörden in einen Dialog zur Umsetzung der identifizierten Praxisbeispiele und Vereinfachungsmaßnahmen einzusteigen. So haben zum Beispiel Brandenburg, Niedersachsen und Nordrhein-Westfalen bereits angekündigt, die Ergebnisse mit ihren Kommunen zu besprechen und konkrete Vereinfachungen für Antragstellende und Wohngeldbehörde in Angriff zu nehmen.

Insgesamt haben alle Beteiligten mit diesem Projekt gezeigt, dass es möglich ist, sich gemeinsam aktiv in die Anstrengungen zum Bürokratieabbau einzubringen und diesen als eigene Aufgabe wahrzunehmen. Damit dient dieses Projekt auch als Vorbild für weitere Zusammenarbeiten, mit denen die jeweiligen Erfahrungen und Maßnahmen von Bund, Ländern und Kommunen sinnvoll zu einer gemeinsamen Aktion Bürokratieabbau zusammengeführt werden, um so eine kraftvollere Wirkung bei den Betroffenen auszulösen.

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	Zeitaufwand Antragstellung Miet- und Lastenzuschuss	9
Tabelle 2:	Antragsumfang	11
Tabelle 3:	Informationsquellen zur Anspruchsberechtigung	11
Tabelle 4:	Subjektive Wahrnehmung des Antragsverfahrens	11
Tabelle 5:	Schwierigkeiten bei der Antragstellung.....	12
Tabelle 6:	Zeitraum von Antragstellung bis Antragsbewilligung.....	12
Tabelle 7:	Zufriedenheit mit dem Service-angebot	12
Tabelle 8:	Potenzielle Nutzung des Online-Antrags.....	12
Tabelle 9:	Zeitaufwand Antragsbearbeitung Miet- und Lastenzuschuss	13
Tabelle 10:	Veränderung des Zeitaufwands für die Bearbeitung des Mietzuschusses	17
Tabelle 11:	Veränderung des Zeitaufwands für die Bearbeitung des Lastenzuschusses	17
Tabelle 12:	Projektteilnehmer	19
Tabelle 13:	Projektphasen	20
Tabelle 14:	Standardaktivitäten der Bürgerinnen und Bürger	22
Tabelle 15:	Standardaktivitäten der Verwaltung	23
Tabelle 16:	Höhe der durchschnittlichen Tarife für die Verwaltung	24
Tabelle 17:	Anzahl der Befragungen je Kommune	26
Tabelle 18:	Kompetenzen beim Vollzug des Wohngeldes	29
Tabelle 19:	Standardzeiten für die Beantragung eines Miet- und Lastenzuschusses auf Grundlage der Ergebnisse der Befragung in den einzelnen Kommunen	35
Tabelle 20:	Verteilung der Antragsarten im Rahmen der Zusatzbefragung	37
Tabelle 21:	Zuordnung der Kommunen zu Antragsumfangsklassen.....	37
Tabelle 22:	Übersichtlichkeit und Verständlichkeit der Anträge.....	38
Tabelle 23:	Schwierigkeiten bei der Antragstellung.....	39
Tabelle 24:	Abhängigkeit des Zeitaufwands für die Antragstellung vom Antragsumfang.....	42
Tabelle 25:	Standardzeiten der Antragsbearbeitung in den befragten Kommunen	47
Tabelle 26:	Zusatzkosten der Wohngeldbehörden.....	51
Tabelle 27:	Anzahl der Antragsfälle auf Miet- und Lastenzuschuss beim Wohngeld.....	51
Tabelle 28:	Kosten der Verwaltung durch die Bearbeitung und Bescheidung von Wohngeld.....	52
Tabelle 29:	Standardaktivitäten mit Schnittstellencharakter bei Bürgern und Verwaltung	53
Tabelle 30:	Anzahl der vom Statistischen Bundesamt durchgeführten Bürgerinterviews nach Kommune und Antragsart	56
Tabelle 31:	Ausgewählte Eckdaten Stadt Falkensee	57
Tabelle 32:	Ausgewählte Eckdaten Stadt Fürstenwalde	60
Tabelle 33:	Ausgewählte Eckdaten Stadt Luckenwalde	62
Tabelle 34:	Ausgewählte Eckdaten Stadt Potsdam.....	65
Tabelle 35:	Ausgewählte Eckdaten Stadt Braunschweig.....	67
Tabelle 36:	Ausgewählte Eckdaten Stadt Melle	69
Tabelle 37:	Ausgewählte Eckdaten Stadt Düsseldorf.....	71
Tabelle 38:	Ausgewählte Eckdaten Stadt Kleve.....	73
Tabelle 39:	Ausgewählte Eckdaten Stadt Husum.....	75
Tabelle 40:	Ausgewählte Eckdaten Stadt Kiel	77
Tabelle 41:	Ausgewählte Eckdaten Stadt Lübeck	79
Tabelle 42:	Ausgewählte Eckdaten Sozialzentrum Niebüll, Amt Südtondern	81

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Prozessablauf von der Antragstellung bis zur Bewilligung	22
Abbildung 2:	Berechnung der Kosten der Bearbeitung und Bescheidung von Wohngeldanträgen nach dem SKM	24
Abbildung 3:	Schematische Darstellung der Arbeitsprozesse „Wohngeld“ (Bürger- und Verwaltungssicht)	31
Abbildung 4:	Zufriedenheit mit dem Serviceangebot der Wohngeldbehörden.....	38
Abbildung 5:	Schwierigkeiten bei der Antragstellung (Anzahl der Nennungen)	39
Abbildung 6:	Subjektive Einschätzung der Antragstellung durch die Befragten.....	40
Abbildung 7:	Gesamtdauer der Antragstellung und Zeitaufwand für ausgewählte Standardaktivitäten in Abhängigkeit vom Antragsumfang	41
Abbildung 8:	Zusammenhang beim Zeitaufwand (in Minuten) für Standardaktivitäten mit Schnittstellencharakter.....	54
Abbildung 9:	Kommunenübergreifende Verteilung der Zeitaufwandschätzungen zur Bearbeitung von Wohngeld in der Verwaltung nach Standardaktivitäten	84
Abbildung 10:	Kommunenübergreifende Verteilung des geschätzten Gesamtzeitaufwandes (einschließlich Beratung) nach Antragsarten	86

Anhang

1. Standardfragebogen des Statistischen Bundesamtes zur Messung der Informationspflichten bei Bürgerinnen und Bürgern.....	103
2. Zusatzfragebogen Wohngeld.....	111
3. Zusatzfragebogen Wohngeld Schleswig-Holstein.....	113
4. Formular für die Ermittlung des Zeitaufwands in der Verwaltung.....	115
5. Formularvergleich in den Kommunen.....	116
6. Kommunenprofile Gesamtübersicht.....	124

1. Standardfragebogen des Statistischen Bundesamtes zur Messung der Informationspflichten bei Bürgerinnen und Bürgern

Statistisches Bundesamt



wissen. nutzen.

Umfrage bei Bürgerinnen und Bürgern mit dem Ziel der Bürokratieentlastung

Statistisches Bundesamt, Graurheindorfer Str. 198, 53117 Bonn

Rücksendung bitte bis

Statistisches Bundesamt
Zweigstelle Bonn
Arbeitsbereich
Standardkosten-Modell
Graurheindorfer Str. 198
53117 Bonn

Bei Rückfragen erreichen Sie uns
Mo - Do 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr,
Fr 8.00 Uhr bis 15.00 Uhr
unter
Telefon: 0228 99643-8590
Telefax: 0228 99643-8974
E-Mail: skm-bonn@destatis.de

Rechtliche Hinweise
siehe Seite 8

Telefon oder E-Mail:

Falls Anschrift nicht mehr zutrifft, bitte auf Seite 8 korrigieren.

IP-Identnummer

A Angaben zur Bearbeitung der gesetzlichen Verpflichtung

A01 Wie oft waren Sie in den letzten 12 Monaten von der oben genannten gesetzlichen Verpflichtung betroffen?

Anzahl

Falls Sie in den letzten 12 Monaten nicht von der Informationspflicht betroffen waren, gehen Sie bitte zu Abschnitt E.

A02 Für wen haben Sie die oben genannte gesetzliche Verpflichtung bearbeitet?

Für mich selbst

Für eine andere Person

A03 Wie einfach oder schwierig ist es für Sie, die oben genannte gesetzliche Verpflichtung zu bearbeiten?

Einfach

Mittel

Schwierig

Bürokratieaufwandsmessung

Seite 1

361.indb 1

22.08.2008 08:38:01

B Angaben zum Zeitaufwand

Nachfolgend nennen wir Ihnen zwölf Aktivitäten, die bei der Bearbeitung der oben genannten gesetzlichen Verpflichtung anfallen könnten.
Bitte sagen Sie uns im Einzelnen, ob der jeweilige Arbeitsschritt auf Sie zutrifft.

Arbeitsschritt	Trifft nicht zu	Trifft zu
B01 Sich über die oben genannte gesetzliche Verpflichtung informieren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B02 Fachliche Beratung in Anspruch nehmen (z. B. Steuerberater, Beratungsstellen, Rechtsbeistand)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B03 Daten oder Informationen sammeln und zusammenstellen (z. B. Formulare, Nachweise, Fotos)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B04 Daten oder Informationen aufbereiten (einschließlich Berechnungen und Überprüfungen durchführen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B05 Formulare ausfüllen oder ausfüllen zu lassen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B06 Schriftstücke aufsetzen (z. B. Brief, Fax, E-Mail)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B07 Daten oder Informationen an die zuständigen Stellen übermitteln	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B08 Zahlungen anweisen (z. B. Ausfüllen des Überweisungsvordrucks)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B09 Unterlagen kopieren, abheften, abspeichern	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B10 Prüfung durch öffentliche Stellen durchführen lassen (z. B. TÜV, Kontrollbesuche, Amtsarzt)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B11 Weitere Informationen bei Behörden auf Rückfrage vorlegen (z. B. Dokumente nachreichen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B12 An Fortbildungen, Schulungen oder Ähnlichem teilnehmen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B99 Wie viel Zeit benötigen Sie insgesamt, um die oben genannte gesetzliche Verpflichtung zu bearbeiten?
Bitte rechnen Sie Wege- und Wartezeit nicht in die Gesamtdauer ein, diese werden getrennt erhoben.

Gesamtdauer

Stunden Minuten
 :

Mit den nachfolgenden Fragen soll der Zeitaufwand für die Aktivitäten, die Sie als zutreffend genannt haben, ermittelt werden. Die Fragen zu den Aktivitäten, welche Sie als nicht zutreffend genannt haben, müssen demnach nicht berücksichtigt werden.
Bitte geben Sie hier nur den Zeitaufwand für die Bearbeitung der oben genannten gesetzlichen Verpflichtung ohne Wege- und Wartezeiten an. Diese werden am Ende der Zeitaufwandserhebung gesondert erfasst.

Wie viel Zeit benötigen Sie in Stunden und Minuten, um ...

	Stunden	Minuten
B01 ... sich über die oben genannte gesetzliche Verpflichtung zu informieren?	<input type="text"/>	<input type="text"/>
B02 ... fachliche Beratung in Anspruch zu nehmen (z. B. Steuerberater, Beratungsstellen, Rechtsbeistand)?	<input type="text"/>	<input type="text"/>
B03 ... Daten oder Informationen zu sammeln sowie zusammenzustellen (z. B. Formulare, Nachweise, Fotos)?	<input type="text"/>	<input type="text"/>
B04 ... Daten oder Informationen aufzubereiten (einschließlich Berechnungen und Überprüfungen durchzuführen)?	<input type="text"/>	<input type="text"/>
B05 ... Formulare auszufüllen oder ausfüllen zu lassen?	<input type="text"/>	<input type="text"/>
B06 ... Schriftstücke aufzusetzen (z. B. Brief, Fax, E-Mail)?	<input type="text"/>	<input type="text"/>
B07 ... Daten oder Informationen an die zuständigen Stellen zu übermitteln?	<input type="text"/>	<input type="text"/>
B08 ... Zahlungen anzuweisen (z. B. Ausfüllen des Überweisungsvordrucks)?	<input type="text"/>	<input type="text"/>
B09 ... Unterlagen zu kopieren, abzuheften oder abzuspeichern?	<input type="text"/>	<input type="text"/>
B10 ... die Prüfung durch öffentliche Stellen durchführen zu lassen (z. B. TÜV, Kontrollbesuche, Amtsarzt)?	<input type="text"/>	<input type="text"/>
B11 ... weitere Informationen bei der zuständigen Behörde auf Rückfrage vorzulegen (z. B. Dokumente nachreichen)?	<input type="text"/>	<input type="text"/>
B12 ... an Fortbildungen, Schulungen oder Ähnlichem für die Erfüllung der gesetzlichen Verpflichtung teilzunehmen?	<input type="text"/>	<input type="text"/>

B13 Haben wir hiermit alle Arbeitsschritte erfasst?

Ja

Nein

Falls nein, nennen Sie bitte die fehlenden Arbeitsschritte in Stichworten und geben Sie bitte die dazugehörigen Zeiten an.

.....
.....
.....

Stunden Minuten

..... :

..... :

..... :

Neben dem bereits abgefragten Zeitaufwand können zusätzliche Wege- und Wartezeiten entstehen.

Wie viel Zeit benötigen Sie, für ...

B14 ... den einfachen Weg vom Wohnort zur Behörde?

Stunden Minuten

Zeitangabe :

Trifft nicht zu

B15 ... Wartezeiten in der Behörde?

Stunden Minuten

Zeitangabe :

Trifft nicht zu

C Angaben zu den Kosten

C01 Haben Sie Gebühren gezahlt, die unmittelbar durch die oben genannte gesetzliche Verpflichtung angefallen sind?

Ja

Nein ➔ weiter mit Frage C03

C02 Wie hoch waren die gezahlten Gebühren?

Volle Euro

Gebühren

C03 Sind Ihnen Kosten für die Inanspruchnahme fachlicher Beratung entstanden?

Ja

Nein ➔ weiter mit Frage C06

Art der Kosten

C04 Welcher Art waren die Kosten?

.....

C05 Wie hoch waren die Kosten?

Volle Euro

Kosten

C06 Sind sonstige Kosten entstanden (z. B. für Büromaterial, Fahrtkosten, Porto, Fotos)?

Ja

Nein ➔ weiter mit Frage D01

Art der sonstigen Kosten

C07 Welcher Art waren die sonstigen Kosten?

C08 Wie hoch waren die sonstigen Kosten?

Volle Euro

Sonstige Kosten

D Hinweise zum Bürokratieabbau

D01 Sind Sie verpflichtet, dieselben Informationen für die oben genannte gesetzliche Verpflichtung an mehrere öffentliche Stellen zu melden?

Ja

Falls ja, nennen Sie bitte diese öffentlichen Stellen.

Nein

D02 Könnte die Belastung durch die oben genannte gesetzliche Verpflichtung mit Hilfe eines neuen, verstärkten oder verbesserten Einsatzes moderner Kommunikationsmedien (PC, E-Mail, Internet, ...) reduziert werden?

Ja

Nein

Kann ich nicht abschätzen

D03 Ihre Hinweise sind uns wichtig. Falls Sie sonstige Anregungen oder Anmerkungen zur Vereinfachung der genannten gesetzlichen Verpflichtung haben, nennen Sie diese bitte nachfolgend.

- Sie können uns beispielsweise Hinweise geben
- zur Vereinfachung der gesetzlichen Verpflichtungen
 - zur Häufigkeit der Übermittlung der gesetzlichen Verpflichtung
 - zu Änderungen im Formular

E Angaben zur Person

E01 In welchem Jahr sind Sie geboren?

Geburtsjahr

E02 Geschlecht

Männlich

Weiblich

E03 Welche Nationalität haben Sie?

Deutsch

Sonstige EU-Bürger

Nicht-EU-Bürger

E04 Welchen Familienstand haben Sie?

Ledig

Verheiratet und lebe mit meinem/-r Ehepartner/-in zusammen

Verheiratet und lebe von meinem/-r Ehepartner/-in getrennt

Eingetragene Lebenspartnerschaft

Geschieden

Verwitwet

E05 Wie viele Kinder unter 18 Jahren leben in Ihrem Haushalt?

Anzahl der Kinder

E06 Wie ist Ihr Erwerbsstatus?
Bitte kreuzen Sie nur eine Angabe an.

Vollzeiterwerbstätige/-r

Teilzeiterwerbstätige/-r

Geringfügig Beschäftigte/-r

Selbstständige/-r

Auszubildende/-r oder Student/-in

Wehrdienstleistende/-r oder Zivildienstleistender

Rentner/-in oder Pensionär/-in

Nichterwerbstätige/-r (z. B. Hausfrau/-mann, ehrenamtlich Tätige/-r)

Arbeitslose/-r

Sonstiger

Falls sonstiger Erwerbsstatus, nennen Sie bitte diesen.

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit.

Wären Sie bereit, zu einem späteren Zeitpunkt noch einmal an einer Befragung zu einer anderen gesetzlichen Verpflichtung teilzunehmen?

Ja

Nein

Bitte zurücksenden an

Statistisches Bundesamt
Zweigstelle Bonn
Arbeitsbereich Standardkosten-Modell
- SKM Messung -
Graurheindorfer Straße 198

53117 Bonn

Bitte korrigieren Sie, falls erforderlich, Ihre Anschrift.
Name und Adresse

Empty box for name and address correction.

Unterrichtung nach §4 Abs. 3 Bundesdatenschutzgesetz

Zweck, Art und Umfang der Erhebung

Ziel der Erhebung ist, den Aufwand für staatlich veranlasste Informationspflichten bei Bürgerinnen und Bürgern zu messen.

Befragt werden Bürgerinnen und Bürger, die von der Verpflichtung zur Erfüllung einer staatlichen Informationsanforderung betroffen sind.

Die Auskunftserteilung ist freiwillig.

Rechtliche Grundlagen

- a) Die Verpflichtung der Bundesregierung, Erhebungen zur Messung der Bürokratiekosten durchzuführen, ergibt sich mittelbar aus §2 Abs. 2 und §5 Abs. 1 Nr. 1 des Gesetzes zur Einsetzung eines Nationalen Normenkontrollrates vom 14. August 2006 (BGBl. I S. 1866).
- b) Die Durchführung der Erhebungen und deren Auswertung nach dem Standardkosten-Modell sind dem Statistischen Bundesamt mit Erlass des Bundesministeriums des Innern vom 5. Juli 2006 übertragen worden.
- c) Die Erhebung bei Bürgerinnen und Bürgern erfolgt mit deren Einwilligung nach §4 Abs. 1 Bundesdatenschutzgesetz in der Fassung der Bekanntmachung vom 14. Januar 2003 (BGBl. I S. 66), das zuletzt durch Artikel 1 des Gesetzes vom 22. August 2006 (BGBl. I S. 1970) geändert worden ist.

Geheimhaltung

Die erhobenen Einzelangaben dienen ausschließlich der Messung der Bürokratiekosten nach dem Standardkosten-Modell. Eine Übermittlung der Einzelangaben an Dritte erfolgt nicht. Die Ergebnisse der Erhebungen fließen in zusammengefasster Form in eine Datenbank, die unter anderem der Normenkontrollrat für die Erfüllung seiner Aufgaben nutzen kann.

Die persönlichen Angaben dienen ausschließlich der Durchführung der Erhebungen und werden in einer gesonderten Datei gespeichert. Der Fragebogen wird nach Abschluss der Auswertungen vernichtet.

2. Zusatzfragebogen Wohngeld

Statistisches Bundesamt

Arbeitsbereich

Standardkosten-Modell

**Zusatzfragebogen - Hinweise zum Bürokratieabbau beim Wohngeld**

1. Wie sind Sie darauf aufmerksam geworden, dass Sie anspruchsberechtigt für Wohngeld sein könnten?

2. Welche Form der Antragstellung haben Sie genutzt?

3. Welche möglichen Formen der Antragstellung sind Ihnen darüber hinaus bekannt?

4. Vorausgesetzt in Ihrer Kommune bestünde die Möglichkeit der Online-Antragstellung. Würden Sie hiervon Gebrauch machen?

- Ja → weiter mit Frage 5
 Nein, weil ... (bitte den Grund angeben)

5. Fanden Sie den Antrag auf Wohngeld übersichtlich?

- Ja
 Nein

6. Fanden Sie den Antrag auf Wohngeld verständlich?

- Ja
 Nein

7. Gab es besondere Schwierigkeiten bei der Antragstellung? Wenn ja, welche?

Statistisches Bundesamt

Arbeitsbereich
Standardkosten-Modell



8. Wie zufrieden sind Sie mit dem Service/der Beratung der Wohngeldstelle?

sehr zufrieden

gar nicht zufrieden

-
- 1 2 3 4 5 6

→ Falls Sie 4, 5 oder 6 angekreuzt haben, interessieren uns die Gründe für Ihre Unzufriedenheit. Bitte geben Sie an, warum Sie mit dem Service / der Beratung nicht zufrieden waren:

9. Haben Sie bereits zuvor einen Antrag auf Wohngeld gestellt?

- Ja
 Nein → Ende der Befragung

10. Haben Sie eine Änderung des Antragsformulars festgestellt?

- Nein
 Ja, folgende Änderung:

11. Wie lange haben Sie nach Einreichung aller Unterlagen auf den Wohngeldbescheid gewartet?

____ Tage ____ Wochen ____ Monate

3. Zusatzfragebogen Wohngeld Schleswig-Holstein

Statistisches Bundesamt

Arbeitsbereich

Standardkosten-Modell



Zusatzfragebogen - Hinweise zum Bürokratieabbau beim Wohngeld

1. Wie sind Sie darauf aufmerksam geworden, dass Sie anspruchsberechtigt für Wohngeld sein könnten?

2. Welche Form der Antragstellung haben Sie genutzt?

3. Welche möglichen Formen der Antragstellung sind Ihnen darüber hinaus bekannt?

4. Vorausgesetzt in Ihrer Kommune bestünde die Möglichkeit der Online-Antragstellung. Würden Sie hiervon Gebrauch machen?

- Ja → weiter mit Frage 5
 Nein, weil ... (bitte den Grund angeben)

5. Fanden Sie den Antrag auf Wohngeld übersichtlich?

- Ja
 Nein

6. Fanden Sie den Antrag auf Wohngeld verständlich?

- Ja
 Nein

7. Haben Sie bereits zuvor einen Antrag auf Wohngeld gestellt?

- Ja
 Nein → Ende der Befragung

Statistisches Bundesamt

Arbeitsbereich

Standardkosten-Modell



8. Haben Sie eine Änderung des Antragsformulars festgestellt?

- Nein
- Ja, folgende Änderung:

9. Wie lange haben Sie nach Einreichung aller Unterlagen auf den Wohngeldbescheid gewartet?

____ Tage ____ Wochen ____ Monate

4. Formular für die Ermittlung des Zeitaufwands in der Verwaltung

Zeitermittlung in der Verwaltung																			
Bürokratieaufwandsmessung				Standardaktivitäten der Verwaltung													Insgesamt Dauer		
Gesetzgebung: Wohngeldgesetz (WoGG)				Wie viel Zeit benötigen Sie / Ihre Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter um...														Gesamtzeit in Minuten	
Lfd. Nr.	IP-Nummer	Gesetzesgrundlage	IP (Bezeichnung lt. Vorschrift)	1 Sich mit der gesetzlichen Verpflichtung vertraut machen	2 Daten und Informationen sichten und zusammenstellen (inkl. Vollständigkeitsprüfung)	3 Fehlende Daten oder Informationen einholen, Rückfragen stellen	4 Formulare ausfüllen bzw. vervollständigen und/ oder Daten erfassen	5 Berechnungen/ Bewertungen durchführen	6 Ergebnisse prüfen und ggf. korrigieren	7 Abschließende Informationen aufbereiten	8 Informationen oder Daten übermitteln oder veröffentlichen	9 Interne oder behördenübergreifende Besprechungen	10 Besprechungen oder Beratungen mit Externen	11 Zahlung anweisen	12 Kopieren, verteilen, archivieren, dokumentieren	13 Ortsbegehungen, Begutachtungen, Inaugenscheinnahme	14 Weitere Informationen bei Rückfragen vorlagen	15 Teilnahme an Fortbildungen, Schulungen	Beratungstätigkeit
1		neu: § 22 WoGG	Antrag auf Wohngeld (Mietzuschuss, Erstantrag)																
1		alt: § 23 Abs. 1 S. 1 i. V. m. § 3 Abs. 1 WoGG	Antrag auf Wohngeld (Mietzuschuss, Erstantrag)																
2		neu: § 22 WoGG	Antrag auf Wohngeld (Mietzuschuss, Wiederholungsantrag)																
2		alt: § 23 Abs. 1 S. 2 WoGG	Wiederholungsantrag Wohngeld (Mietzuschuss)																
3		neu: § 27 Abs. 1 WoGG	Antrag auf Wohngeld (Mietzuschuss, Änderungsantrag)																
3		alt: § 29 Abs. 1 u. Abs. 2 WoGG	Änderungen im laufenden Bewilligungszeitraum (Neubewilligung,																
4		neu: § 22 WoGG	Antrag auf Wohngeld (Lastenzuschuss, Erstantrag)																
4		alt: § 23 Abs. 1 S. 1 i. V. m. § 3 Abs.	Antrag auf Wohngeld (Lastenzuschuss, Erstantrag)																
5		neu: § 22 WoGG	Antrag auf Wohngeld (Lastenzuschuss, Wiederholungsantrag)																
5		alt: § 23 Abs. 1 S. 2 WoGG	Wiederholungsantrag Wohngeld (Lastenzuschuss)																
6		neu: § 27 Abs. 1 WoGG	Antrag auf Wohngeld (Lastenzuschuss, Änderungsantrag)																
6		alt: § 29 Abs. 1 u. Abs. 2 WoGG	Änderungen im laufenden Bewilligungszeitraum (Neubewilligung,																

5. Formularvergleich in den Kommunen

Vergleich Formular Mietzuschuss Brandenburg					
		Potsdam	Luckenwalde	Falkensee	Fürstenwalde
Antragsart	Erstantrag	x	x	x	x
	Weiterleistungs- / Wiederholungsantrag/	x	x	x	x
	Erhöhung	x	x	x	x
	Änderung		x		
Antragsteller	Angaben zum Antragssteller	x	x	x	x
	Anschrift der Wohnung	x	x	x	x
	Antragsteller / HH-Mitglieder	aktuelle Wohnung weniger als 1 Jahr			
	Antragsteller / HH-Mitglieder	woanders noch gemeldet ?		x	x
	Familienstand	x	x	x	x
	soziale Stellung	x	x	x	x
	Haupt-,Untermieter usw.	x	x	x	x
	Lebenspartnerschaft,-gemeinschaft	x	x	x	x
	Angaben zur Bankverbindung (Antragsteller/andere berechnigte Person/Vermieter)	x	x	x	x
Wohnraum	Vermieter	x/oM	x	x	x/oM
	Einzugsdatum	x	x	x	x
	erstmalig bezugsfertig				
	Umbau/Erweiterung				
	Gesamtfläche	x	x	x	x
	Ausstattung Wohnraum				
	Mietpreisbindung/offentl.Mittel Förderung	x	x	x	x
	Untervermietung (un/entgeltlich)	x/B	x	x/B	x/B
	gewerbl./berufl. Nutzung	x	x	x	x
	Leistungen Dritter /private oder öffentl.Zuschüsse	x		x	x
HH-Mitglieder / Bewohner	Anzahl der HH-Mitglieder/Bewohner	x		x	x
	Antragstellung f. alle/einen Teil/rückw.	x/B	x/ o	x/B	x
	Pers. die nicht z. HH gehören	x	x	x	x
	vorübergehend vom Fam.haushalt abwesend zu erwartender Auszug innerh. 12 Mon.	x	x	x	x
	Betreuung bei gemeinsamen Sorgerecht u. dauernder Trennung				
	Angabe zu Kindern für die Ki.geld gezahlt wird	x	x	x	x
	Kindergeld für Kinder, die Nicht-HH-Mitglieder sind				
Angaben zu Sterbefall letzte 12/24 Monate	Tod eines HH-Mitglieds	x	x	x	x
	Transferleistungen des Verstorbenen	x	x	x	x
	Wohnungswechsel nach dem Sterbefall	x	x	x	x
	Neuaufnahme eines HH-Mitglieds	x	x	x	x
Miete	Miete	x	x/oM	x	x
	Nebenkosten und Zuschläge	x	x/ o	x	x
	Zahlungen an Dritte(Müll,Wasser)	x/B	x/ o	x/B	x/B
	Auflistung der Nebenkosten		x	x	x
	Mietminderung	x	x	x	x
	Betrag der Mietminderung	x	x	x	x
	Wohngeld o. vergleichbare Leistung für andere Wohnung				
	Bruttoeinnahmen Untervermietung	x	x	x	x
	unentgeltliches Wohnrecht	x	x	x	x
	Ausl. Bürger mit Aufenthaltstitel/Duldung	x	x	x	x
Betrag der übernommenen Kosten	x	x			
Einkommen	alle HH-Mitglieder (Name,Geb.datum usw)	x	x	x	x
	Leistungsart (Rente,Elterngeld usw.)	x	x	x	x
	Zuschüsse/Mietzahlungen durch Nicht-HH-Mitglieder		x		
	Erhöhung/Verringerung in den nächsten 12 Monaten	x	x	x	x
	Einmaliges Einkommen letzten 3 Jahre	x	x	x	x
	Erhalt von Unterhaltszahlungen				
	Angaben zu bereits erhaltenem Wohngeld				
	Transferleistungen	x	x	x	x
	Antrag auf Transferleistung oder Widerspruch		x		
	Weitere Leistungen ? (Renten, Bafög, ALG I, Krankengeld, U-Vorschuss, Mutterschaftsgeld)				
	Vermögen/Zinseinnahmen	x/o	x/B	x/B	x/o
	Sozialabgaben	x		x	x
	Steuern/Werbungskosten§ 9a EStG	x	x	x	x
gem. steuerliche Veranlagung					
Unterhaltszahlungen	x/oUV	x	x	x	
freiwillige Beiträge zur Kranken, und Pflegevers. oder Altersvorsorge	x			x	
Freibeträge	Kinderbetreuungskosten	x	x	x/B	o
	abzugsfähige Werbungskosten	x/B		x	x/B
	Angaben zur Ermittl. V. Frei-u. Abzugsbeträgen	x			x
	Freibetrag Kinder unter 12 J. nach §17 Nr.4 WoGG	x	x	x	x
für bes. Personengruppen	Schwerbehinderung	x	x	x	x
	Pflegebedürftigkeit	x	x	x	x
	Opfer NS_Verfolgung	x	x	x	x
Nachweise/ Hinweise	Beigefügte Unterlagen/Nachweise/Beleg	x	x/ o	x	x/o
	Wichtige Hinweise	x	x	x	x

Grundformular
 o-Zusatzformular erforderlich
 M- Mietbescheinigung/
 Angaben d. Vermieters

V-Verdienstbescheinigung
 U-Untervermietung
 UV-Unterhaltsverpflichtung
 B-weitere Bescheinigungen/Belege erforderlich

Vergleich Formular Lastenzuschuss Brandenburg						
		Potsdam	Luckenwalde	Falkensee	Fürstenwalde	
Antragsart	Erstantrag	x	x	x	x	
	Weiterleistungs- / Wiederholungsantrag/	x	x	x	x	
	Erhöhung	x	x	x	x	
	Änderung					
Antragsteller	Angaben zum Antragsteller	x	x	x	x	
	Anschrift der Wohnung	x	x	x	x	
Antragsteller / HH-Mitglieder	aktuelle Wohnung weniger als 1 Jahr	x	x	x	x	
Antragsteller / HH-Mitglieder	woanders noch gemeldet ?					
	Wohngeld für anderen Wohnraum					
	Familienstand	x	x	x	x	
	soziale Stellung	x	x	x	x	
	HH-Personen mit Staatsangehörigkeit als nicht EU-Mitglied					
	HH-Personen mit Gewerbe/freiberufl. oder selbstständige Nebentätigkeit					
	Bewohner Eigenheim/Eigentumswohnung usw.	x	x	x	x	
	Lebenspartnerschaft, -gemeinschaft	x	x	x	x	
	Lebensmittelpunkt f. alle HHmitglieder					
Wohnung/Gebäude	Eigentümer	x	x	x	x	
	Einzugsdatum	x	x	x	x	
	erstmalig bezugsfertig					
	Umbau/Erweiterung					
	Gesamtfläche	x	x	x	x	
	gewerbl./berufl. Nutzung	x	x	x	x	
	Gesamtfläche eigengenutzter Wohnraum					
	Überlassung (un/entgeltlich)	x	x	x	x	
	Ausstattung Wohnraum					
	öffentl. Mittel Förderung	x	x	x	x	
	Untervermietung	x	x	x	x	
	Garage/Stellplatz	x	x	x	x	
	Finanzierung Garage/Stellpl. M. Kreditmittel	x	x	x	x	
	Garage/Stellplatz für andere zum Gebrauch					
	HH-Mitglieder / Bewohner	Anzahl der HH-Mitglieder/Bewohner	x	x	x	x
		anderweitige Unterbringung HH-Mitgl.	x	x	x	x
Antragstellung f. alle/einen Teil/rückw.		x B	x B	x B	x B	
Pers. die nicht z. HH gehören		x	x	x	x	
vorübergehend vom Fam.haushalt abwesend						
zu erwartender Auszug innerh. 12 Mon.		x	x	x	x	
Angabe zu Kindern für die Ki.geld gezahlt wird		x	x	x	x	
zusätzlicher Wohnraum für Eltern mit gemeinsamen Sorgerecht eines Kindes						
Angaben zu Sterbefall letzte 12/24 Monate	Tod eines HH-Mitglieds	x	x	x	x	
	Transferleistungen des Verstorbenen	x	x	x	x	
	Wohnungswechsel nach dem Sterbefall	x	x	x	x	
	Neuaufnahme eines HH-Mitglieds	x	x	x	x	
Belastung	Belastung f. Gebäude/Wohnung	x B	x B	x B	x B	
	andere Leistung/Förderung f. diesen oder anderen Wohnraum					
	Angaben zu jährl. Belastung aus Fremdmittel	x	x	x	x	
	Abschluss Pers.versicherung f. Festhypothek	x	x	x	x	
	Auflistung der Nebenkosten					
	Zahlung in Bausparverträge mit Zweckbindung	x	x	x	x	
	Betrag der Mietminderung					
	Ersetzung/Ablösung Fremdmittel durch anderes Fremdmittel	x	x	x	x	
	weitere Aufwendungen	x	x	x	x	
	Ausl. Bürger mit Aufenthaltstitel/Duldung					
	Betrag der übernommenen Kosten					
Einkommen	Transferleistungen	x	x	x	x	
	Leistungsart (Rente, Elterngeld usw.)	x B	x B	x B	x B	
	monatliche Einkünfte/Einmaliges Einkommen letzten 3	x	x	x	x	
	Erhöhung/Verringerung in den nächsten 12 Monaten	x	x	x	x	
	alle HH-Mitglieder (Name, Geb.datum usw)	x				
	Sozialabgaben	x	x	x	x	
	Steuern/Werbungskosten	x	x	x	x	
	abzugsfähige Werbungskosten	x	x	x	x	
	Zuschüsse durch Dritte (Nicht-HHmitglieder)/Eigenheimzulage	x	x	x	x	
	Kinderbetreuungskosten	x	x	x B	x	
	Unterhaltsleistungen	x B	x B	x B	x B	
	Übernahme Kinderbetreuungskosten durch Dritte	x	x	x	x	
	HH-Kinder mit eigenem Einkommen von 16. - 25 Lj.					
	Vermögen/Zinseinnahmen	x B	x B	x B	x B	
Freibeträge	Unterhaltszahlungen	x (B)	x (B)	x (B)	x (B)	
	Freibetrag Kinder unter 12/18 J. nach §17 Nr.4 WoGG	x	x	x	x	
für bes. Personengruppen	Schwerbehinderung	x	x	x	x	
	Pflegebedürftigkeit	x	x	x	x	
	Opfer NS-Verfolgung	x	x	x	x	
	Angaben zur Bankverbindung	x	x	x	x	
	gem. steuerliche Veranlagung					
	freiwillige Beiträge zur Kranken-, und Pflegevers. oder Altersvorsorge	x B	x B	x B	x B	
Nachweise/ Hinweise	Beigefügte Unterlagen/Nachweise/Beleg	x	x	x	x	
	Wichtige Hinweise	x	x	x	x	

x-Angaben auf Grundformular o-Zusatzformular erforderlich
K- Kapitaldienst/Bewirtschaftung F-Fremdmittelbescheinigung
V-Verdienstbescheinigung Z-Zahlungsnachweise
B - Nachweise/Belege

Vergleich Formular Mietzuschuss Niedersachsen			
		Braunschweig	Melle
Antragsart			
	Erstantrag	x	x
	Weiterleistungs- / Wiederholungsantrag/	x	x
	Erhöhung	x	x
	Änderung	x	x
Antragsteller			
	Angaben zum Antragssteller	x	x
	Anschrift der Wohnung	x	x
Antragsteller / HH-Mitglieder	aktuelle Wohnung weniger als 1 Jahr		
Antragsteller / HH-Mitglieder	woanders noch gemeldet ?		x
	Familienstand	x	x
	soziale Stellung	x	x
	Haupt,-Untermieter usw.	x	x
	Lebenspartnerschaft,-gemeinschaft		
	Angaben zur Bankverbindung (Antragsteller/andere berechnete Person/Vermieter)	x	x
Wohnraum			
	Vermieter	x	x
	Einzugsdatum	x	x
	erstmalig bezugsfertig		
	Umbau/Erweiterung		
	Gesamtfläche	x	x
	Ausstattung Wohnraum		
	Mietpreisbindung/öffentl.Mittel Förderung	x	x
	Untervermietung (un/entgeltlich)	x	x/B
	gewerbl./berufl. Nutzung	x	x
	Leistungen Dritter /private oder öffentl.Zuschüsse	x	
HH-Mitglieder / Bewohner			
	Anzahl der HH-Mitglieder/Bewohner	x	x
	Antragstellung f. alle/einen Teil/rückw.		
	Pers. die nicht z. HH gehören	x	x
	vorübergehend vom Fam.haushalt abwesend		
	zu erwartender Auszug innerh. 12 Mon.	x	x
	Betreuung bei gemeinsamen Sorgerecht u. dauernder Trennung		x
	Angabe zu Kindern für die Ki.geld gezahlt wird	x	x
	Kindergeld für Kinder, die Nicht-HH-Mitglieder sind		
Angaben zu Sterbefall letzte 12/24 Monate			
	Tod eines HH-Mitglieds	x	x
	Transferleistungen des Verstorbenen	x	x
	Wohnungswechsel nach dem Sterbefall	x	x
	Neuaufnahme eines HH-Mitglieds	x	x
Miete			
	Miete	x	x
	Nebenkosten und Zuschläge	x/B	x
	Zahlungen an Dritte(Müll,Wasser)	x/B	x/B
	Auflistung der Nebenkosten		x/B
	Mietminderung		
	Betrag der Mietminderung		
	Wohngeld o. vergleichbare Leistung für andere Wohnung		x
	Bruttoeinnahmen Untervermietung		
	unentgeltliches Wohnrecht		
	Ausl. Bürger mit Aufenthaltstitel/Duldung	x	x
	Betrag der übernommenen Kosten	x	x
Einkommen		oV	oV
	alle HH-Mitglieder (Name,Geb.datum usw)	x	x
	Leistungsart (Rente,Elterngeld usw.)	x	
	Zuschüsse/Mietzahlungen durch Nicht-HH-Mitglieder		
	Erhöhung/Verringerung in den nächsten 12 Monaten	x	x
	Einmaliges Einkommen letzten 3 Jahre	x	x
	Erhalt von Unterhaltszahlungen	x	x
	Angaben zu bereits erhaltenem Wohngeld		
	Transferleistungen	x	
	Antrag auf Transferleistung oder Widerspruch	x	x
	Weitere Leistungen ? (Renten, Bafög, ALG I, Krankengeld, U-Vorschuss, Mutterschaftsgeld)		
	Vermögen/Zinseinnahmen	x	x
	Sozialabgaben		x
	Steuern/Werbungskosten§ 9a EStG	x	x
	gem. steuerliche Veranlagung		
	Unterhaltszahlungen	x	x/oUV
	freiwillige Beiträge zur Kranken, und Pflegevers. oder Altersvorsorge	x	
Freibeträge			
	Kinderbetreuungskosten	x	x
	abzugsfähige Werbungskosten		
	Angaben zur Ermittl. V. Frei-u. Abzugsbeträgen		
	Freibetrag Kinder unter 12 J. nach §17 Nr.4 WoGG		
für bes. Personengruppen	Schwerbehinderung	x	x
	Pflegebedürftigkeit	x/B	x/B
	Opfer NS_Verfolgung	x	x
Nachweise/ Hinweise			
	Beigefügte Unterlagen/Nachweise/Beleg	x/ o	x/B
	Wichtige Hinweise	x	x

x-Angaben auf Grundformular
o-Zusatzformular erforderlich
M- Mietbescheinigung/Angaben d. Vermieters

V-Verdienstbescheinigung
U-Untervermietung
UV-Unterhaltsverpflichtung
B-weitere Bescheinigungen/Belege erforderlich

Vergleich Formular Lastenzuschuss Niedersachsen				
		Braunschweig	Melle	
Antragsart	Erstantrag	x	x	
	Weiterleistungs- / Wiederholungsantrag/	x	x	
	Erhöhung	x	x	
	Anderung	x	x	
Antragsteller	Angaben zum Antragsteller	x	x	
	Anschrift der Wohnung	x	x	
Antragsteller / HH-Mitglieder	aktuelle Wohnung weniger als 1 Jahr	x	x	
Antragsteller / HH-Mitglieder	woanders noch gemeldet ?			
	Wohngeld für anderen Wohnraum			
	Familienstand	x	x	
	soziale Stellung	x	x	
	HH-Personen mit Staatsangehörigkeit als nicht EU-Mitglied			
	HH-Personen mit Gewerbe/freiberufl. oder selbstständige Nebentätigkeit			
	Bewohner Eigenheim/Eigentumswohnung usw.	x	x	
	Lebenspartnerschaft, -gemeinschaft	x	x	
	Lebensmittelpunkt f. alle HHmitglieder			
	Wohnung/Gebäude	Eigentümer	x	x
Einzugsdatum		x	x	
erstmalig bezugsfertig				
Umbau/Erweiterung				
Gesamtfläche		x	x	
gewerbl./berufl. Nutzung		x	x	
Gesamtfläche eigengenutzter Wohnraum				
Überlassung (un/entgeltlich)		x	x	
Ausstattung Wohnraum				
öffentl. Mittel Förderung				
Untervermietung		x	x	
Garage/Stellplatz		x	x	
Finanzierung Garage/Stellpl. M. Kreditmittel		x	x	
Garage/Stellplatz für andere zum Gebrauch			x	
HH-Mitglieder / Bewohner	Anzahl der HH-Mitglieder/Bewohner	x	x	
	anderweitige Unterbringung HH-Mitgl.			
	Antragstellung f. alle/einen Teil/rückw.			
	Pers. die nicht z. HH gehören	x	x	
	vorübergehend vom Fam.haushalt abwesend			
	zu erwartender Auszug innerh. 12 Mon.	x	x	
	Angabe zu Kindern für die Ki.geld gezahlt wird	x	x	
	zusätzlicher Wohnraum für Eltern mit gemeinsamen Sorgerecht eines Kindes	x	x	
	Angaben zu Sterbefall letzte 12/24 Monate	Tod eines HH-Mitglieds	x	x
		Transferleistungen des Verstorbenen		
Wohnungswechsel nach dem Sterbefall		x	x	
Neuaufnahme eines HH-Mitglieds		x	x	
Belastung	Belastung f. Gebäude/Wohnung	x K	x K	
	andere Leistung/Förderung f. diesen oder anderen Wohnraum	x	x	
	Angaben zu jährl. Belastung aus Fremdmittel			
	Abschluss Pers.versicherung f. Festhypothek			
	Auflistung der Nebenkosten			
	Zahlung in Bausparverträge mit Zweckbindung			
	Betrag der Mietminderung			
	Ersetzung/Ablösung Fremdmittel durch anderes Fremdmittel			
	weitere Aufwendungen			
	Ausl. Bürger mit Aufenthaltstitel/Duldung	x	x	
Betrag der übernommenen Kosten	x	x		
Einkommen	Transferleistungen	x	x	
	Leistungsart (Rente, Elterngeld usw.)	x	x	
	monatliche Einkünfte/Einmaliges Einkommen letzten 3	x	x	
	Erhöhung/Verringerung in den nächsten 12 Monaten	x	x	
	alle HH-Mitglieder (Name, Geb.datum usw)	x	x	
	Sozialabgaben	x	x	
	Steuern/Werbungskosten	x	x	
	abzugsfähige Werbungskosten	x	x	
	Zuschüsse durch Dritte (Nicht-HHmitglieder)/Eigenheimzulage	x	x	
	Kinderbetreuungskosten	x	x	
	Unterhaltsleistungen	x	x	
	Übernahme Kinderbetreuungskosten durch Dritte			
	HH-Kinder mit eigenem Einkommen von 16. - 25 Lj.			
	Vermögen/Zinseinnahmen	x	x	
Freibeträge	Unterhaltszahlungen	x O	x o	
	Freibetrag Kinder unter 12/18 J. nach §17 Nr.4 WoGG			
für bes. Personengruppen	Schwerbehinderung	x	x	
	Pflegebedürftigkeit	x B	x B	
	Opfer NS-Verfolgung	x	x	
	Angaben zur Bankverbindung	x	x	
	gem. steuerliche Veranlagung			
	freiwillige Beiträge zur Kranken, und Pflegevers. oder Altersvorsorge	x	x	
	Nachweise/ Hinweise	Beigefügte Unterlagen/Nachweise/Beleg	x	x
Wichtige Hinweise		x	x	

x-Angaben auf Grundformular o-Zusatzformular erforderlich
K- Kapaldienst/Bewirtschaftung F-Fremdmittelbescheinigung
V-Verdienstbescheinigung Z-Zahlungsnachweise
B - Nachweise/Belege

Vergleich Formular Mietzuschuss Nordrhein-Westfalen			
		Düsseldorf	Kleve
Antragsart			
	Erstantrag	x	x
	Weiterleistungs- / Wiederholungsantrag/	x	x
	Erhöhung	x	x
	Änderung		
Antragsteller			
	Angaben zum Antragssteller	x	x
	Anschrift der Wohnung	x	x
Antragsteller / HH-Mitglieder	aktuelle Wohnung weniger als 1 Jahr		
Antragsteller / HH-Mitglieder	woanders noch gemeldet ?		
	Familienstand		
	soziale Stellung	x	x
	Haupt,-Untermieter usw.	x	x
	Lebenspartnerschaft,-gemeinschaft		
	Angaben zur Bankverbindung (Antragsteller/andere berechnete Person/Vermieter)	x	x
Wohnraum			
	Vermieter	x/oM	x/oM
	Einzugsdatum	x	x
	erstmalig bezugsfertig		
	Umbau/Erweiterung		
	Gesamtfläche		
	Ausstattung Wohnraum		
	Mietpreisbindung/öffentl.Mittel Förderung		
	Untervermietung (un/entgeltlich)	x/B	x/B
	gewerbl./berufl. Nutzung	x	x
	Leistungen Dritter /private oder öffentl.Zuschüsse	x	x
HH-Mitglieder / Bewohner			
	Anzahl der HH-Mitglieder/Bewohner		
	Antragstellung f. alle/einen Teil/rückw.		
	Pers. die nicht z. HH gehören		
	vorübergehend vom Fam.haushalt abwesend zu erwartender Auszug innerh. 12 Mon.		
	Betreuung bei gemeinsamen Sorgerecht u. dauernder Trennung		
	Angabe zu Kindern für die Ki.geld gezahlt wird	x	x
	Kindergeld für Kinder, die Nicht-HH-Mitglieder sind		
Angaben zu Sterbefall letzte 12/24 Monate			
	Tod eines HH-Mitglieds	x	x
	Transferleistungen des Verstorbenen	x	x
	Wohnungswechsel nach dem Sterbefall	x	x
	Neuaufnahme eines HH-Mitglieds	x	x
Miete			
	Miete	x	x
	Nebenkosten und Zuschläge	x	x
	Zahlungen an Dritte(Müll,Wasser)		
	Auflistung der Nebenkosten	x	x
	Mietminderung		
	Betrag der Mietminderung		
	Wohngeld o. vergleichbare Leistung für andere Wohnung		
	Bruttoeinnahmen Untervermietung		
	unentgeltliches Wohnrecht		
	Ausl. Bürger mit Aufenthaltstitel/Duldung		
	Betrag der übernommenen Kosten		
Einkommen		oV	oV
	alle HH-Mitglieder (Name,Geb.datum usw)	x	x
	Leistungsart (Rente,Elterngeld usw.)		
	Zuschüsse/Mietzahlungen durch Nicht-HH-Mitglieder		
	Erhöhung/Verringerung in den nächsten 12 Monaten	x	x
	Einmaliges Einkommen letzten 3 Jahre		
	Erhalt von Unterhaltszahlungen		
	Angaben zu bereits erhaltenem Wohngeld		
	Transferleistungen	x	x
	Antrag auf Transferleistung oder Widerspruch		
	Weitere Leistungen ? (Renten, Bafög, ALG 1, Krankengeld, U-Vorschuss, Mutterschaftsgeld)		
	Vermögen/Zinseinnahmen		
	Sozialabgaben	x	x
	Steuern/Werbungskosten§ 9a EStG	x	x
	gem. steuerliche Veranlagung		
	Unterhaltszahlungen	x/oUV	x/oUV
	freiwillige Beiträge zur Kranken, und Pflegevers. oder Altersvorsorge		
Freibeträge			
	Kinderbetreuungskosten		
	abzugsfähige Werbungskosten		
	Angaben zur Ermittl. V. Frei-u. Abzugsbeträgen		
	Freibetrag Kinder unter 12 J. nach §17 Nr.4 WoGG		
für bes. Personengruppen			
	Schwerbehinderung	x	x
	Pflegebedürftigkeit	x	x
	Opfer NS_Verfolgung	x	x
Nachweise/ Hinweise			
	Beigefügte Unterlagen/Nachweise/Beleg		
	Wichtige Hinweise	x	x

x-Angaben auf Grundformular

o-Zusatzformular erforderlich

M- Mietbescheinigung/Angaben d.

Vermieters

V-Verdienstbescheinigung

U-Untervermietung

UV-Unterhaltsverpflichtung

B-weitere Bescheinigungen/Belege erforderlich

Vergleich Formular Lastenzuschuss Nordrhein-Westfalen			
		Düsseldorf	Kleve
Antragsart			
	Erstantrag	x	x
	Weiterleistungs- / Wiederholungsantrag/	x	x
	Erhöhung	x	x
	Anderung		
Antragsteller			
	Angaben zum Antragsteller	x	x
	Anschrift der Wohnung	x	x
Antragsteller / HH-Mitglieder	aktuelle Wohnung weniger als 1 Jahr		
Antragsteller / HH-Mitglieder	woanders noch gemeldet ?		
	Wohngeld für anderen Wohnraum		
	Familienstand	x	x
	soziale Stellung	x	x
	HH-Personen mit Staatsangehörigkeit als nicht EU-Mitglied		
	HH-Personen mit Gewerbe/freiberufl. oder selbstständige Nebentätigkeit		
	Bewohner Eigenheim/Eigentumswohnung usw.	x	x
	Lebenspartnerschaft,-gemeinschaft	x	x
	Lebensmittelpunkt f. alle HHmitglieder	x	x
Wohnung/Gebäude			
	Eigentümer	x	x
	Einzugsdatum	x	x
	erstmalig bezugsfertig		
	Umbau/Erweiterung		
	Gesamtfläche	x	x
	gewerbl./berufl. Nutzung	x	x
	Gesamtfläche eigengenutzter Wohnraum	x	x
	Überlassung (un/entgeltlich)	x	x
	Ausstattung Wohnraum		
	öffentl.Mittel Förderung	x	x
	Untervermietung	x O	x O
	Garage/Stellplatz		
	Finanzierung Garage/Stellpl. M. Kreditmittel		
	Garage/Stellplatz für andere zum Gebrauch		
HH-Mitglieder / Bewohner			
	Anzahl der HH-Mitglieder/Bewohner		
	anderweitige Unterbringung HH-Mitgl.		
	Antragstellung f. alle/einen Teil/rückw.		
	Pers. die nicht z. HH gehören	x O	x O
	vorübergehend vom Fam.haushalt abwesend zu erwartender Auszug innerh. 12 Mon.		
	Angabe zu Kindern für die Ki.geld gezahlt wird	x	x
	zusätzlicher Wohnraum für Eltern mit gemeinsamen Sorgerecht eines Kindes		
Angaben zu Sterbefall letzte 12/24 Monate			
	Tod eines HH-Mitglieds	x	x
	Transferleistungen des Verstorbenen		
	Wohnungswechsel nach dem Sterbefall	x	x
	Neuaufnahme eines HH-Mitglieds	x	x
Belastung			
	Belastung f. Gebäude/Wohnung		
	andere Leistung/Förderung f. diesen oder anderen Wohnraum		
	Angaben zu jährl. Belastung aus Fremdmittel		
	Abschluss Pers.versicherung f. Festhypothek		
	Auflistung der Nebenkosten		
	Zahlung in Bausparverträge mit Zweckbindung		
	Betrag der Mietminderung		
	Ersetzung/Ablösung Fremdmittel durch anderes Fremdmittel		
	weitere Aufwendungen		
	Ausl. Bürger mit Aufenthaltstitel/Duldung		
	Betrag der übernommenen Kosten		
Einkommen			
	Transferleistungen	x	x
	Leistungsart (Rente, Elterngeld usw.)	x B	x B
	monatliche Einkünfte/Einmaliges Einkommen letzten 3	x	x
	Erhöhung/Verringerung in den nächsten 12 Monaten	x	x
	alle HH-Mitglieder (Name, Geb. datum usw)	x	x
	Sozialabgaben	x	x
	Steuern/Werbungskosten	x	x
	abzugsfähige Werbungskosten		
	Zuschüsse durch Dritte (Nicht-HHmitglieder)/Eigenheimzulage	x B	x B
	Kinderbetreuungskosten		
	Unterhaltsleistungen		
	Übernahme Kinderbetreuungskosten durch Dritte		
	HH-Kinder mit eigenem Einkommen von 16. - 25 Lj.		
	Vermögen/Zinseinnahmen		
Freibeträge			
	Unterhaltszahlungen	x O	x O
	Freibetrag Kinder unter 12/18 J. nach §17 Nr.4 WoGG		
für bes. Personengruppen			
	Schwerbehinderung	x B	x B
	Pflegebedürftigkeit	x B	x B
	Opfer NS-Verfolgung	x B	x B
	Angaben zur Bankverbindung	x	x
	gem. steuerliche Veranlagung		
	freiwillige Beiträge zur Kranken-, und Pflegevers. oder Altersvorsorge		
Nachweise/ Hinweise			
	Beigefügte Unterlagen/Nachweise/Beleg		
	Wichtige Hinweise	x	x

x-Angaben auf Grundformular o-Zusatzformular erforderlich
K- Kapitaldienst/Bewirtschaftung F-Fremdmittelbescheinigung
V-Verdienstbescheinigung Z-Zahlungsnachweise
B - Nachweise/Belege

Vergleich Formular Mietzuschuss Schleswig - Holstein					
		Lübeck	Niebüll	Husum	Kiel
Antragsart					
	Erstantrag	x	x	x	x
	Weiterleistungs- / Wiederholungsantrag/	x	x/o	x	x
	Erhöhung	x	x	x	x
	Änderung	x	x		x
Antragsteller					
	Angaben zum Antragssteller	x	x	x	x
	Anschrift der Wohnung	x	x	x	x
Antragsteller / HH-Mitglieder	aktuelle Wohnung weniger als 1 Jahr	x	x	x/B	x
Antragsteller / HH-Mitglieder	woanders noch gemeldet ?	x	x	x/B	x
	Familienstand				
	soziale Stellung	x	x	x	x
	Haupt-,Untermieter usw.	x	x		x
	Lebenspartnerschaft,-gemeinschaft				
	Angaben zur Bankverbindung (Antragsteller/andere berechnigte Person/Vermieter)	x	x	x	x
Wohnraum					
	Vermieter	x/oM	x/oM	oM	x
	Einzugsdatum	x	x	x	x
	erstmalig bezugsfertig				x
	Umbau/Erweiterung				x
	Gesamtfläche	x	x		x
	Ausstattung Wohnraum				x
	Mietpreisbindung/öffentl.Mittel Förderung	x	x		x
	Untervermietung (un/entgeltlich)	x/B	x/B	x/B	x
	gewerbl./berufl. Nutzung	x	x	x	x
	Leistungen Dritter /private oder öffentl.Zuschüsse		x	x	x
HH-Mitglieder / Bewohner					
	Anzahl der HH-Mitglieder/Bewohner				x
	Antragstellung f. alle/einen Teil/rückw.				x/B
	Pers. die nicht z. HH gehören	x	x	x	x
	vorübergehend vom Fam.haushalt abwesend				x
	zu erwartender Auszug innerh. 12 Mon.				x
	Betreuung bei gemeinsamen Sorgerecht u. dauernder Trennung				
	Angabe zu Kindern für die Ki.geld gezahlt wird	x	x	x	x
	Kindergeld für Kinder, die Nicht-HH-Mitglieder sind				x
Angaben zu Sterbefall letzte 12/24 Monate					
	Tod eines HH-Mitglieds	x/B	x/B	x	x
	Transferleistungen des Verstorbenen	x	x	x	x
	Wohnungswechsel nach dem Sterbefall	x	x	x	x
	Neuaufnahme eines HH-Mitglieds	x	x	x	x
Miete					
	Miete	x	x	x	x/oM
	Nebenkosten und Zuschläge	x	x/B	x	x
	Zahlungen an Dritte(Müll,Wasser)	x			x/B
	Auflistung der Nebenkosten		x		
	Mietminderung				x
	Betrag der Mietminderung				x
	Wohngeld o. vergleichbare Leistung für andere Wohnung	x	x	x	x
	Bruttoeinnahmen Untervermietung				
	unentgeltliches Wohnrecht				
	Ausl. Bürger mit Aufenthaltstitel/Duldung				
	Betrag der übernommenen Kosten				
Einkommen		oV	oV	oV	oV
	alle HH-Mitglieder (Name,Geb.datum usw)	x	x	x	x
	Leistungsart (Rente,Elterngeld usw.)				x/ o
	Zuschüsse/Mietzahlungen durch Nicht-HH-Mitglieder	x	x		x
	Erhöhung/Verringerung in den nächsten 12 Monaten	x	x	x	x
	Einmaliges Einkommen letzten 3 Jahre		x		x/ o
	Erhalt von Unterhaltszahlungen	x			x/ o
	Angaben zu bereits erhaltenem Wohngeld				
	Transferleistungen	x	x	x	x/ o
	Antrag auf Transferleistung oder Widerspruch				x
	Weitere Leistungen ? (Renten, Bafög, ALG I, Krankengeld, U-Vorschuss, Mutterschaftsgeld)				x
	Vermögen/Zinseinnahmen	x	x/o	x/o	x
	Sozialabgaben	x	x	x	
	Steuern/Werbungskosten§ 9a EStG	x	x	x	
	gem. steuerliche Veranlagung				x
	Unterhaltszahlungen	x/oUV	x/oUV	x	x
	freiwillige Beiträge zur Kranken, und Pflegevers. oder Altersvorsorge	x	x	x	x/ o
Freibeträge					
	Kinderbetreuungskosten	x	x	x	x
	abzugsfähige Werbungskosten		o		x
	Angaben zur Ermittl. V. Frei-u. Abzugsbeträgen				
	Freibetrag Kinder unter 12 J. nach §17 Nr.4 WoGG	x	x	x	x
für bes. Personengruppen					
	Schwerbehinderung	x	x	x	x
	Pflegebedürftigkeit	x	x	x	x
	Opfer NS_Verfolgung	x	x	x	x
Nachweise/ Hinweise					
	Beigefügte Unterlagen/Nachweise/Beleg		o		
	Wichtige Hinweise	x	x	x	x

x-Angaben auf Grundformular V-Verdienstbescheinigung
 o-Zusatzformular erforderlich U-Untervermietung
 M-
 Mietbescheinigung/Angaben d. UV-Unterhaltsverpflichtung
 Vermieters B-weitere Bescheinigungen/Belege erforderlich

Vergleich Formular Lastenzuschuss Schleswig - Holstein						
		Lübeck	Niebüll	Husum	Kiel	
Antragsart	Erstantrag	x	x	x	x	
	Weiterleistungs- / Wiederholungsantrag/	x	x	x	x	
	Erhöhung	x	x	x	x	
	Anderung	x	x		x	
Antragsteller	Angaben zum Antragsteller	x	x	x	x	
	Anschrift der Wohnung	x	x	x	x	
	Antragsteller / HH-Mitglieder	aktuelle Wohnung weniger als 1 Jahr	x	x	x	x B
	Antragsteller / HH-Mitglieder	woanders noch gemeldet ?	x	x	x	x B
		Wohngeld für anderen Wohnraum	x	x		
		Familienstand				x
		soziale Stellung	x	x	x	x
		HH-Personen mit Staatsangehörigkeit als nicht EU-Mitglied				x B
		HH-Personen mit Gewerbe/freiberufl. oder selbstständige Nebentätigkeit				x B
		Bewohner Eigenheim/Eigentumswohnung usw.	x	x		x
	Lebenspartnerschaft.-gemeinschaft				x	
	Lebensmittelpunkt f. alle HHmitglieder					
Wohnung/Gebäude	Eigentümer	x	x		x	
	Einzugsdatum	x	x	x	x	
	erstmalig bezugsfertig		x		x	
	Umbau/Erweiterung		x		x	
	Gesamtfläche	x	x	x	x	
	gewerbl./berufl. Nutzung	x	x	x	x	
	Gesamtfläche eigengenutzter Wohnraum					
	Überlassung (un/entgeltlich)	x	x		x	
	Ausstattung Wohnraum		x		x B	
	öffentl.Mittel Förderung	x	x			
	Untervermietung	x O	x O	x B	x	
	Garage/Stellplatz				x	
	Finanzierung Garage/Stellpl. M. Kreditmittel				x	
	Garage/Stellplatz für andere zum Gebrauch				x	
	HH-Mitglieder / Bewohner	Anzahl der HH-Mitglieder/Bewohner				x
		anderweitige Unterbringung HH-Mitgl.				
Antragstellung f. alle/einen Teil/rückw.					x B	
Pers. die nicht z. HH gehören		x	x	x	x	
vorübergehend vom Fam.haushalt abwesend			x		x	
zu erwartender Auszug innerh. 12 Mon.						
Angabe zu Kindern für die Ki.geld gezahlt wird		x	x	x	x	
zusätzlicher Wohnraum für Eltern mit gemeinsamen Sorgerecht eines Kindes						
Angaben zu Sterbefall letzte 12/24 Monate	Tod eines HH-Mitglieds	x B	x	x B	x	
	Transferleistungen des Verstorbenen	x				
	Wohnungswechsel nach dem Sterbefall	x	x	x	x	
	Neuaufnahme eines HH-Mitglieds	x	x	x	x	
Belastung	Belastung f. Gebäude/Wohnung	K	K	K, F, Z, B	x K	
	andere Leistung/Förderung f. diesen oder anderen Wohnraum	x	x	x	x	
	Angaben zu jährl. Belastung aus Fremdmittel					
	Abschluss Pers.versicherung f. Festhypothek					
	Auflistung der Nebenkosten					
	Zahlung in Bausparverträge mit Zweckbindung					
	Betrag der Mietminderung					
	Ersetzung/Ablösung Fremdmittel durch anderes Fremdmittel					
	weitere Aufwendungen					
	Ausl. Bürger mit Aufenthaltstitel/Duldung					
Betrag der übernommenen Kosten						
Einkommen	Transferleistungen	x	x	x	x	
	Leistungsart (Rente,Elterngeld usw.)	x	x	x B	x B	
	monatliche Einkünfte/Einmaliges Einkommen letzten 3 Jahre				x	
	Erhöhung/Verringerung in den nächsten 12 Monaten	x	x	x	x	
	alle HH-Mitglieder (Name,Geb.datum usw)	x	x	x	x	
	Sozialabgaben	x	x	x	x B	
	Steuern/Werbungskosten	x	x	x	x B	
	abzugsfähige Werbungskosten					
	Zuschüsse durch Dritte (Nicht-HHmitglieder)/Eigenheimzulage	x	x	x	x	
	Kinderbetreuungskosten	x		x	x	
	Unterhaltsleistungen	x	x	x	x B	
	Übernahme Kinderbetreuungskosten durch Dritte					
	HH-Kinder mit eigenem Einkommen von 16. - 25 Lj.	x	x			
	Vermögen/Zinseinnahmen	x		x		
Freibeträge	Unterhaltszahlungen				x B	
	Freibetrag Kinder unter 12/18 J. nach §17 Nr.4 WoGG	x	x	x	x	
	Schwerbehinderung	x	x	x	x	
	Pflegebedürftigkeit	(x)	(x)	(x)	x B	
	Opfer NS-Verfolgung	x	x	x	x	
	Angaben zur Bankverbindung	x	x	x	x	
Nachweise/ Hinweise	gem. steuerliche Veranlagung				x	
	freiwillige Beiträge zur Kranken, und Pflegevers. oder Altersvorsorge	x	x	x	x B	
	Beigefügte Unterlagen/Nachweise/Beleg				x	
	Wichtige Hinweise				x	

x-Angaben auf Grundformular
 K- Kapitaldienst/Bewirtschaftung
 V-Verdienstbescheinigung
 B - Nachweise/Belege

o-Zusatzformular erforderlich
 F-Fremdmittelbescheinigung
 Z-Zahlungsnachweise

Kommunenprofile

Profilmerkmale	Brandenburg			Potsdam	Niedersachsen		NRW		Husum	Schleswig-Holstein		
	Falkensee	Fürstenwalde	Luckenwalde		Braunschweig	Melle	Düsseldorf	Kleve		Kiel	Lübeck	Niebüll
Leistungsunabhängige Angaben: Einwohnerzahl (2007)	39.366	33.104	20.902	150.833	245.810	46.581	581.122	49.254	22.327	236.902	211.541	9183
Zuständigkeit Einwohner	39.366 + Beratung der Wohngeld- berechtigten der umliegenden Gemeinden	33.104	20.902	150.833	245.810	46.581	581.122	49.254	52.316	236.902	211.541	22.000
Arbeitslosenquote (2008)	7,5%	18,1%	15,7%	8,2%	9,2%	4,1%	9,6%	5,8%	7,9% (Kreis Nordfriesland)	11,4%	12,2%	7,9% (Kreis Nordfriesland)
Fläche der Kommune (2007)	43,30 km ²	70,55 km ²	46,46 km ²	187,29 km ²	191,85 km ²	254,00 km ²	217,02 km ²	97,80 km ²	25,81 km ²	118,65 km ²	214,20 km ²	30,63 km ²
Leistungsabhängige Angaben: Anzahl der Fragen im Antragsformular												
a) Mietzuschuss	31	26	36	35	29	29	16	16	16	40	16	25
b) Lastenzuschuss	31	33	33	33	31	31	15	15	26	31	25	27
genutzte Wohngeld-Software	Computerzentrum Strausberg, Software "BKA-1"	Computerzentrum Strausberg, Software "BKA-1"	Computerzentrum Strausberg, Software "BKA-1"	Computerzentrum Strausberg, Software "BKA-1"	"public marius Wohngeld" von KSN	"public marius Wohngeld" von KSN	"Wgplus" von "Aucoteam"	"Wgplus" von "Aucoteam"	PROSOZ / W	PROSOZ / W	PROSOZ / W	PROSOZ / W
Optionskommune	nein	ja	nein	nein	nein	ja	nein	ja	ja	nein	nein	ja

Quellen: DESTATIS, Bundesagentur für Arbeit, Wohngeldbehörden

Kontakt

Bundeskanzleramt
Geschäftsstelle Bürokratieabbau
Willy-Brandt-Straße 1
10557 Berlin
www.bundesregierung.de/buerokratieabbau

Nationaler Normenkontrollrat
Sekretariat
Willy-Brandt-Str. 1
10557 Berlin
www.normenkontrollrat.de

Statistisches Bundesamt
Arbeitsbereich Z-SKM
65180 Wiesbaden
Speziell zum Wohngeld:
Referat
"Messverfahren, Zeitaufwandsmessung"
Graurheindorfer Str. 198
53117 Bonn
www.destatis.de

Stand der Fachinformation: September 2009

Die Tabellen und Zahlen im Bericht verstehen sich einschließlich statistischer Differenzen.

Titelgestaltung unter Verwendung von Bildmaterial der Firma Schilderfabrikation Moedel GmbH