

Sitzungsvorlage		Wahlperiode / Vorlagen-Nr.:
		2025-2030 SV 0121
		Datum: 17.04.2026
		Status: öffentlich
Beratungsfolge:	Ausschuss für Kultur, Bildung und Soziales	
Federführende Stelle:	Fachbereich 40 - Bildung und Soziales	

Wohngeldstelle: Entwicklung, Herausforderungen und eingeleitete Steuerungsmaßnahmen

Das Wohngeld ist eine zentrale staatliche Unterstützungsleistung zur Sicherung angemessenen Wohnraums für Haushalte mit geringem Einkommen. Es handelt sich um einen Zuschuss zu den Wohnkosten, der gezielt diejenigen unterstützt, die ihren Lebensunterhalt grundsätzlich selbst bestreiten können, jedoch durch steigende Mieten und Energiekosten belastet sind.

Im Unterschied zu Leistungen nach dem SGB XII handelt es sich beim Wohngeld nicht um eine vollumfängliche Existenzsicherung, sondern um eine individuell berechnete Zusatzleistung.

Die Bearbeitung von Wohngeldanträgen ist dabei mit einem hohen Prüfaufwand verbunden, da sämtliche Einkommen aller Haushaltsmitglieder detailliert zu berücksichtigen sind, zahlreiche Freibeträge und gesetzliche Regelungen Anwendung finden, die Höhe der Miete sowie die Haushaltsgröße einfließen und die Bewilligung in der Regel auf 12 Monate befristet ist, wodurch regelmäßige Folgeanträge erforderlich sind.

Hieraus ergibt sich eine im Vergleich zu anderen Sozialleistungen hohe Bearbeitungstiefe bei gleichzeitig wiederkehrenden Fallstrukturen.

Darüber hinaus umfasst das Aufgabenspektrum der Wohngeldstelle nicht ausschließlich die Antragsbearbeitung und Bescheiderteilung. Zu den laufenden Aufgaben gehören ebenso gesetzlich vorgeschriebene Datenabgleiche und Prüfungen, die Durchführung von Beratungs- und Auskunftsgesprächen mit Bürgerinnen und Bürgern sowie die Bearbeitung von Rücknahmen und Aufhebungen von Bewilligungsbescheiden (z. B. bei Änderungen der Anspruchsvoraussetzungen) einschließlich der Berechnung und Rückforderung zu Unrecht erbrachter Leistungen.

Mit Inkrafttreten der Wohngeldreform zum 01.01.2023 wurde der Kreis der Anspruchsberechtigten bundesweit erheblich ausgeweitet und die Leistungen deutlich erhöht. Dies führte auch in Übach-Palenberg zu einem sprunghaften Anstieg der Antragszahlen. Die Anzahl der Fälle stieg von 344 im Jahr 2022 auf 593 im Jahr 2023 und damit um rund 72 %.

Leiter/in der federführenden Stelle	Leiter/in der mitwirkenden Stelle	Kenntnisnahme des Kämmerers	Dezernent/in der mitwirkenden Stelle	Dezernent/in der federführenden Stelle	Bürgermeisterin

Die vorhandenen personellen und organisatorischen Strukturen waren zu diesem Zeitpunkt nicht auf eine derartige Dynamik ausgelegt.

In der Folge kam es zu erheblichen Bearbeitungsrückständen. In Einzelfällen mussten Antragstellende Wartezeiten von bis zu 12 Monaten und darüber hinaus in Kauf nehmen.

Diese Situation war auch Gegenstand politischer Diskussion, öffentlicher Berichterstattung und hat verständlicherweise zu Unzufriedenheit bei den betroffenen Bürgerinnen und Bürgern geführt.

Weitere gesetzliche Anpassungen, insbesondere im Jahr 2025, haben diese Entwicklung noch verstärkt.

Ein zusätzlicher Faktor für längere Bearbeitungszeiten liegt darin, dass Anträge häufig nicht vollständig eingereicht werden. Dies führt zu wiederholten Nachforderungen, Unterbrechungen im Bearbeitungsprozess und einem erhöhten Prüfaufwand. Gleichwohl ist festzuhalten, dass die Verantwortung für eine zügige Bearbeitung weiterhin bei der Verwaltung liegt.

Die dargestellte Entwicklung stellte auch für die Mitarbeitenden der Wohngeldstelle eine erhebliche Belastung dar. Die Arbeit ist seit einem längeren Zeitraum geprägt durch ein stark erhöhtes Arbeitsaufkommen, die parallele Bearbeitung neuer Anträge und bestehender Rückstände sowie den intensiven Kontakt mit Bürgerinnen und Bürgern, die auf eine zeitnahe Entscheidung in existenziellen Fragen angewiesen sind.

Das Team hat unter diesen Rahmenbedingungen mit großem Engagement daran gearbeitet, die Aufgabenerfüllung sicherzustellen und die Rückstände schrittweise abzubauen.

Die Wohngeldstelle war über einen längeren Zeitraum von personellen Veränderungen und Engpässen betroffen. Insbesondere wirkten sich verzögerte Nachbesetzungsverfahren, kurzfristige Personalabgänge sowie altersbedingte Personalveränderungen darauf aus, dass die Wohngeldstelle nicht stabil war.

Erst seit dem Sommer 2025 konnte schrittweise wieder eine stabile personelle Besetzung erreicht werden. Seit diesem Zeitpunkt ist die Wohngeldstelle wieder voll arbeitsfähig. Gleichwohl bestehen weiterhin Herausforderungen durch krankheitsbedingte Ausfälle sowie die anhaltend hohe Arbeitsbelastung. Durch personelle Engpässe in der Vergangenheit haben sich teilweise auch Überstunden und Resturlaubsansprüche aufgebaut, deren Abbau aus arbeitszeitrechtlichen Gründen erforderlich ist und temporär zu weiteren personellen Einschränkungen in dem Sachgebiet führen können.

Aktuell ist die Wohngeldstelle mit einer Vollzeit und vier Teilzeitkräften besetzt, deren Wochenstunden teilweise befristet aufgestockt wurden. Dabei ist zu berücksichtigen, dass nicht alle personellen Kapazitäten vollständig für die Wohngeldbearbeitung zur Verfügung stehen, da einzelne Beschäftigte parallel andere Aufgaben wahrnehmen.

So ist eine Mitarbeiterin dem Sachgebiet Wohnberechtigungsschein / Wohnungsbindung zugeordnet und steht für die Wohngeldbearbeitung nur in sehr geringem Umfang zur Verfügung.

Insgesamt steht damit eine grundsätzlich arbeitsfähige, jedoch weiterhin stark beanspruchte Personalstruktur zur Verfügung.

Zur Stabilisierung der Situation wurden fortlaufend verschiedene Maßnahmen ergriffen. Die Neuorganisation der Dezernate zum 01.12.2025 hat zudem weitere Impulse für strukturelle Verbesserungen gegeben und durch die Rückkehr der Bereichsleitung ist zudem die durchgehende fachliche Präsenz wiederhergestellt, was eine bedarfsgerechte und enge Begleitung der Aufgaben garantiert.

Folgende Maßnahmen wurden getroffen:

Personelle Maßnahmen:

- gezielte Neueinstellungen und interne Umsetzungen
- Erhöhung von Stundenkontingenten
- nachhaltige Stabilisierung der Personalstruktur

Organisatorische Maßnahmen:

- Anpassung der Öffnungs- und Sprechzeiten zur Entlastung der Sachbearbeitung
- strukturierte Priorisierung und Abarbeitung der Rückstände
- Neuaufteilung der Fallzuständigkeiten
- Einführung standardisierter Antwortentwürfe zur Optimierung von Arbeitsabläufen und Entlastung der Mitarbeitenden
- Einführung digitale Antragsstellung
- aktive Begleitung der Rückstandsauflösung durch die Bereichsleitung

Strukturelle Maßnahmen:

- Entwicklung und Umsetzung eines neuen Raum- und Arbeitskonzeptes
- Verbesserung der internen Abläufe

Die Maßnahmen wurden kontinuierlich auf Leitungsebene gesteuert und an die jeweilige Entwicklung angepasst.

Die digitale Antragstellung wurde bereits eingeführt und stellt einen wichtigen Schritt zur Modernisierung der Verwaltungsabläufe dar. Eine vollständige digitale Nachreichung von Unterlagen ist derzeit noch nicht möglich, stellt jedoch eine wichtige Perspektive für die weitere Prozessoptimierung dar. Der digitale Antrag entfaltet seine volle Entlastungswirkung perspektivisch insbesondere im Zusammenspiel mit einem Dokumentenmanagementsystem (DMS) und der elektronischen Akte (E-Akte), durch die eine durchgängig digitale Vorgangsbearbeitung ermöglicht wird.

Mit dem Bezug neuer Räumlichkeiten im Mai 2026 wird die Wohngeldstelle organisatorisch weiter gestärkt. Das zugrunde liegende Raumkonzept verfolgt einen modernen und flexiblen Ansatz und ermöglicht eine effizientere Nutzung der vorhandenen Flächen. Es schafft eine strukturierte Arbeitsorganisation, flexible Arbeitsformen zur besseren Steuerung von Arbeitsprozessen und eine Verbesserung der internen Abstimmungsmöglichkeiten.

Besonders hervorzuheben ist die Einrichtung eines multifunktionalen barrierefreien Büros. Dieses steht bedarfsorientiert auch anderen Bereichen des Fachbereichs 40 zur Verfügung und stellt damit einen deutlichen Mehrwert für die Bürgerinnen und Bürger mit Einschränkungen dar. Die neue räumliche Struktur unterstützt somit sowohl die interne Arbeitsorganisation als auch

die Bürgerorientierung der Verwaltung.

Die eingeleiteten Maßnahmen zeigen Wirkung. Insbesondere konnten Rückstände aus den Vorjahren weitgehend abgebaut werden und die Zahl der Eingaben im Beschwerdemanagement ist zwischenzeitlich rückläufig. Dies deutet darauf hin, dass die eingeleiteten Maßnahmen greifen und sich die Situation für die Bürgerinnen und Bürger schrittweise verbessert und spürbar stabilisiert.

Aktueller Stand der Fallzahlen

Übersicht Anträge Wohngeldstelle per 31.12.2025				
	2023	2024	2025	gesamt
gesamt	593	493	508	1594
erledigt	571	436	231	1238
in Bearbeitung	6	19	33	58
offen	16	38	244	298

Übersicht Anträge Wohngeldstelle Stand 17.04.2026					
	2023	2024	2025	2026	gesamt
gesamt	593	493	508	149	1743
erledigt	579	466	358	31	1434
in Bearbeitung	9	16	37	8	70
offen	5	11	113	110	239

Die wenigen noch offenen Altfälle sind überwiegend durch besondere Einzelfallkonstellationen geprägt (z.B. noch ausstehende Unterlagen, komplexe Einkommensprüfungen oder laufende Klärungen) und befinden sich in der abschließenden Bearbeitung.

Der Status „in Bearbeitung“ umfasst u.a. Wohngeldanträge, bei denen Unterlagen nachgefordert werden. Die Bearbeitungsdauer ist einzelfallabhängig und richtet sich insbesondere nach der Vollständigkeit der Unterlagen, der Komplexität der Prüfung sowie erforderlichen Mitwirkungen der Antragstellenden.

Die Entwicklung der Fallzahlen zeigt, dass es gelungen ist, insbesondere die Altfälle aus den Jahren 2023 und 2024 weitgehend abzubauen. Die aktuell noch offenen Verfahren konzentrieren sich überwiegend auf jüngere Antragsjahrgänge und befinden sich größtenteils in der Bearbeitung.

Die Wohngeldreform hat die Verwaltung vor erhebliche Herausforderungen gestellt, die sich insbesondere in einem stark erhöhten Arbeitsaufkommen und zeitweise sehr langen Bearbeitungszeiten niedergeschlagen haben. Durch gezielte personelle, organisatorische und strukturelle Maßnahmen ist es jedoch gelungen, die Wohngeldstelle wieder zu stabilisieren und schrittweise zu einer verlässlichen Aufgabenwahrnehmung zurückzuführen.

Mit der nun erreichten personellen Stabilität, der räumlichen Neuaufstellung sowie der

fortschreitenden Digitalisierung bestehen gute Voraussetzungen, die Bearbeitungsprozesse nachhaltig zu verbessern.

Ziel bleibt es, den Bürgerinnen und Bürgern eine verlässliche, zügige und bürgernahe Bearbeitung ihrer Anliegen zu gewährleisten.

Die eingeleiteten Maßnahmen bilden hierfür eine tragfähige Grundlage und werden konsequent weiterentwickelt.