

Universitätsstadt Tübingen

Fachbereich Soziales

Stauber, Elisabeth; Kärcher, Nicole Telefon: 07071-204-1503

Gesch. Z.: 50/502/

Vorlage

167/2025

Datum

25.06.2025

Berichtsvorlage

zur Behandlung im **Ausschuss für Kultur, Bildung und Soziales**

Betreff: **Wohngeldstelle: aktuelle Entwicklungen und Personalbemessung**

Bezug: 52/2023

Anlagen:

Zusammenfassung:

Mit der letzten Wohngeldnovelle zum 01.01.2023 stieg die Zahl der Haushalte mit Wohngeldbezug seit Ende 2022 um 57 % (Stand Anfang Juni 2025, 1.353 Haushalte). Durch die Schaffung von zwei neuen Sachbearbeitungsstellen wurde die Personalkapazität um 45 % auf 6,15 Stellen erhöht. Leider hatte das Sachgebiet in den letzten Jahren eine starke Fluktuation, dazu einen Wechsel und Vakanzen der Teamleitung zu verzeichnen. Dieser Fachkräftemangel führte zu hohen Rückständen und langen Wartezeiten und einer Überlastungsanzeige. Durch intensiven Einsatz der Abteilungsleitung und zahlreiche Maßnahmen konnte die Situation stabilisiert werden. Eine Prüfung der Personalbemessung ergibt, dass bei Vollbesetzung die Kapazität ausreichend ist.

Finanzielle Auswirkungen

Diese Vorlage hat keine finanziellen Auswirkungen.

Bericht:

1. Anlass / Problemstellung

Wohngeld hat angesichts der steigenden Mietkosten eine wesentliche Bedeutung für die Daseinsvorsorge. Als Pflichtleistung sind die Kommunen mit der Leistungsgewährung beauftragt. Personen bzw. Haushalte mit geringem Einkommen, die keine Transferleistungen (Sozialhilfe, Bürgergeld, Bafög) beziehen, können Wohngeld erhalten. Daran ist auch der Zugang zu weiteren Leistungen gekoppelt, z.B. das Bildungs- und Teilhabepaket, die Vergünstigungen der Kreisbonuscard oder die Übernahme von Kinderbetreuungskosten durch die Wirtschaftliche Jugendhilfe. Da die Mieten in Tübingen mehr als 35 % über den Durchschnittsmieten im Bundesgebiet liegen, ist Tübingen in der höchsten Mietstufe eingruppiert.

Durch die Wohngeldnovelle zum 01.01.2023 wurden die Einkommensgrenzen sowie die Wohngeldleistungen deutlich erhöht. Es wurde prognostiziert, dass erheblich mehr Haushalte wohngeldberechtigt sein werden. Das Ministerium ging von einer Verdreifachung der Anträge aus. Im Vorgriff auf diese Veränderungen wurden 2023 zwei neue Stellen für die Sachbearbeitung geschaffen. Diese Vorlage berichtet über die Entwicklungen.

2. Sachstand

2.1. Rechtliche Vorgaben und Veränderungen

Der Wohngeldbereich hat regelmäßig neue Vorgaben und rechtliche Bestimmungen umzusetzen. Dabei wird die Sachbearbeitung leider nicht einfacher, sondern aufwändiger. Einge- führt wurde 2022 eine turnusmäßige Anpassung an die aktuelle Miet- und Einkommens- entwicklung (sog. Dynamisierung). Die Wohngeldreform 2023 brachte eine allgemeine Leis- tungsverbesserung, eine dauerhafte Heizkomponente und eine Klimakomponente mit sich.

Es besteht die Pflicht zur Durchführung quartalsweiser Datenabgleiche. Die Wohngeldstelle erhält Meldungen der zentralen Landesstelle zu allen Einkommensarten (z.B. Beschäftigun- gen, Kapitalerträge, Renten, Transferleistungen) und muss diese in jedem Einzelfall anhand der vorliegenden Daten prüfen. Bei Abweichungen sind Rückforderungen auszustellen, bei absichtlich falschen oder unvollständigen Angaben ist ein Strafverfahren einzuleiten.

2.2 Fallzahlen und Auswirkungen der Wohngeldnovelle

Hier die Übersicht zu den Erstanträgen und der Anzahl der Haushalte mit Wohngeldbezug:

	Erstanträge	Haushalte (Stichtag 31.12.)	Vorgänge
2018:	577	941	2577
2019:	656	990	3004
2020:	592	970	3766
2021:	475	872	2945
2022:	541	863	3702
2023:	788	1039	4344
2024:	830	1262	4101
2025 (bis zum 03.06:)		1353	

Die Fallzahlen zeigen als Auswirkung der Wohngeldreform ab 2023 einen deutlichen und kontinuierlichen Anstieg. Der prognostizierte Sprung auf das Doppelte oder gar Dreifache

ist seit 2023 aber nicht eingetreten. Der Anstieg der Wohngeldhaushalte von 2022 bis Stand heute betrug 57%, die Zahl der Erstanträge stieg von 2022 bis Ende 2024 um 56%. Mit der vorsorglichen Schaffung von 2 Planstellen für die Sachbearbeitung (von 4,15 auf 6,15 VK) wurden 45% mehr Kapazität geschaffen. Zusätzlich wurden 0,5 VK für Sekretariat und Zuarbeit (einfachere Aufgaben) bereitgestellt.

Die Höhe der Auszahlungen für Wohngeldleistungen ist von 3.569.324 € in 2022 auf 6.870.540 € in 2024 gestiegen, also um 51 %.

Eine Besonderheit in Tübingen ist die hohe Zahl der Studierenden und Wohngemeinschaften, verbunden mit einem häufigeren Wechsel bei den Antragstellenden und mit zahlreichen Änderungen. Auch gibt es viele „kompliziertere Mischhaushalte“ mit unterschiedlichen Leistungsansprüchen und zuständigen Behörden innerhalb einer Haushaltsgemeinschaft. Von den Antragstellern der Wohngeldhaushalte sind 40% in Arbeit, 27% in Rente, 24% in Studium oder Ausbildung und 9% nicht erwerbstätig.

Ein Indikator für den Arbeitsumfang in der Fallbearbeitung ist auch die Zahl der sogenannten Wohngeldvorgänge. Das sind alle zu erledigenden Aufgaben, also immer, wenn die Akte überprüft und bearbeitet werden muss: Erst-, Weiterleistungs-, Erhöhungs- und Verminderungsanträge, alle Änderungen, Ermittlungen und Berichtigungen, Umzüge innerhalb Tübingens sowie Wegfall der Leistungen.

Die Zahl der Vorgänge stieg von 2022 bis 2024 um 11%. Umgerechnet pro Vollzeitkraft gab es einen erklärbaren Rückgang (2022: 892/VK; 2024: 667/VK). In 2023 und 2024 mussten notgedrungen aufgrund der Nichtbesetzung von Stellen ein Teil der Aufgaben (=Vorgänge) zugunsten einer zügigen Antragsbearbeitung zurückgestellt werden. Quartalsweise Datenabgleiche, Gegenprüfungen, Beitreibungen sowie Strafanzeigen wurden nicht durchgeführt. Mit der verpflichtenden Wiederaufnahme dieser Aufgaben wird die Zahl der Vorgänge wieder steigen. Für das Team gesamt erfordern diese Aufgaben geschätzt ca. die Arbeitszeit einer halben Stelle.

2.2. Personalsituation und Überlastungsanzeige

Die Entwicklung der Personalausstattung in der Sachbearbeitung zeigt sich wie folgt:

	Haushalte	Stellen* (Soll)	HH/VK/Soll	Stellen (ist)	HH/VK/Ist
2021	872	4,15 VK	210	4,15	210
2022	863	4,15 VK	208	3,15	273
2023	1039	6,15 VK	169	4,15	250
2024	1262	6,15 VK	205	5,7	221
2025	1352	6,15 VK	220	5,5	246

*einschl. 40% Stellenanteil der Teamleitung für Sachbearbeitung.

Für die Sachgebietsleitung stehen 0,6 VK zur Verfügung; 40 % der Leitungsstelle gehen in die Sachbearbeitung. Der Leitung obliegt neben der Personalführung auch die rechtliche und fachliche Anleitung des Teams, die Erarbeitung von internen Vorgaben, die Wider-

spruchs- und Klageverfahren, die Kooperationsabsprachen mit den Schnittstellen sowie das Beschwerdemanagement.

Leider gab es seit 2022 einen zweimaligen Wechsel in der Sachgebietsleitung. Seit Dezember 2024 ist die Leitung unbesetzt und wird aktuell kommissarisch durch die Fachabteilungsleiterin Soziale Hilfen wahrgenommen. Nicht vertreten werden kann aber der 40%-Anteil an Sachbearbeitung bei dieser Stelle. Trotz mehrerer Ausschreibungen konnte eine Nachfolge bis zum Redaktionsschluss nicht gefunden werden; aktuell läuft ein weiteres Besetzungsverfahren. In den vergangenen Jahren gab es zudem im Team der Wohngeldstelle eine hohe Fluktuation durch Renteneintritt, Elternzeit und Austritte. Bis auf einen langjährigen Mitarbeiter ist das gesamte Team neu mit sieben Fachkräften und einer halben Sekretariats-/Assistenzkraft besetzt. Die Fachkräftegewinnung wird zunehmend schwierig; dies führte wiederholt zu über längere Zeiträume unbesetzten Stellen. Alle neuen Teammitglieder waren bzw. sind einzuarbeiten. Bis eine neue Kraft eigenständig ihr volles Pensum verrichten und auch komplexere Fälle bearbeiten kann, braucht es erfahrungsgemäß knapp ein Jahr Einarbeitung.

Aufgrund dessen hat das Team bereits im Sommer 2023 eine Überlastungsanzeige gestellt, um sich zu schützen, da z.B. Fehler in der Bearbeitung oder Beschwerden aufgrund längerer Wartezeiten bei Unterbesetzung und hohem Arbeitsdruck unvermeidbar sind.

3. Vorgehen der Verwaltung

3.1. Prüfung der Personalausstattung

Im Zuge der Organisationsentwicklung in der Fachabteilung Soziale Hilfen wurde 2023 eine Personalbemessung durch die Gemeindeprüfungsanstalt durchgeführt. Dabei wurden zum 1. Quartal 2023 die realen mittleren Bearbeitungszeiten aller Aufgaben erhoben. Dies ergab einen Fehlbedarf von 0,7 VK mit dem Hinweis, die weitere Fallzahlenentwicklung zu prüfen. Die Auswertung der Entwicklung von Fallzahlen und Bearbeitungsvorgängen zeigt, dass die aktuellen Planstellen von 6,15 VK Sachbearbeitung und 0,5 VK Sekretariat/Zuarbeit bei Vollbesetzung knapp ausreichend sind. Fallzahlen von 200 bis 250 sind auch im Vergleich mit anderen Kommunen eine Richtgröße.

Die Überlastung ist auf nicht besetzte Stellen sowie auf die starke Fluktuation und den Einarbeitungsaufwand zurückzuführen. Entscheidende Faktoren sind die Wiederbesetzung der Teamleitung sowie die Personalbindung und die weitere Stabilisierung des Teams. Wünschenswert für die Sicherstellung verlässlicher und zeitnaher Leistungsgewährung wäre die Schaffung einer halben Pufferstelle, denn es gibt so gut wie nie eine Vollbesetzung. Dies ist aber in der derzeitigen Situation nicht finanzierbar. Die Verwaltung wird die Entwicklung von Fallzahlen und Arbeitsvorgängen auch weiterhin fortlaufend auswerten und dazu berichten.

3.2. Umgang mit der Überlastungsanzeige

Von Seiten der Leitung wurden unter Einbeziehung der Personalvertretung umfangreiche Maßnahmen ergriffen, um der Überlastung entgegenzuwirken: Vereinfachung und Optimierung von Abläufen, zeitweise Zurückstellung von Aufgaben (z.B. Strafanzeigen, Datenabgleiche), Gespräche und Coaching zum Umgang mit den Belastungen, zeitweise Einschränkung von Sprechzeiten, Übernahme von Beschwerden durch die Abteilungsleitung, Schaffung einer halben Sekretariats-/Assistenzstelle und zusätzliche Schaffung einer befris-

teten halben Aushilfsstelle für Zuarbeit. Hierdurch, insbesondere durch den sehr intensiven Einsatz der Abteilungsleitung konnte eine deutliche Verbesserung der Arbeitssituation im Team erreicht und ein „Dominoeffekt“ vermieden werden. Sehr bewährt hat sich die neu eingeführte Zuarbeit für einfachere Aufgaben und für die Sicherung der telefonischen Erreichbarkeit.

Es zeigt sich erfreulicherweise auch, dass der erhebliche Rückstand in der Bearbeitung der Anträge langsam abgebaut werden kann. Lag der Rückstand auf dem Höchststand April 2024 noch bei 794 unbearbeiteten Vorgängen, liegt er Stand Mai 2025 bei 384. Dieser Erfolg zeigt, wie hochmotiviert das Team arbeitet. Da jedoch noch immer Stellenanteile vakant sind und eine Mitarbeiterin seit 6 Wochen langzeiterkrankt ist, besteht die Überlastung vorerst weiterhin. Auch müssen die zeitweise zurückgestellten Aufgaben nun zwingend wiederaufgenommen werden. Längere Wartezeiten und Beschwerden sind deshalb leider weiterhin unvermeidbar. Letztere halten sich jedoch erfreulicherweise durch gute Kommunikation sehr in Grenzen.

3.3. Schnittstellen und Kooperationen

Der Wohngeldbereich ist mit vielen anderen Stellen und Leistungsbereichen vernetzt: Jobcenter, Sozialhilfe, Hilfen für Geflüchtete, Sozial- und Schuldnerberatungsstellen, Stadtteilsozialarbeit). Wohngeldbezug berechtigt zur Inanspruchnahme der Leistungen des Bildungs- und Teilhabepakets sowie der Vergünstigungen der KreisBonusCard. Da Wartezeiten hier erhebliche Folgen haben, werden Familien priorisiert bearbeitet. Schnittstellen ergeben sich auch zu den Leistungen Kinderzuschlag und Kinderbetreuungskosten; Information und Beratung hierzu erfolgen nach Bedarf.

Regelmäßig treffen sich die vier Wohngeldbehörden im Landkreis Tübingen zum fachlichen Austausch und zur Abstimmung. Auch mit dem Jobcenter, der Clearingstelle Wohnen und der Abteilung Hilfen für Geflüchtete gibt es eine enge Kooperation. Letztere wird an Bedeutung zunehmen, da Geflüchtete, die Selbstzahler sind oder einen Mietvertrag abschließen, verstärkt über die Nutzung von Wohngeld informiert werden sollen. Das staatlich refinanzierte Wohngeld soll anstelle der bisherigen städtisch finanzierten Privilegierung treten. Mit einem gewissen Anstieg der Anträge ist demzufolge zu rechnen.

Die Wohngeldstelle ist auch im Netzwerk TAPs (Tübinger Ansprechpersonen für Kinderarmut/Kinderchancen) beteiligt. Sie gibt wichtige Informationen zu Hilfen und Angeboten schnell an Familien weiter. Durch die Nähe im Haus können Fragen zu Hilfen schnell mit dem Team der Familienbeauftragten geklärt werden.

3.4. Digitalisierung

Seit Jahresbeginn werden alle Anträge und zugehörigen Unterlagen digital im Elektronischen Leitzordner (ELO) erfasst und mit dem Fachverfahren DiWO verknüpft; zuvor wurden sämtliche Papierakten nach Sichtung eingescannt, was zunächst mit erhöhtem Verwaltungsaufwand verbunden war. Inzwischen zeigen sich jedoch erste Effizienzgewinne durch den digitalen Zugriff und die durchgängige elektronische Weiterverarbeitung. Auch wird dadurch die Arbeit im home office erleichtert.

3.5. Projekt: Entwicklung einer KI-Assistenz für Wohngeldanträge

Dass viele Menschen nicht eigenständig mit der Antragstellung und den einzureichenden Unterlagen zurechtkommen, wird von freien Trägern und Beratungsstellen zunehmend als Problem angezeigt. Es bindet Beratungskapazität, die nicht vorhanden ist bzw. nicht aufge-

stockt werden kann. Anträge werden oft fehlerhaft oder unvollständig eingereicht; dies bindet wiederum die Zeit in der Wohngeldstelle und führt zu längeren Wartezeiten.

Die Verwaltung arbeitet seit Frühjahr 2025 zusammen mit dem Start-up OpenAdvo an der Entwicklung eines KI-Assistenten für Wohngeld. Ziel ist die Schaffung einer kostenfrei nutzbaren Anwendung, die aus Nutzerperspektive entwickelt wird. Das Diakonische Werk, die Sozialberatung und die kit Jugendhilfe wirken mit, ebenso das Team der Wohngeldstelle. So ist gesichert, dass die praktischen Hürden erkannt werden und dass die Lösung genau hier ansetzt, egal ob es um Sprachschwierigkeiten, nicht verständliche Begriffe oder digitale Hürden geht. Bis Herbst soll ein Prototyp entwickelt werden, so dass Fördergelder (Bund, Land, Förderlinien für gemeinnützige KI) für eine vollständige Umsetzung akquiriert werden können. Die Verwaltung verspricht sich viel von diesem Projekt, das später auf andere Städte übertragbar ist. Gelingt dies, können weitere Antragsprozesse angegangen werden.

4. Lösungsvarianten

Es können andere Schwerpunkte gesetzt werden.

Bei der Personalbemessung können andere Maßstäbe angesetzt werden.