

**Informations- und Unterstützungskonzept für  
Bürger\*innen zum Wohngeld**

**Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 09136**

3 Anlagen

**Beschluss des Sozialausschusses vom 16.03.2023 (VB)**  
Öffentliche Sitzung

**Kurzübersicht**  
zur beiliegenden Beschlussvorlage

<b>Anlass</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Anstieg der Anträge und Verdreifachung der Wohngeldempfänger*innenhaushalte durch die geplante Wohngeldnovelle zum 01.01.2023</li><li>● Auftrag aus dem Beschluss des Sozialausschusses vom 15.12.2022 bzw. der Vollversammlung vom 21.12.2022, Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 07959, Antrag der Referentin, Ziffern 11 und 12</li></ul>
<b>Inhalt</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Informations- und Unterstützungskonzept für Bürger*innen zum Wohngeld</li><li>● Stellenzuschaltung von 5 VZÄ für den Beratungsdienst im Fachbereich Wohngeld</li><li>● Stellenzuschaltung von 1 VZÄ Gruppenleitung für den Beratungsdienst im Fachbereich Wohngeld</li></ul>
<b>Gesamtkosten/ Gesamterlöse</b>	-/-
<b>Entscheidungsvorschlag</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Zustimmung zum vorgeschlagenen Informations- und Unterstützungskonzept zum Wohngeld</li><li>● Genehmigung der Stellenzuschaltungen</li></ul>

<b>Gesucht werden kann im RIS auch unter:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Beratungsdienst</li><li>● Schulungskonzept Wohngeld</li><li>● Wohngeldberatung</li></ul>
<b>Ortsangabe</b>	-/-

**Informations- und Unterstützungskonzept für  
Bürger\*innen zum Wohngeld**

**Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 09136**

Vorblatt zum

**Beschluss des Sozialausschusses vom 16.03.2023 (VB)**

Öffentliche Sitzung

<b>Inhaltsverzeichnis</b>		<b>Seite</b>
<b>I.</b>	<b>Vortrag der Referentin</b>	<b>1</b>
1	Aktueller Sachstand zur Umsetzung des Wohngeld-Plus-Gesetzes	2
2	Problemstellung/Anlass	3
3	Informations- und Unterstützungskonzept für Bürger*innen zum Wohngeld	4
3.1	Informations- und Schulungskonzept in Kooperation mit den Wohlfahrtsverbänden	6
3.1.1	Ziele der „Wohngeldberatung-Basis“	6
3.1.2	Abstimmung der Inhalte und der Ausgestaltung des Schulungskonzeptes	7
3.1.3	Durchführung der Schulungen	8
3.1.4	Evaluierung der Schulungen und Klärungen bezüglich der Kooperation	9
3.2	Beratungsdienst Wohngeld	10
3.2.1	Ziele der „Wohngeldberatung-Plus“	10
3.2.2	Aufgaben des Beratungsdienstes	11
3.2.3	Rahmenbedingungen	12
3.3	Öffentlichkeitsarbeit	13
4	Stellenbedarf im Amt für Wohnen und Migration	13
4.1	Neue Aufgabe	13
4.1.1	Geltend gemachter Bedarf (in Stellen VZÄ)	13
4.1.2	Bemessungsgrundlage	14
4.2	Alternativen zur Kapazitätsausweitung	15
4.3	Zusätzlicher Büroraumbedarf	15
5	Darstellung der Kosten und der Finanzierung	15
<b>II.</b>	<b>Antrag der Referentin</b>	<b>18</b>
<b>III.</b>	<b>Beschluss</b>	<b>19</b>

Informations- und Unterstützungskonzept für Bürger\*innen zum  
Wohngeld, Evaluierung des Schulungsangebotes an die  
Wohlfahrtsverbände  
Stellungnahme des Personal- und Organisationsreferates  
Stellungnahme des Kommunalreferates

Anlage 1  
Anlage 2  
Anlage 3

## **Informations- und Unterstützungskonzept für Bürger\*innen zum Wohngeld**

### **Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 09136**

3 Anlagen

#### **Beschluss des Sozialausschusses vom 16.03.2023 (VB)**

Öffentliche Sitzung

#### **I. Vortrag der Referentin**

##### **Zusammenfassung**

Die Wohngeldstelle erwartet die Verdreifachung der aktuell rund 4.100 Münchner Empfänger\*innenhaushalte sowie die Verfünfachung der Antragszahlen nach Inkrafttreten des Wohngeld-Plus-Gesetzes. Bereits im Januar 2023 stiegen die Antragseingänge im Vergleich zu Januar 2022 um 133 %. Zum 28.02.2023 hat die Wohngeldstelle 11.767 offene Fälle, die in Bearbeitung sind oder auf Bearbeitung warten. Das Entnahmedatum liegt derzeit beim 02.02.2022.<sup>1</sup>

Um die Umsetzung der Wohngeldnovelle gewährleisten zu können, wurde mit dem Beschluss des Sozialausschusses vom 15.12.2022 und der Vollversammlung vom 21.12.2022 (Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 07959) die Stellschaltung von 27 VZÄ für den Fachbereich Wohngeld sowie 15 VZÄ für das Servicetelefon des Sozialreferats beschlossen.

Darüber hinaus wurde das Sozialreferat beauftragt, den Wohlfahrtsverbänden Schulungsmöglichkeiten anzubieten sowie ein Informations- und Unterstützungskonzept für die Bürger\*innen zu entwickeln. Das Informations- und Unterstützungskonzept hat zwei Komponenten, die Wohngeldberatung-Basis, die durch die Wohlfahrtsverbände durchgeführt wird sowie der zentrale Beratungsdienst Wohngeld-Plus, die in dieser Beschlussvorlage vorgestellt werden.

Das Sozialreferat hat seit Januar 2023 in Zusammenarbeit mit den Wohlfahrtsverbänden ein breites Schulungskonzept entwickelt und Schulungen in zwei Teilen an jeweils drei Terminen für insgesamt 500 Teilnehmer\*innen inklusive Bereitstellung von umfangreichen Schulungsunterlagen angeboten.

---

<sup>1</sup> Das Entnahmedatum ist das Datum der Fälle, die aus dem Pool zur Bearbeitung durch die Sachbearbeiter\*innen entnommen werden.

Das Konzept für den „Beratungsdienst Wohngeld-Plus“ wurde entwickelt und mit dem Personal- und Organisationsreferat (POR-5/3 SC consult.in.M) abgestimmt. Hierfür benötigt der Fachbereich Wohngeld zusätzlich 5 VZÄ Beratungsstellen in voraussichtlich EGr. 7 und 1 VZÄ voraussichtlich in EGr. 9A TVöD für eine Gruppenleitung, um den geplanten Start des Beratungsdienstes am 01.04.2023 gewährleisten zu können (Einwertung vorbehaltlich noch zu erfolgender Stellenbewertung).

### 1 Aktueller Sachstand zur Umsetzung des Wohngeld-Plus-Gesetzes

Durch die Ankündigung, die umfassendste Wohngeldreform seit 57 Jahren mit einer deutlichen Ausweitung des Empfänger\*innenkreises und der Einführung einer Heizkosten- und Klimakomponente sowie für den Zeitraum September 2022 bis Dezember 2022 einen Heizkostenzuschuss II einzuführen, hat sich die Zahl der eingehenden Anträge ab diesem Zeitpunkt bis zum Jahresende deutlich erhöht. Im Januar 2023 stiegen die Antragsgänge im Vergleich zum Januar 2022 um ca. 133 % auf 2.583 Anträge.

September 2022	Oktober 2022	November 2022	Dezember 2022	Januar 2023	Februar 2023
1.314	1.417	1.525	1.439	2.583	2.239

Trotz Urlauben und Einarbeitungen konnten im Januar 2023 1.079 Fälle, im Februar 2023 1.103 Fälle abschließend bearbeitet werden.

Die im o. g. Beschluss genehmigten 27 Stellen für die Wohngeldstelle wurden im Januar 2023 im Stellenplan eingerichtet und für alle Stellen das Besetzungsverfahren eingeleitet.

Aus den ehemaligen CTT-Kräften konnten vier Personen für die Antragserfassung/ Korrespondenz/Registrierung und eine Sachbearbeitung gewonnen werden. Diese haben den Dienst am 02.01.2023 angetreten.

Aus internen und öffentlichen Ausschreibungen konnten sechs Sachbearbeiter\*innen gewonnen werden. Die Dienstantritte liegen verteilt, nach den jeweiligen Kündigungsterminen der alten Beschäftigungsverhältnisse. Mit der Einarbeitung wurde oder wird sofort begonnen, die bisher trotz enormer Arbeitsbelastungen im gesamten Bereich sehr gut laufen. Bei drei weiteren Personen steht eine Zusage noch aus.

Die weitere Besetzung ist durch die Zuweisung von 3 – 4 Nachwuchskräften zum 01.06.2023 geplant. Weiterhin werden aus dem verbleibenden CTT-Pool zum 31.03.2023 und den noch vorhandenen Bewerbungen aus Sammelausschreibungen der QE2 versucht, weitere Sachbearbeiter\*innen zu gewinnen.

Somit sind von den 27 VZÄ Stellen des Beschlusses und den vorher unbesetzten Stellen bereits 14 Stellen fest besetzt und bei den restlichen Stellen laufen die Besetzungsverfahren.

Seit dem 19.12.2022 wird der Fachbereich zudem durch vier Kollegen aus dem Bereich Registrierung und Vergabe für sechs Monate unterstützt. Diese Kollegen bearbeiten nur die einfachen Fälle mit Rentenbezug, um bei diesen Fällen die Verbescheidung zu beschleunigen. Die Einarbeitung läuft sehr gut und im weiteren Verlauf wird sich auch durch diese Maßnahme und die Nutzung der Möglichkeit, den Bewilligungszeitraum für diese gleichbleibenden Einkünfte auf 24 Monate zu bewilligen, eine Reduzierung der Weiterleistungsanträge für die Zukunft ergeben. In den Fällen mit nicht konstantem Einkommen, wird die Regelung der Verlängerung des Bewilligungszeitraumes auf 18 Monate nach den Umständen des Einzelfalles und unter Berücksichtigung der Geschäftslage angewandt.

## **2 Problemstellung/Anlass**

Der Vollzug des Wohngeldgesetzes (WoGG) ist eine Pflichtaufgabe. Das Wohngeld dient der Sicherung eines angemessenen und familiengerechten Wohnens (§ 1 Abs. 1 WoGG) von Mieter\*innen oder Eigentümer\*innen des selbst genutzten Wohnraums. Es richtet sich an Haushalte mit geringem Einkommen, die keine Transferleistungen (z. B. Grundsicherung nach SGB II oder XII) beziehen oder deren Hilfebedürftigkeit mit Wohngeld beseitigt werden kann. Unter anderem können so die Mietbelastungsquote gesenkt, wirtschaftliche Notlagen gemindert und Wohnungsverlust verhindert werden.

Ohne einen gültigen Bewilligungsbescheid kann jedoch keine Auszahlung der Geldleistungen erfolgen und auch der Erhalt von Leistungen für Bildung und Teilhabe sowie des München Passes ist nicht möglich, sofern der Wohngeldbezug hierfür als Berechtigungsgrundlage dient. Durch eine referatsinterne Vereinbarung mit dem Amt für Soziale Sicherung kann gegen Vorlage der Eingangsbestätigung der Beantragung von Wohngeld der München Pass für weitere sechs Monate ausgestellt werden. Bei Härtefällen bezüglich eines möglichen Finanzierungseinganges der Mietzahlungen, auf Leistungen nach Bildung und Teilhabe oder anderen sozialen Dringlichkeiten wird nach Erhalt einer Sachverhaltsschilderung eine sofortige Bearbeitung sichergestellt.

Mit dem Wohngeld-Plus-Gesetz entstand eine quantitative Aufgabenausweitung, die einerseits durch 27 neue Stellen gemäß des o. g. Beschlusses des Sozialausschusses vom 15.12.2022 bzw. der Vollversammlung vom 21.12.2022 ausgeglichen werden soll. Andererseits sollen durch die Zusammenarbeit mit den Beratungsstellen der Wohlfahrtsverbände und die Einrichtung eines zentralen Beratungsdienstes für Wohngeld die Antragsqualität verbessert und die Verbescheidung beschleunigt werden. Für die Schnittstellen- und Beratungsaufgaben des zentralen Beratungsdienstes werden zusätzlich neue Stellen, 5 VZÄ für die Beratung sowie 1 VZÄ Gruppenleitung benötigt.

### **3 Informations- und Unterstützungskonzept für Bürger\*innen zum Wohngeld**

Mit dem Beschluss des Sozialausschusses vom 15.12.2022 und der Vollversammlung vom 21.12.2022 (Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 07959, Antrag der Referentin, Ziffer 12) wurde das Sozialreferat beauftragt „ein Informations- und Unterstützungskonzept für die Bürger\*innen zu entwickeln und dem Stadtrat im 1. Quartal 2023 vorzulegen.“

Darüber hinaus erhielt das Sozialreferat gemäß Antrag der Referentin, Ziffer 11 des o. g. Beschlusses den Auftrag, „die Wohlfahrtsverbände aufzufordern, im Rahmen ihrer Beratungsstellen auch zum neuen Wohngeld zu informieren, und ihnen Schulungsmöglichkeiten anzubieten.“

Das neu entwickelte Informations- und Unterstützungskonzept enthält daher zwei neue Schwerpunkte: die Unterstützung der Beratung durch die Wohlfahrtsverbände sowie den Ausbau eines eigenen stadtinternen Beratungsdienstes der Wohngeldstelle. Darüber hinaus wird das Servicetelefon des Sozialreferates in der Einarbeitung der 15 neuen Fachkräfte durch die Wohngeldstelle unterstützt (siehe Abbildung 1).



Abbildung 1: Bearbeitungskonzept Wohngeld



Eine Übersicht der seit 2020 eingegangenen Anträge und der verbeschiedenen Ablehnungen zeigt, dass diese sich auch durch die Corona-Situation und die nicht mehr mögliche Beratung deutlich erhöht haben. Durch die zukünftige Beratung kann hier eine gezieltere Antragstellung erreicht werden und dadurch die Ablehnungsquote verringert werden.

Jahr	Antragseingang	Ablehnungen*	Quote
2020	16.245	5.061	ca. 31 %
2021	14.236	5.438	ca. 38 %
2022	14.089	7.535	ca. 53 %

\*Erläuterung Ablehnungen: rechnerische Ablehnungen, keine Wohngeldberechtigung, Missbräuchliche Inanspruchnahme, Ausschluss vom Wohngeld, abgelehnter Änderungsantrag

Ziel des Konzeptes ist es, den Bescheiderlass und somit die Auszahlung des Wohngeldes durch angepasste und gezielte Beratung zu beschleunigen. Durch die kompetente Beratung soll eine Weichenstellung in der Beantragung erfolgen und damit erreicht werden, dass überwiegend Anträge ankommen, bei denen voraussichtlich ein Anspruch auf Wohngeld besteht.

Dies erfolgt einerseits durch den Ausbau eines zentralen Beratungsdienstes, der ermöglicht, dass die Kapazitäten der Sachbearbeitungen überwiegend auf den Bescheiderlass konzentriert werden können. Andererseits werden die Beratungsstellen der Träger unterstützt, um die Ausfüllqualität der Anträge und die Vollständigkeit der Unterlagen zu verbessern sowie eine Erhöhung der Anzahl der Online-Anträge zu erreichen.

### **3.1 Informations- und Schulungskonzept in Kooperation mit den Wohlfahrtsverbänden**

#### **3.1.1 Ziele der „Wohngeldberatung-Basis“**

Grundsätzlich ist das Amt für Wohnen und Migration für die Umsetzung der Wohngeldreform zuständig. Die Träger der freien Wohlfahrt unterstützen das Ziel einer schnellen Inanspruchnahme der Münchner Bürger\*innen im Rahmen ihrer Kapazitäten.

Die bereits vorhandenen Beratungsstellen der Wohlfahrtsverbände sollen im Rahmen ihrer aktuellen Beratungstätigkeit eine mit dem Amt für Wohnen und Migration abgestimmte „Wohngeldberatung-Basis“ den Klient\*innen und Zielgruppen der jeweiligen Beratungsstelle wohnortnah anbieten. Die Ausweitung der Beratung auf weitere neue Zielgruppen ist nicht vorgesehen. Somit entstehen keine neuen Anlaufstellen für alle, sondern werden die bereits vorhandenen Beratungsstellen hinsichtlich der zielgerichteten Beratung bezüglich der grundsätzlichen Änderungen zum Wohngeld und dessen Anspruchsvoraussetzungen optimiert.

Die Beratungsstellen und Einrichtungen der Wohlfahrtsverbände haben eine große Palette von Beratungsangeboten, die je nach Auftrag der Einrichtung und den Möglichkeiten entsprechend den personellen und fachlichen Ressourcen der einzelnen Beratungseinrichtungen unterschiedliche Graduierung Wohngeldberatung anbieten. Bei einigen Einrichtungen, wie z. B. bei den Alten- und Servicezentren, stellt die Beratung nur eine Teilaufgabe dar. Somit muss auch die „Wohngeldberatung-Basis“ diesen Voraussetzungen angepasst werden, da die Ressourcen der Träger bzw. die Zuwendungen der Landeshauptstadt nicht ausgeweitet werden sollen.

Aus diesem Grund ergeben sich folgende Abstufungen bezüglich der Aufgabenfelder der „Wohngeldberatung-Basis“.

Die grundlegenden Inhalte, die von den meisten Beratungsstellen der Träger geleistet werden können, sind

- zum einen die Unterstützung, dass der richtige Antrag (Bayrischer Wohngeldantrag) ausgefüllt wird. Dies kann mit einer Prüfung, Hinweis im Beratungsgespräch oder durch Aushändigung des richtigen Formulars erfolgen
- und die Sensibilisierung der Klient\*innen, dass ein vollständig ausgefüllter Antrag schneller bearbeitet werden kann.
- Zum anderen sorgt die zeitnahe Einschätzung darüber, ob eine akute Notsituation vorliegt, dafür, dass die richtige Leistung (SGB II/XII) beantragt wird und den Klient\*innen schnell geholfen werden kann.
- Die Berater\*innen können zudem durch eine Schnittstelle zur Wohngeldstelle mögliche Härtefälle melden (siehe Ziffer 3.2.1).

Bei vorliegenden Kapazitäten kann durch Unterstützung beim Ausfüllen des (Online-)Antrags die Antragsqualität erhöht werden. Mit Hilfe des Wohngeldrechners können die Beratungsstellen zudem eine erste grobe Einschätzung über die Aussicht eines Wohngeldbezugs geben.

### **3.1.2 Abstimmung der Inhalte und der Ausgestaltung des Schulungskonzeptes**

Die Abstimmung der Inhalte und Ausgestaltung des Informations- und Schulungskonzeptes erfolgte am 09.01.2023 in einer gemeinsamen Sitzung der Vertretungen der Wohlfahrtsverbände und der Projektbeteiligten des Amtes für Wohnen und Migration.

Es war zu ermitteln, wo die Wohngeldstelle mit dem Schulungsangebot die Träger abholen kann. Die Vertreter\*innen der Verbände bestätigen die Annahme des Sozialreferates, dass eine große Bandbreite in der Tiefe und Ausgestaltung des bisherigen Beratungsangebotes besteht. Das Thema Wohngeld kommt unter anderem in der allgemeinen Sozialberatung, in der Senioren- sowie in der Migrationsberatung vor. Sowohl Hauptamtliche als auch Ehrenamtliche beraten in den Einrichtungen.

Folgender Bedarf an Schulungsthemen hat sich in der Abstimmung herauskristallisiert:

- Erlangung der Grundkenntnisse
- Besprechung der benötigten Unterlagen
- Wohngeld-Plus-Gesetz
- Online-Wohngeldrechner
- Abgrenzung zu Transferleistungen, z. B. SGB II/XII, aber auch zu Leistungen der Ausbildungsförderung sowie Plausibilität der Einnahmen

Darüber hinaus wurde erklärt, dass für die Berater\*innen der Träger eine Schnittstelle zum Amt eingerichtet wird (siehe Ziffer 3.2.1).

Für die Ausgestaltung der Schulungen wurde festgelegt, dass ein differenziertes Schulungsangebot von der Wohngeldstelle entwickelt wird, da die Beratungsstellen in verschiedener Tiefe beraten und somit unterschiedliche Kenntnisse vorhanden sind. Es sollen mehrere Schulungstermine in der Woche zu verschiedenen Zeiten angeboten werden, um die Teilnahme auch für Teilzeitkräfte zu ermöglichen. Die Dauer der Schulungseinheiten wurde auf 2 - 2,5 Stunden eingeschränkt, um sie besser in den Berufsalltag der Berater\*innen integrieren zu können.

Die Schulungen werden zudem einem größeren Teilnehmer\*innenkreis (50 - 60 Personen) mit der Möglichkeit der Direktanmeldung angeboten. Das Sozialreferat koordiniert die Schulungstermine und bereitet Schulungsmaterialien vor, damit die Teilnehmer\*innen in ihrer Organisation auch als Multiplikator\*innen dienen können.

### **3.1.3 Durchführung der Schulungen**

Die erste Schulung wurde am 19.01.2023 mit 136 Teilnehmer\*innen zum Thema „Wohngeldantrag (Mietzuschuss) Bayern“ mit ausführlicher Erklärung der Antragspunkte des Wohngeldantrags als Teil 1 der Schulungsreihe durchgeführt. Auch die weiteren Termine am 23.01.2023 und am 15.02.2023 sind auf großes Interesse gestoßen (116 bzw. 41 Teilnehmer\*innen). Die Schulungsmaterialien wurden allen Teilnehmer\*innen sowie den Vertretungen der Wohlfahrtsverbände zugeschickt.

Eine durchgeführte Abfrage in den Schulungsterminen zum Teil 1 hat ergeben, dass eine große Breite an Einrichtungen und Beratungsstellen, wie Alten- und Servicezentren, Sozialberatung, Migrationsberatung, Schuldnerberatung, Schwangerschaftsberatung, UnS, Nachbarschaftstreff und Familienzentrum usw., bei der Schulung vertreten war (siehe Abbildungen 1 - 3 in Anlage 1).

Die ersten Termine wurden zudem genutzt, um die konkreten Schulungsbedarfe der Beratungsstellen zu ermitteln. Die Rückmeldungen und Anregungen wurden bei der Anpassung des Schulungsinhaltes berücksichtigt.

Teil 2 der Schulungsreihe wurde zum Thema „Wohngeldrechner“ mit ausführlicher Erklärung mehrerer Wohngeldrechner sowie gemeinsamer Bearbeitung von Standardfällen angeboten. Auch bei Teil 2 war die Beteiligung an den drei Terminen (26.01.2023, 06.02.2023 und 17.02.2023) mit 118, 63 und 24 Teilnehmer\*innen sehr gut.

In Teil 3 der Schulungsreihe werden die Berechnungsgrößen des Wohngeldes vertieft behandelt.

#### **3.1.4 Evaluierung der Schulungen und Klärungen bezüglich der Kooperation**

Die Evaluierung der Erfahrungen der ersten Schulungen erfolgte in einer zweiten gemeinsamen Sitzung des Amtes für Wohnen und Migration mit den Vertretungen der Wohlfahrtsverbände am 07.02.2023. Das Amt für Wohnen und Migration berichtete über eine beeindruckend große Teilnahme an den Schulungen (siehe Teilnehmer\*innenzahlen und teilnehmende Einrichtungen, Ziffer 1 – 2 der Anlage). Die Inhalte wurden von den Teilnehmer\*innen gut aufgenommen, es gab zahlreiche positive Rückmeldungen. Die insgesamt über 100 Fragen konnten nur teilweise während der Schulungen beantwortet werden, daher werden sie den Teilnehmer\*innen im Nachgang schriftlich zugeleitet.

Die Wohlfahrtsverbände berichteten darüber, dass die Schulungen gut vorbereitet und von den Mitarbeiter\*innen an den Beratungsstellen gut angenommen wurden. Die Verbände begrüßten den Plan des Amtes für Wohnen und Migration, vertiefende Veranstaltungen anzubieten. Es wurde der Bedarf nach weiteren Schulungsterminen zu Teil 1 und Teil 2 gemeldet.

Darüber hinaus wurde darauf hingewiesen, dass die Beratungsstellen bereits einen Anstieg der Anfragen zum Wohngeld registrieren. Aktuell werden nach der Abfrage in den Schulungen überwiegend (nach 84,7 % der Antworten) bis zu fünf Haushalte in der Woche zum Thema Wohngeld beraten. In einigen Einrichtungen (laut 14,1 % der Antwortenden) kommen wöchentlich ca. fünf bis zehn Haushalte, die Fragen zum Wohngeld haben, in die Beratungsstellen der Träger (siehe Ziffer 4 der Anlage). Angesichts der Zielgruppen nehmen an erster Stelle Senior\*innen, an zweiter Stelle Migrant\*innen und an dritter Stelle Familien die Beratung in Anspruch (siehe Ziffer 3 der Anlage).

Die Vertretungen der Verbände waren sich einig, dass die Mehrarbeit beobachtet werden soll und bei erheblichem Mehraufwand die Träger kommunale Unterstützung benötigen würden.

In der Sitzung am 07.02.2023 hat das Amt für Wohnen und Migration zudem das Informations- und Unterstützungskonzept Wohngeld sowie die Schnittstellen zum Amt vorgestellt und Klärungen bezüglich der relevanten Punkte mit den Vertretungen der Wohlfahrtsverbände vorgenommen.

## **3.2 Beratungsdienst Wohngeld**

### **3.2.1 Ziele der „Wohngeldberatung-Plus“**

Der zentrale Beratungsdienst Wohngeld bildet die Schnittstelle zu den Beratungsstellen der Träger und zum Servicetelefon des Sozialreferates und sorgt mit qualifizierter Beratung („Wohngeldberatung-Plus“) dafür, dass die Bürger\*innen schnell einen Überblick für die Leistungsberechtigung und Hilfestellung beim Ausfüllen des Antrags sowie bei der Zusammenstellung der Nachweise erhalten.

Dafür wurde als Schnittstelle eine Gruppen-E-Mail-Adresse eingerichtet, über die Berater\*innen der Träger allgemeine Sachverhalts- und Härtefallschilderungen sowie Fragestellungen zusenden können. Die Berater\*innen des zentralen Beratungsdienstes beantworten die Fragen der Berater\*innen der Träger, bei Notwendigkeit klären sie Fragestellungen mit den Wohngeld-Sachbearbeitungen und können bei Bedarf sowohl die Berater\*innen der Träger als auch die Antragsteller\*innen kontaktieren sowie Beratungstermine mit den Antragsteller\*innen vereinbaren.

Das Servicetelefon des Sozialreferates leitet die Fälle weiterhin über E-Mail an die Wohngeldstelle weiter, die überwiegend durch den Beratungsdienst bearbeitet werden.

Des Weiteren soll der Beratungsdienst auch zu den Sachbearbeitungen eine enge Schnittstelle pflegen und damit einer zügigen Bearbeitung mit besonderem Blick auf die Härtefälle beitragen (siehe Abbildung 2).

Insgesamt soll die kompetente und mit der Sachbearbeitung abgestimmte Beratung für spürbare Personalentlastungen sowie für höhere Kundenzufriedenheit und weniger Nachfragen sorgen.

Abbildung 2: Schnittstellen des Beratungsdienstes



### 3.2.2 Aufgaben des Beratungsdienstes

Folgende Aufgaben sind für den Beratungsdienst vorgesehen, um die o. g. Ziele zu erreichen:

Die Mitarbeiter\*innen

- beraten zum Wohngeld-Plus-Gesetz,
- helfen beim Ausfüllen des Antrags und unterstützen, dass alle erforderlichen Unterlagen beigefügt sind,
- fertigen im Einzelfall Kopien von Unterlagen an und nehmen Änderungen, Unterlagen etc. entgegen,
- helfen bei der Anwendung des Wohngeldrechners und schaffen so einen realistischen Überblick, ob eine Antragstellung zielführend ist,
- klären in der Beratung, ob ein Anspruch auf SGB II oder XII vorrangig ist,
- klären einfache Fragestellungen mittels Akteneinsicht und Fachberatung,
- betreuen bei Bedarf das Kundenpostfach,

- geben die Kontaktdaten der zuständigen Stellen für andere Leistungen und Unterstützungsangebote (Unterhaltsvorschuss, Beistandschaft, Jobcenter, Amt für Soziale Sicherung, Familienkasse, Bundesagentur für Arbeit, Fachstelle zur Vermeidung von Wohnungslosigkeit, Einkommensorientierte Zusatzförderung, Sachgebiet Registrierung und Vergabe im Fachbereich Wohnen, München-Pass, Leistungen im Bereich Bildung und Teilhabe, Wärmefonds usw.) aus,
- können Negativbescheinigungen (Bestätigung, dass kein Wohngeld in Anspruch genommen wird) erstellen.

Über die Schnittstellen übernimmt der Beratungsdienst die Beratung, wenn aus Kapazitätsgründen oder wegen der fachlichen Tiefe die Beratung bei den Beratungsstellen der Träger bzw. beim Servicetelefon nicht mehr möglich ist.

### **3.2.3 Rahmenbedingungen**

Der Beratungsdienst wird im Amt für Wohnen und Migration, im Haus der Abteilung Soziale Wohnraumversorgung und der Wohngeldstelle, in der Werinherstraße 87 im Erdgeschoss angesiedelt. Damit kann gewährleistet werden, dass im Rahmen der Beratung die erforderlichen Papierakten herangezogen werden und Fragestellungen durch Akteneinsicht geklärt werden können. Ebenso kann unkonventionell die Sachbearbeitung bei komplexen Sachverhalten direkt im Haus kontaktiert werden.

Es können fünf Arbeitsplätze eingerichtet werden. Die Einführung von fünf Berater\*innen sind eine Startaufstellung, die im laufenden Betrieb nach oben oder unten angepasst werden kann. Mit dem Personal- und Organisationsreferat wurde das Konzept abgestimmt, die Stellenbeschreibungen wurden erstellt und liegen dem Personal- und Organisationsreferat vor, um den Start des Beratungsdienstes am 01.04.2023 zu ermöglichen.

Für die geplanten Öffnungszeiten des Beratungsdienstes (Montag bis Donnerstag von 8:00 – 16:00 Uhr, Mittwoch Nachmittag bis 17.00 Uhr und am Freitag von 8:00 – 12:00 Uhr) ist keine weitere Ausweitung des Wachdienstes in der Werinherstraße 87 notwendig.

Die Beratung erfolgt nach Terminvereinbarung, die ausschließlich durch die Berater\*innen des Beratungsdienstes erfolgt. So können lange Wartezeiten vermieden werden. Für Notfälle werden jeden Tag Kontingente frei gelassen.



### **3.3 Öffentlichkeitsarbeit**

Im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit wurde die Internetseite der Wohngeldstelle aktualisiert und mit Informationen zum Wohngeld-Plus-Gesetz ergänzt. Darüber hinaus befinden sich auf der Seite detaillierte Angaben zu den benötigten Unterlagen, der Antragstellung sowie ein Link zum Online-Wohngeldrechner der Senatsverwaltung Berlin.

Die Wohngeldstelle informiert über den Bearbeitungsstand der Anträge auf der städtischen Internetseite. So können sich die Antragsteller\*innen niederschwellig und unabhängig von Öffnungs- und Dienstzeiten darüber informieren, wann sie mit ihrem Wohngeldbescheid rechnen können.

Auf die Möglichkeit der Beratung in den Beratungsstellen der Wohlfahrtsverbände wird auf der Internetseite hingewiesen. Auch über das Servicetelefon können die Bürger\*innen die Informationen erhalten, wo sie wohnortnah zum Wohngeld beraten werden können.

Darüber hinaus wird die Öffentlichkeit regelmäßig über Pressemeldungen informiert.

## **4 Stellenbedarf im Amt für Wohnen und Migration**

### **4.1 Neue Aufgabe**

Mit dem Beschluss des Sozialausschusses vom 15.12.2022 und der Vollversammlung vom 21.12.2022 (Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 07959) wurde das Sozialreferat mit dem Aufbau eines Beratungsdienstes beauftragt (siehe oben bei Ziffer 2 bzw. 3.2.3).

Einerseits erfolgt somit teilweise die Ausgliederung der Beratungsaufgaben der Wohngeld-Sachbearbeitungen, um den sowohl quantitativ als auch qualitativ erhöhten Beratungsbedarf abzudecken. Andererseits wird durch die Einrichtung der Schnittstellen zu den Beratungsstellen der Wohlfahrtsverbände eine neue Aufgabe in der Wohngeldstelle installiert.

#### **4.1.1 Geltend gemachter Bedarf (in Stellen VZÄ)**

Der Beratungsdienst Wohngeld löst, wie oben beschrieben, ab 01.04.2023 eine dauerhafte Zuschaltung von 5 VZÄ (EGr. 7 TVöD) als Berater\*in aus.

Die Zuschaltung der o. g. Stellen für die Berater\*innen des Beratungsdienstes löst auch einen dauerhaften Bedarf für eine Führungskraft 1 VZÄ (EGr. 9A TVöD) aus, da durch diese weiteren Kolleg\*innen die Führungsspanne deutlich überschritten

wird und durch die vorhandenen Kapazitäten im Fachbereich Wohngeld nicht gedeckt werden kann.

Bereich		beantragte Stellen VZÄ zum 01.04.2023
Beratungsdienst Berater*in	E7	5
Beratungsdienst Gruppenleitung	E9A	1
<b>Gesamtsumme</b>		<b>6</b>

In Zusammenarbeit mit dem Personal- und Organisationsreferat wurden Maßnahmen zur zeitnahen Besetzung der im Zuge der Wohngeldreform 2023 dringend benötigten Stellen bei der städtischen Wohngeldstelle (vgl. Beschluss der Vollversammlung vom 21.12.2022, Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 07959) erarbeitet und auch erfolgreich umgesetzt. Das Sozialreferat geht daher davon aus, auf Grundlage dieser Methoden auch eine zügige Besetzung der vorliegend beantragten Stellen verwirklichen zu können.

#### 4.1.2 Bemessungsgrundlage

Aufgrund der kurzfristigen Einrichtung des Beratungsdienstes und Start am 01.04.2023 sowie der Unvorhersehbarkeit der weiteren Entwicklung ist eine analytische Stellenbemessung zum aktuellen Zeitpunkt nicht sinnvoll.

Basierend auf folgenden Annahmen

- Steigerung der Antragszahlen um 133 % (siehe Ziffer 1) und Beratung dieser zusätzlichen Antragsteller\*innen
- Öffnungszeiten wie unter Ziffer 3.2.3 geschildert (37 Stunden pro Woche)
- Beratungsdauer 30 Minuten pro Person

muss die Beratungsstelle im Schnitt von 4,7 Personen besetzt sein. In der Kombination aus analytischem Schätzverfahren und Arbeitsplatzmethode ergeben sich daraus 5 VZÄ Berater\*innen und zusätzlich 1 VZÄ Führung, die\*der ebenfalls Beratungsdienst übernimmt.

Sobald die Tätigkeiten routiniert in der Beratungsstelle wahrgenommen werden empfiehlt POR 5/3 SC consult.in.M. eine analytische Stellenbemessung zur Validierung der geschätzten Werte nach angemessenem Zeitraum.

#### **4.2 Alternativen zur Kapazitätsausweitung**

Die Abdeckung dieses Beratungsangebotes durch die vorhandenen Sachbearbeiter\*innen ist nicht möglich, da diese Kapazitäten für die Bearbeitung und Verbescheidung der Wohngeldanträge benötigt werden. Durch die vorangestellte Beratung wird sich die Qualität der eingehenden Anträge verbessern und damit kann die anschließende Bearbeitungszeit verkürzt werden. Dadurch soll auch die allgemeine Wartezeit bis zum Bearbeitungsbeginn wieder reduziert werden.

Ohne die weitere Stellenzuschaltung für den Beratungsdienst kann die damit vorgesehene Entlastung der Sachbearbeitungen im Fachbereich Wohngeld und die Einrichtung der Schnittstelle zu den Beratungsstellen der Wohlfahrtsverbände nicht erfolgen.

Ohne Kapazitätsausweitung ist die Umsetzung des Wohngeld-Plus-Gesetzes und somit die zeitnahe Erteilung der Wohngeldbescheide sowie die damit verbundene finanzielle Unterstützung der Anspruchsberechtigten nicht möglich. Zudem wäre auch der Abbau der offenen Fälle nicht leistbar und würde ein weiteres deutliches Anwachsen der Rückstände und der Bearbeitungsdauer bedeuten.

#### **4.3 Zusätzlicher Büroraumbedarf**

Der unter Ziffer 4.1.1 beantragte zusätzliche Personalbedarf im Umfang von sechs VZÄ im Bereich Amt für Wohnen und Migration, im Haus der Abteilung Soziale Wohnraumversorgung und der Wohngeldstelle soll ab 01.04.2023 dauerhaft im Verwaltungsgebäude des Sozialreferats, Amt für Wohnen und Migration, am Standort Werinherstraße 87 eingerichtet werden.

Durch die beantragten Stellen wird Flächenbedarf für voraussichtlich sechs Arbeitsplätze ausgelöst. Die Arbeitsplätze können aus Sicht des Sozialreferates nur durch vorübergehende Nachverdichtung in der Werinherstraße 87 untergebracht werden. Der zusätzliche Büroraumbedarf wird beim Kommunalreferat angemeldet.

### **5 Darstellung der Kosten und der Finanzierung**

Die finanziellen Auswirkungen betreffen folgendes Produkt

- 40352100

Laut Beschluss des Sozialausschusses vom 15.12.2022 bzw. der Vollversammlung vom 21.12.2022 soll bis zum Ende des ersten Quartals ein Informations- und Unterstützungskonzept vorgelegt werden.

In Ermangelung einer Möglichkeit, die für die gesetzliche Pflichtaufgabe dringend erforderlichen und unabweisbaren personellen Ausweitungen noch mittels Finanzierungsbeschluss ohne vollständige Kompensation bzw. Refinanzierung zum Haushalt 2023 anzumelden (vgl. Stellungnahme des Personal- und Organisationsreferates, Anlage 2), erfolgt die Finanzierung der sechs neuen Stellen im Haushaltsjahr 2023 vorübergehend aus dem Referatsbudget des Sozialreferates. Die dauerhafte Ausweitung der personellen Ressourcen zum Zweck der Bereitstellung des Wohngeld-Beratungsdienstes ab 01.01.2024 wird dem Stadtrat mittels Eckdatenbeschluss 2023 zur Entscheidung über die Haushaltsplanaufstellung 2024 vorgelegt.

#### **Anhörung des Bezirksausschusses**

In dieser Beratungsangelegenheit ist die Anhörung eines Bezirksausschusses nicht vorgesehen (vgl. Anlage 1 der BA-Satzung).

#### **Abstimmung mit anderen Referaten und Stellen**

Die Beschlussvorlage wurde dem Personal- und Organisationsreferat, dem Kommunalreferat und der Stadtkämmerei im Rahmen der stadtweiten Abstimmung zugeleitet. Die Stellungnahmen des Personal- und Organisationsreferates und des Kommunalreferates sind in Anlage 2 und 3 beigefügt. Die Stellungnahme der Stadtkämmerei lag zum Zeitpunkt der Finalisierung der Beschlussvorlage noch nicht vor. Sie wird gegebenenfalls bis zur Sitzung nachgereicht.

Das Personal- und Organisationsreferat hat in seiner Stellungnahme vom 08.03.2023 darauf hingewiesen, dass „für den Haushalt 2023 keine weiteren Ausweitungen durch Finanzierungsbeschlüsse ohne vollständige Kompensation bzw. Refinanzierung zugelassen werden. Eine Zustimmung zum geltend gemachten Stellenmehrbedarf kann nur erfolgen, wenn das Sozialreferat einen Kompensationsvorschlag für die Finanzierung der Ausweitung vorlegen kann.“

Das Sozialreferat stimmt der Kompensation der o. g. Stellen (6 VZÄ) für das Haushaltsjahr 2023 zu und übernimmt die Finanzierung der Stellen für 2023 aus dem Referatsbudget. Die Sitzungsvorlage wurde entsprechend geändert.

Das Kommunalreferat weist in seiner Stellungnahme vom 07.03.2023 darauf hin, dass „solange die im Stadtratsbeschluss Nr. 20-26 / V 04641 vom 20.10.2021 beschlossene Einsparung von 15 % der Büroarbeitsplätze noch nicht referatsweit umgesetzt wurde, der zusätzliche Büroraumbedarf nicht vom KR anerkannt werden kann.“

Das Sozialreferat versichert, vor einer Anmeldung zusätzlichen Flächenbedarfs grundsätzlich unter Beratung des Kommunalreferats, Abteilung Immobilienmanagement alle Möglichkeiten der Nachverdichtung in den Bestandsgebäuden auszuschöpfen. Aus arbeitsorganisatorischen Gründen ist es jedoch zwingend erforderlich, dass die

Mitarbeiter\*innen der Abteilung S-III-S/WG zusammenhängend untergebracht werden (derzeit Werinherstraße 87). Die Fachbereiche, deren Personalkapazität als Konsequenz der Wohngeldnovelle gewachsen ist (und weiter wachsen wird), sind eng miteinander verbunden. Die räumliche Trennung hätte für die Abteilung daher – insbesondere im Hinblick auf die derzeit in besonderem Maße geforderte Agilität und enge Zusammenarbeit – fatale Folgen. Aus diesen Gründen hat die Nachverdichtung anderer Standorte keine (direkten) Auswirkungen auf den akuten zusätzlichen Flächenbedarf für das für S-III-S/WG beantragte Personal, so dass die Anmietung zusätzlicher Büroraumflächen ggf. dennoch erforderlich ist.

Eine rechtzeitige Übermittlung der Beschlussvorlage nach Nr. 5.6.2 der AGAM war aufgrund des kurzfristigen Auftrags im Beschluss des Sozialausschusses vom 15.12.2022 und der Vollversammlung vom 21.12.2022 (Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 07959) nicht möglich. Eine Behandlung in der heutigen Sitzung ist jedoch erforderlich, um die Einrichtung des zentralen Beratungsdienstes der Wohngeldstelle zum 01.04.2023 zu ermöglichen.

Dem Korreferenten, Herrn Stadtrat Schreyer, der Verwaltungsbeirätin, Frau Stadträtin Gökmenoglu, der Stadtkämmerei, der Gleichstellungsstelle für Frauen, dem Personal- und Organisationsreferat, dem Migrationsbeirat, dem Kommunalreferat, und dem Sozialreferat/Stelle für interkulturelle Arbeit ist ein Abdruck der Sitzungsvorlage zugeleitet worden.

## **II. Antrag der Referentin**

1. Der Umsetzung des Informations- und Unterstützungskonzeptes für Bürger\*innen zum Wohngeld wird zugestimmt.

### **2. Personalkosten**

Das Sozialreferat wird beauftragt, die Besetzung der mit Wirkung zum 06.03.2023 eingerichteten sechs Stellen für den Wohngeld-Beratungsdienst (vorübergehend bis 31.12.2023 finanziert aus Referatsbudget) beim Personal- und Organisationsreferat zu veranlassen.

Darüber hinaus wird das Sozialreferat beauftragt, dem Stadtrat die geplante dauerhafte Ausweitung der Haushaltsansätze für Personalauszahlungen ab 01.01.2024 im Rahmen des Eckdatenbeschluss 2023 zur Entscheidung über die Haushaltsplanaufstellung 2024 vorzulegen.

### **3. Sachkosten, Arbeitsplatzkosten**

Das Sozialreferat wird beauftragt, die im Jahr 2023 erforderlichen zahlungswirksamen Haushaltsmittel für die einmaligen Arbeitsplatzkosten in Höhe von maximal 12.000 € aus dem Referatsbudget zu finanzieren. Die Kosten werden verursachungsgerecht geplant und gebucht (Kostenstelle 20390009, Finanzposition 4030.520.0000.3).

Das Sozialreferat wird beauftragt, die im Jahr 2023 erforderlichen zahlungswirksamen Haushaltsmittel für die laufenden Arbeitsplatzkosten in Höhe von maximal 4.800 € aus dem Referatsbudget zu finanzieren. Die Kosten werden verursachungsgerecht geplant und gebucht (Kostenstelle 20390009, Finanzposition 4030.520.0000.3).

Das Sozialreferat wird beauftragt, dem Stadtrat die geplante dauerhafte Ausweitung der Haushaltsansätze für die laufenden Arbeitsplatzkosten in Höhe von maximal 4.800 € dauerhaft ab 2024 im Rahmen des Eckdatenbeschluss 2023 zur Entscheidung über die Haushaltsplanaufstellungsverfahren 2024 vorzulegen.

### **4. Zusätzlicher Arbeitsplatzbedarf**

Das Sozialreferat wird beauftragt, die unter Ziffer 4.3 des Vortrages dargestellten Flächenbedarfe bei Bedarf gegenüber dem Kommunalreferat anzumelden, sobald weitere Flächen zugewiesen werden sollen.

5. Dieser Beschluss unterliegt nicht der Beschlussvollzugskontrolle.

### **III. Beschluss**

nach Antrag.

Die endgültige Beschlussfassung obliegt der Vollversammlung des Stadtrates.

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Die Vorsitzende

Die Referentin

Verena Dietl  
Bürgermeisterin

Dorothee Schiwy  
Berufsm. Stadträtin

### **IV. Abdruck von I. mit III.**

über D-II-V/SP (2x)

**an das Revisionsamt**

z.K.

### **V. Wv. Sozialreferat**

1. Die Übereinstimmung vorstehenden Abdrucks mit der beglaubigten Zweitschrift wird bestätigt.

2. **An das Sozialreferat, Stelle für interkulturelle Arbeit**

**An die Gleichstellungsstelle für Frauen**

**An das Personal- und Organisationsreferat**

**An das Sozialreferat, S-GL-F (4 x)**

**An das Sozialreferat, S-GL-P**

**An das Sozialreferat, S-GL-O**

**An das Sozialreferat, S-GL-GPAM**

**An das Sozialreferat, S-III-L/QC**

**An das Sozialreferat, S-III-S/WG**

**An das Kommunalreferat**

**An das IT-Referat**

**An den Migrationsbeirat**

z.K.

Am