19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

der Abgeordneten **Katrin Schmidberger und Stefan Ziller (GRÜNE)**

vom 22. Mai 2025 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 23. Mai 2025)

zum Thema:

**Bearbeitungszeiten von Wohngeldanträgen in Berlin – Stand Juni 2024
bis Mai 2025**

und **Antwort** vom 11. Juni 2025 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 12. Juni 2025)

Senatsverwaltung für
Stadtentwicklung, Bauen und Wohnen

Frau Abgeordnete Katrin Schmidberger und Herrn Abgeordneten Stefan Ziller (Grüne)
über

die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin
über Senatskanzlei - G Sen -

A n t w o r t

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/22668

vom 22. Mai 2025

über Bearbeitungszeiten von Wohngeldanträgen in Berlin – Stand Juni 2024 bis Mai 2025

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

Die Schriftliche Anfrage betrifft zum Teil Sachverhalte, die der Senat nicht aus eigener Zuständigkeit und Kenntnis beantworten kann. Er ist gleichwohl bemüht, Ihnen eine Antwort auf Ihre Frage zukommen zu lassen und hat daher die Bezirke um Stellungnahmen gebeten, die von dort in eigener Verantwortung erstellt und dem Senat übermittelt wurden. Sie sind in die nachfolgende Beantwortung eingeflossen.

Frage 1:

Wie viele Wohngeldanträge wurden seit dem 1. Juni 2024 bis zum 30. April 2025 in den einzelnen Berliner Bezirken gestellt, wie viele davon wurden bewilligt, abgelehnt oder sind noch in Bearbeitung (Bitte tabellarische Darstellung nach Monaten)?

Antwort zu 1:

Die Anzahl der im Wohngeldfachverfahren im erfragten Zeitraum erfassten Wohngeldanträge, die Zahl der bewilligten und abgelehnten Anträge sowie die Zahl der jeweils am Monatsende noch anhängigen Anträge können nachstehender Tabelle entnommen werden.

Bezirk	Wohngeldanträge *	Wohngeldanträge vom 01.06.2024 bis 30.04.2025 nach Bezirken und Monaten											
		Jun. 24	Jul. 24	Aug 24	Sep 24	Okt 24	Nov 24	Dez 24	Jan 25	Feb 25	Mrz 25	Apr 25	
Mitte	Antragseingang	639	806	688	691	932	872	726	1.343	970	869	840	
	Abschließend bearbeitet	875	1.065	799	944	957	940	753	991	1.063	951	883	
	darunter bewilligt	591	678	578	607	608	561	456	851	797	718	578	
	darunter abgelehnt	354	462	297	385	393	379	349	419	417	372	385	
	am Monatsende noch anhängige Anträge	2.626	2.367	2.256	2.003	1.978	1.910	1.883	2.235	2.142	2.060	2.017	
Friedrichshain- Kreuzberg	Antragseingang	461	603	424	514	647	598	310	1.161	986	799	736	
	Abschließend bearbeitet	616	782	666	585	632	565	420	671	874	836	736	
	darunter bewilligt	609	737	526	514	584	443	384	514	768	666	597	
	darunter abgelehnt	226	234	219	217	194	219	155	219	238	231	280	
	am Monatsende noch anhängige Anträge	2.823	2.644	2.402	2.331	2.346	2.379	2.269	2.759	2.871	2.834	2.834	
Pankow	Antragseingang	666	822	796	846	1.047	1.066	1.021	1.410	939	962	839	
	Abschließend bearbeitet	737	693	919	720	819	1.071	827	1.096	1.007	1.220	950	
	darunter bewilligt	532	460	485	464	535	622	550	886	872	942	704	
	darunter abgelehnt	160	198	376	187	232	359	252	373	244	401	310	
	am Monatsende noch anhängige Anträge	1.792	1.921	1.798	1.924	2.152	2.147	2.341	2.715	2.647	2.389	2.278	
Charlottenburg- Wilmersdorf	Antragseingang	412	530	497	487	521	598	452	733	527	616	473	
	Abschließend bearbeitet	368	358	386	462	394	471	362	383	514	640	580	
	darunter bewilligt	210	275	284	350	268	374	255	346	491	569	541	
	darunter abgelehnt	163	109	125	131	118	144	113	146	217	270	235	
	am Monatsende noch anhängige Anträge	2.400	2.572	2.683	2.708	2.835	2.962	3.052	3.402	3.415	3.391	3.284	
Spandau	Antragseingang	558	756	650	653	855	822	784	1.175	768	778	673	
	Abschließend bearbeitet	805	794	706	658	967	913	895	1.109	910	1.024	710	
	darunter bewilligt	445	574	496	442	568	572	597	1.006	730	715	474	
	darunter abgelehnt	357	275	240	238	417	385	299	482	448	527	316	
	am Monatsende noch anhängige Anträge	2.215	2.177	2.121	2.116	2.004	1.913	1.802	1.868	1.726	1.480	1.443	
Steglitz- Zehlendorf	Antragseingang	443	451	417	392	482	463	360	560	420	446	422	
	Abschließend bearbeitet	497	566	483	401	386	560	324	402	483	472	394	
	darunter bewilligt	222	267	257	167	195	245	163	243	330	282	217	
	darunter abgelehnt	246	278	208	208	166	278	129	269	265	295	221	
	am Monatsende noch anhängige Anträge	1.777	1.662	1.596	1.587	1.683	1.586	1.622	1.780	1.717	1.691	1.719	
Tempelhof- Schöneberg	Antragseingang	689	810	802	800	977	889	852	1.466	955	889	764	
	Abschließend bearbeitet	609	802	840	771	854	870	725	1.293	988	951	770	
	darunter bewilligt	354	479	550	455	529	532	476	849	610	595	405	
	darunter abgelehnt	202	250	228	268	275	300	231	399	345	340	318	
	am Monatsende noch anhängige Anträge	1.013	1.021	983	1.012	1.135	1.154	1.281	1.454	1.421	1.359	1.353	
Neukölln	Antragseingang	656	939	783	888	878	1.107	859	1.368	974	784	894	
	Abschließend bearbeitet	901	889	779	802	760	884	842	1.140	994	885	874	
	darunter bewilligt	660	584	523	562	481	551	557	937	888	823	692	
	darunter abgelehnt	338	369	306	303	311	376	348	629	355	302	287	
	am Monatsende noch anhängige Anträge	1.388	1.438	1.442	1.528	1.646	1.869	1.886	2.114	2.094	1.993	2.013	
Treptow- Köpenick	Antragseingang	553	760	743	724	853	892	717	1.123	811	726	699	
	Abschließend bearbeitet	754	730	798	815	812	900	823	916	831	814	565	
	darunter bewilligt	454	424	512	505	491	550	559	746	650	609	412	
	darunter abgelehnt	241	235	262	269	284	315	211	395	309	288	176	
	am Monatsende noch anhängige Anträge	1.390	1.420	1.365	1.274	1.315	1.307	1.201	1.408	1.388	1.300	1.434	
Marzahn- Hellersdorf	Antragseingang	712	1.013	885	858	962	1.064	724	1.398	1.006	915	878	
	Abschließend bearbeitet	744	875	824	827	909	1.058	757	1.143	1.044	1.035	866	
	darunter bewilligt	516	570	568	565	639	760	563	1.030	896	840	682	
	darunter abgelehnt	207	257	206	205	237	267	211	384	361	370	249	
	am Monatsende noch anhängige Anträge	1.628	1.766	1.827	1.858	1.911	1.917	1.884	2.139	2.101	1.981	1.993	

Bezirk	Wohngeldanträge *	Wohngeldanträge vom 01.06.2024 bis 30.04.2025 nach Bezirken und Monaten											
		Jun. 24	Jul. 24	Aug 24	Sep 24	Okt 24	Nov 24	Dez 24	Jan 25	Feb 25	Mrz 25	Apr 25	
Lichtenberg	Antragseingang	737	855	697	744	1.116	892	778	1.509	806	1.037	1.027	
	Abschließend bearbeitet	869	943	657	680	697	794	744	828	765	881	940	
	darunter bewilligt	642	638	435	417	431	465	455	725	705	729	722	
	darunter abgelehnt	158	209	168	200	185	210	222	229	23	272	283	
	am Monatsende noch anhängige Anträge	1.872	1.784	1.824	1.888	2.307	2.405	2.439	3.120	3.161	3.317	3.404	
Reinickendorf	Antragseingang	524	693	534	554	699	684	580	927	594	678	618	
	Abschließend bearbeitet	493	606	649	439	600	665	530	743	582	680	607	
	darunter bewilligt	366	452	512	357	471	457	428	685	595	608	504	
	darunter abgelehnt	173	174	164	117	176	239	168	256	109	181	167	
	am Monatsende noch anhängige Anträge	861	948	833	948	1.047	1.066	1.116	1.300	1.312	1.310	1.321	
Berlin Gesamt	Antragseingang	7.050	9.038	7.916	8.151	9.969	9.947	8.163	14.173	9.756	9.499	8.863	
	Abschließend bearbeitet	8.268	9.103	8.506	8.104	8.787	9.691	8.002	10.715	10.055	10.389	8.875	
	darunter bewilligt	5.601	6.138	5.726	5.405	5.800	6.132	5.443	8.818	8.332	8.096	6.528	
	darunter abgelehnt	2.825	3.050	2.799	2.728	2.988	3.471	2.688	4.200	3.331	3.849	3.227	
	am Monatsende noch anhängige Anträge	21.785	21.720	21.130	21.177	22.359	22.615	22.776	26.294	25.995	25.105	25.093	

Quelle: Wohngeldfachverfahren der bezirklichen Wohnungsämter

* Die Zahl der bewilligten und abgelehnten Anträge beinhalten die Zahl der Vorgänge (Teilzeiträume) und ist daher summarisch nicht mit der Anzahl der abschließend bearbeiteten Anträge identisch

Frage 2:

Wie hoch ist die durchschnittliche Bearbeitungsdauer von Wohngeldanträgen in den einzelnen Bezirken im benannten Zeitraum (Bitte tabellarische Darstellung nach Monaten)?

Antwort zu 2:

Die durchschnittliche Bearbeitungszeit von Wohngeldanträgen in Wochen kann nachstehender Tabelle entnommen werden.

Bezirk	Durchschnittliche Bearbeitungszeiten nach Monaten											
	Angaben in Wochen											
	Jun 24	Jul 24	Aug 24	Sep 24	Okt 24	Nov 24	Dez 24	Jan 25	Feb 25	Mrz 25	Apr 25	
Mitte	19	18	15	15	14	12	11	12	12	11	13	
Friedrichshain-Kreuzberg	25	24	23	24	21	23	21	22	24	24	23	
Pankow	11	11	14	10	10	11	11	10	11	13	12	
Charlottenburg-Wilmersdorf	19	15	13	17	15	17	15	14	19	18	19	
Spandau	18	13	15	14	16	13	11	11	11	12	10	
Steglitz-Zehlendorf	23	22	17	19	18	18	18	16	18	18	18	
Tempelhof-Schöneberg	10	11	8	8	9	8	9	9	10	9	10	
Neukölln	14	19	10	10	10	10	9	11	10	11	11	
Treptow-Köpenick	12	11	9	10	9	8	6	8	7	8	9	
Marzahn-Hellersdorf	12	12	9	10	11	11	9	10	10	11	11	
Lichtenberg	14	20	14	16	14	16	17	17	17	18	19	
Reinickendorf	8	8	7	7	8	8	7	8	7	9	9	
Berlin insgesamt	16	14	13	13	13	13	12	12	13	14	14	

Quelle: Wohngeldfachverfahren

Frage 3:

Welche Maßnahmen wurden seit Mai 2024 ergriffen, um die Bearbeitungszeiten von Wohngeldanträgen zu verkürzen, und welche Auswirkungen hatten diese Maßnahmen bisher?

Antwort zu 3:

Die Antworten der Bezirke können der nachfolgenden Tabelle entnommen werden.

Bezirk	
Mitte	<p>Das Wohnungsamt Mitte führt regelmäßig Benchmark-Betrachtungen zu Prozessen in der Antragsbearbeitung durch, mit dem Ziel eine Vereinfachung und Prozessbeschleunigung für die Antragsbearbeitung zu bewirken. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse wurden in Arbeitsrichtlinien für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter festgehalten. Die Bearbeitungszeiten konnten von 18,72 Wochen im Mai 2024 auf 13,06 Wochen im April 2025 gesenkt werden.</p>
Friedrichshain-Kreuzberg	<p>Seit Mai 2024 wurden im Bezirk Friedrichshain-Kreuzberg verschiedene Maßnahmen ergriffen, um die Bearbeitungszeiten von Wohngeldanträgen zu verkürzen. Ende 2024 wurde eine neue Leitung der Wohngeldstelle eingesetzt. In diesem Zusammenhang erfolgte eine Analyse der Arbeitsprozesse, auf deren Grundlage interne Abläufe angepasst und Zuständigkeiten innerhalb des Teams neu organisiert wurden. Erste strukturelle Verbesserungen wurden damit angestoßen; die volle Wirkung dieser Maßnahmen wird im weiteren Verlauf erwartet. Zur Entlastung der Bearbeitung wird verstärkt von der Möglichkeit Gebrauch gemacht, Wohngeldbescheide mit einer Gültigkeit von bis zu 24 Monaten zu erteilen, sofern die Voraussetzungen dafür vorliegen. Diese Maßnahme trägt dazu bei, das Antragsvolumen zu senken. Ergänzend wurde ein internes Fallmonitoring eingeführt, um Bearbeitungsstände systematisch zu erfassen und gezielt nachsteuern zu können.</p> <p>Zwei organisatorisch notwendige Umzüge des Wohnungsamtes haben zusätzlich Personal gebunden und die Abläufe vorübergehend beeinträchtigt. Auch technische Störungen sowie unvollständig eingereichte Anträge oder ausstehende Rückmeldungen anderer Stellen haben die Bearbeitungszeiten verlängert.</p> <p>Trotz dieser Herausforderungen arbeitet der Bezirk kontinuierlich daran, die Bearbeitungsprozesse weiter zu verbessern.</p>
Pankow	<p>Grundsätzlich werden alle Arbeitsprozesse regelmäßig auf Optimierungsmöglichkeiten geprüft. Seit Mai 2024 fanden jedoch keine Veränderungen an den Arbeitsabläufen statt.</p>
Charlottenburg-Wilmersdorf	<p>Durch eine Neuaufteilung der Sachgebiete ist ein gleichmäßiges Pensum für jeden Sachbearbeiter gegeben. Aufgrund der haushalterischen Lage des Bezirks konnte nur eine Stelle für die Widerspruchssachbearbeitung Wohngeld und Bildung und Teilhabe bei</p>

	der Dienstkräfteeinmeldung von der Abteilung Bürgerdienste und Soziales angemeldet werden.
Spandau	Durch Schaffung und Besetzung von Sachbearbeiterinnen- und Sachbearbeiterstellen im Fachbereich Wohnen des Bezirksamtes Spandau konnte der Antragsrückstand im genannten Zeitraum von 2.462 (Mai 2024) auf 1.257 verringert werden. Die durchschnittliche Bearbeitungszeit wurde von 14,26 Wochen auf 9,51 Wochen verkürzt. Weitere organisatorische Maßnahmen fanden nicht statt, da die gesetzlichen Vorgaben des Wohngeldgesetzes diese nicht vorsehen. Anträge auf Vorschusszahlungen lagen dem Fachbereich Wohnen nicht vor.
Steglitz-Zehlendorf	<p>Maßnahmen erfolgen auf verschiedenen Ebenen. Zum einen werden Personaleinstellungen forciert, um bedingt durch Fluktuation freiwerdende Stellen schnell zu besetzen. Die im September eingestellten neuen Mitarbeiterinnen werden nach einer angemessenen Einarbeitungszeit entsprechenden Output erzielen und somit die Bearbeitungszeiten weiter senken. Damit wäre der Soll-Zustand erreicht. Zum anderen wurden im Rahmen der Qualitätssicherung diverse Maßnahmen im Wohnungsamt umgesetzt. Diese sind organisatorischer, technischer oder prozessualer Natur:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zeitnahe Entscheidungen zu fehlender Mitwirkung der Antragsstellenden - Erhöhung des Leistungszeitraums auf bis zu 24 Monate je nach Umständen des Einzelfalls - Einführung des „BuT-Tuesday“, an dem ausschließlich BuT-Vorgänge bearbeitet werden - Priorisierte Bearbeitung von BuT-Anträgen mit Kinderzuschlag sowie BuT-Anträgen in Verbindung mit Wohngeldanträgen gegenüber Wohngeldanträgen ohne Folgeleistungen, um den Bezug von Folgeleistungen so früh wie möglich zu ermöglichen - Temporärer Einsatz einer zusätzlichen Führungskraft zur Unterstützung bei einer intensiveren Betreuung der Arbeitsgruppe - Anpassung bzw. Optimierung der bestehenden Einarbeitungspläne mit dem Ziel einer schnelleren Einsetzbarkeit neuer Mitarbeitenden - Verbesserung der Ansprechbarkeit der gesamten Wohngeldgruppe durch Einrichtung einer Telefonsprechstunde sowie einer zentralen Mailanschrift für Wohngeldanfragen - Vereinbarung auf eine einheitliche Frist, in der Antworten auf Anfragen von Kundinnen und Kunden des Wohnungsamtes erfolgen

	<ul style="list-style-type: none"> - Bessere Abstimmung mit JobCenter und Sozialamt hinsichtlich der Abrechnung von Erstattungsansprüchen durch Einrichtung von Kommunikationsformaten - ausschließliche Nutzung des Wiedervorlagesystems im Fachverfahren - Qualitätssicherung durch Ein- und Fortführung von Rückstandslisten <p>Für die Kundinnen und Kunden wurden die Informationsbereitstellung im Internet verbessert:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Die Webseiten werden mit einer FAQ versehen und mit Blick auf eine sinnvolle, bürgernahe und kundenfreundliche Kommunikation erweitert, um möglichst die Fallbearbeitung von Rückfragen zu entlasten - Hinweis auf vorrangig Mail-Kommunikation bei Nachreichen von Unterlagen - Kommunikative Verbesserung im Vorfeld durch Einrichtung einer Telefonsprechstunde - Anpassung der Standortseiten im Bürgeramt mit Informationen zum Mietzuschuss des Wohnungsamtes <p>Durch die Maßnahmen ist es gelungen, die durchschnittliche Bearbeitungszeit deutlich zu reduzieren. Auch die Beschwerdelage hat sich deutlich reduziert. Alle Maßnahmen unterliegen der Qualitätssicherung durch die Amtsleitung des Amtes für Bürgerdienste und werden nach Lage angepasst.</p>
Tempelhof-Schöneberg	Es wurden Verfahrensabläufe mit dem Ziel überarbeitet, die Bearbeitungszeiten weiter zu reduzieren. Zudem wurden die Mitarbeitenden weiter qualifiziert. Dies hatte eine deutliche positive Auswirkung auf die Bearbeitungszeiten. Zum 01.01.2025 wurde das Wohngeld aufgrund der gesetzlichen Dynamisierung erneut erhöht und die Zahl der Haushalte, die wohngeldberechtigt sind, deutlich ausgeweitet.
Neukölln	Der Bereich der Wohngeldsachbearbeitung wird einer regelmäßigen Evaluierung unterzogen. Ziel ist die Optimierung der Geschäftsprozesse sowie die Reduzierung der Bearbeitungszeiten.
Treptow-Köpenick	In Treptow-Köpenick liegen die Bearbeitungszeiten über dem Durchschnitt und sind im Berliner Vergleich sehr gut. Die Bearbeitungszeit beträgt im Durchschnitt 9 Wochen. Der Bezirk ist bestrebt, dieses Niveau zu halten. Gesonderte Maßnahmen zur Verkürzung der Bearbeitungszeiten wurden deshalb nicht ergriffen.
Marzahn-Hellersdorf	Es wurden Schulungen und Fortbildungen angeboten. Weiterhin ist eine Optimierung und ggfs. Prozessanpassung insbesondere die Antragsannahme betreffend in Planung.

Lichtenberg	<p>Es wurde bereits zum März 2025 eine Servicestelle zur Antragserfassung und Eingangsbestätigung eingerichtet, um die Wohngeld-Sachbearbeitenden zu entlasten. Es wurden zusätzlich Umorganisationen umgesetzt und interne Regelungen zum Verzicht der (ggf. erneuten) Anforderung von bestimmten Unterlagen (u.a. Mietquittung, Kindergeldnachweis) getroffen. Weiterhin wird derzeit daran gearbeitet, zusätzliches Personal (Praktikanten, Auszubildende, Vertretungskräfte, Mitarbeitende der Widerspruchsstelle) zur Mithilfe einzusetzen. Zur Beschleunigung der Wohngeldbearbeitung werden die Bereiche „Wohngeld“ und „Bildungs- und Teilhabeleistungen (BuT)“ getrennt, so dass künftig für die BuT-Bearbeitung gesonderte Mitarbeitende verantwortlich sein werden.</p> <p>Die Auswirkungen konnten sich noch nicht zeigen, werden aber für die nächsten Monate erwartet.</p>
Reinickendorf	<p>Der Durchschnitt der Bearbeitungszeiten der letzten 12 Monate liegt im Bezirk Reinickendorf bei 7,7 Wochen für einen Wohngeldantrag. Damit liegt der Bezirk in der Bearbeitungszeit berlinweit mit Abstand an 1. Stelle. Vor diesem Hintergrund liegt der Fokus aktuell nicht auf einer (weiteren) Verkürzung der Bearbeitungszeiten, sondern auf der Beibehaltung der Arbeitsqualität bei steigender Belastung der Mitarbeitenden und Einführung der digitalen Akte im Fachbereich Wohnen.</p>

Frage 4:

Wie viele zusätzliche Stellen wurden seit Mai 2024 in den Bezirken zur Bearbeitung von Wohngeldanträgen geschaffen, und wie viele davon sind derzeit besetzt (Bitte einzeln nach Bezirken auflisten)?

Antwort zu 4:

Bezirk	
Mitte	Für das Wohnungsamt gab es seit Mai 2024 keinen Stellenzuwachs. Aktuell stehen dem Bereich Wohngeld inkl. drei Gruppenleitungen 37 Stellen zur Verfügung, welche alle besetzt sind.
Friedrichshain-Kreuzberg	Seit Mai 2024 wurden im Bezirk Friedrichshain-Kreuzberg keine zusätzlichen Stellen zur Bearbeitung von Wohngeldanträgen geschaffen.
Pankow	Seit Mai 2024 wurden keine neuen Stellen zur Bearbeitung von Wohngeldanträgen geschaffen.
Charlottenburg-Wilmersdorf	Keine
Spandau	Die im Rahmen des Wohngeld-Plus-Programms 2023 eingerichteten Stellen sind im Bezirk Spandau derzeit alle besetzt. Darüber hinaus wurden keine zusätzlichen Stellen eingerichtet und/oder besetzt.

Steglitz-Zehlendorf	Für die Wohngeld-Plus-Novelle wurden in Steglitz-Zehlendorf die Kapazitäten um insgesamt 8 VZÄ erhöht. Alle Stellen waren mit Abschluss 2024 besetzt. Durch zwischenzeitliche Fluktuation sind Stand Mai 2025 zwei Stellen unbesetzt. Das Besetzungsverfahren ist abgeschlossen und die zwei Stellen werden zum 01.09.2025 mit neuen Kolleginnen besetzt.
Tempelhof-Schöneberg	Wie zu Frage 3 bereits ausgeführt, wurden den Bezirken lediglich für die Umsetzung des Wohngeld-Plus-Gesetzes zum 01.01.2023 Personalkapazitäten in der Form von VZÄ zur Verfügung gestellt. Diese VZÄ wurden im Jahr 2023 alle besetzt. Für die Schaffung weiterer Wohngeld-Sachbearbeiter-Stellen ist eine Finanzierung leider nicht gegeben. Es konnten daher seit Mai 2024 keine weiteren Stellen geschaffen werden.
Neukölln	Alle im Zusammenhang mit dem Wohngeld-Plus-Gesetz (Wohngeldnovelle) in 2022/2023 neu geschaffenen Stellen sind besetzt. Seit Mai 2024 wurden keine weiteren bzw. zusätzlichen Stellen geschaffen.
Treptow-Köpenick	Keine
Marzahn-Hellersdorf	Es wurden keine zusätzlichen Stellen geschaffen.
Lichtenberg	Im Rahmen der Wohngeldreform 2023 wurden im Bezirk Lichtenberg 22 zusätzliche Sachbearbeitenden-Stellen (davon 11 befristet) besetzt. Die befristeten Stellen sind jedoch wieder entfallen. Der Bezirk hat zum 01.01.2025 für die Wohngeldbearbeitung zwei zusätzliche (unbefristete) Beschäftigungspositionen eingerichtet, die auch besetzt sind.
Reinickendorf	Seit Mai 2024 wurden in Reinickendorf keine zusätzlichen Stellen für die Bearbeitung von Wohngeldanträgen geschaffen. Insgesamt wurden die Personalkapazitäten im Zusammenhang mit der Wohngeld-Plus-Reform seit 2023 um 5 Sachbearbeiterstellen erhöht. Die Stellen sind alle besetzt.

Frage 5:

Welche Fortschritte wurden bei der Digitalisierung des Wohngeldantragsverfahrens seit Mai 2024 erzielt, insbesondere hinsichtlich der Nutzung des Online-Antragsverfahrens und der Integration in die Verwaltungsabläufe?

Antwort zu 5:

Der Anteil von Online gestellten Anträgen liegt im gesamten Betrachtungszeitraum bei rund einem Drittel aller gestellten Anträge. Die monatliche Schwankungsbreite liegt zwischen 28,8 % und 36,8 %.

Mit Produktivnahme des Wohngeld-Online-Antrages ist dieser auch in die Verwaltungsabläufe in den bezirklichen Wohnungsämtern integriert. Mit der von der Senatsverwaltung für Stadtentwicklung, Bauen und Wohnen eingesetzten Middleware werden Online-Anträge in regelmäßigen Abständen aus dem virtuellen Postfach des Basisdienst Digitaler Antrag (BDA) abgeholt, in den für das Fachverfahren benötigten Datensatz transformiert und an das Eingangspostfach im Fachverfahren des zuständigen Bezirks weitergeleitet. Im Eingangspostfach des Fachverfahrens werden die Anträge vorgeprüft und anschließend über einen „Übernahme-Button“ in das Fachverfahren übernommen, so dass alle Antragsdaten und Nachweise im Fachverfahren vorliegen und dort weiterbearbeitet werden.

Frage 6:

Welche Unterschiede bestehen aktuell zwischen den Bezirken hinsichtlich der Bearbeitungszeiten (Bitte einzeln und wie erklärt der Senat diese Unterschiede?

Antwort zu 6:

Die Unterschiede zwischen den Bezirken hinsichtlich der Bearbeitungszeiten können der Antwort auf Frage 2 entnommen werden.

Diese resultieren einerseits daraus, dass sich jedes Bezirksamt als Selbstverwaltungseinheit eigenständig organisiert. Dazu gehört die Organisation der Arbeitsabläufe wie Antragsbearbeitung, Zahlung des Wohngeldes, ggf. Widerspruchsbearbeitung ebenso wie die Schaffung der notwendigen personellen Voraussetzungen.

Andererseits können diese Unterschiede auch mit der unterschiedlichen Zielgruppe und deren Einkommenssituationen in den Bezirken erklärt werden. So ist beispielsweise bei Rentnern die Bearbeitung des Wohngeldantrags und der Weiterleitungsanträge eher unkompliziert, bei Selbstständigen ist die Bearbeitung aufwändiger und dauert deshalb auch länger.

Die langen Bearbeitungszeiten sind auch ein Resultat daraus, dass das Wohngeldrecht im Vollzug kompliziert ist. Einerseits werden viele Nachweise von den antragstellenden Personen gefordert und andererseits ist eine große Bandbreite an Fachwissen und Erfahrung der Sachbearbeitenden nötig.

Frage 7:

Welche weiteren Schritte plant der Senat, um die Bearbeitungszeiten von Wohngeldanträgen berlinweit zu reduzieren und eine einheitliche Bearbeitungsdauer zu gewährleisten?

Antwort zu 7:

Der Senat prüft derzeit intensiv einen möglichen Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) im Wohngeldverfahren. Die Überlegungen beinhalten die Entwicklung eines KI-basierten digitalen Assistenten, der die Sachbearbeitung in den Wohnungsämtern bei der Vollständigkeitsprüfung von digital eingereichten Wohngeldanträgen unterstützt. Ziel ist eine Entlastung der

Sachbearbeitung und damit eine Reduzierung der durchschnittlichen Bearbeitungszeit für Wohngeldanträge im Land Berlin.

Es bedarf außerdem einer massiven Vereinfachung des Wohngeldrechts, um die Bearbeitung zu beschleunigen. Der Senat setzt sich weiterhin für eine Vereinfachung des Wohngeldgesetzes ein.

Frage 8:

Was plant der Senat zur Qualifizierung der Antragstellung über den Basisdienst „Digitaler Antrag“ konkret für die Leistung Wohngeld, um die Beantragung deutlich zu vereinfachen und mehr Menschen zu ermöglichen die ihnen zustehenden Leistungen zu erhalten?

Antwort zu 8:

Der über den BDA bereitgestellte Online-Antrag für die Leistung Wohngeld wurde in Zusammenarbeit mit den Berliner Bezirken (Wohnungsämter) entwickelt und beinhaltet Fragen, die zur Bearbeitung und Entscheidung des Wohngeldantrages zwingend sind. Die Antragstellenden werden in Abhängigkeit ihrer Antworten durch den Online-Antrag geführt. Aus Fristwahrungsgründen wurde auf ein verpflichtendes Hochladen von Nachweisen verzichtet. Der Zugang zum Online-Antrag Wohngeld steht jedem Antragstellenden zur Verfügung, da eine Identifizierung und Authentifizierung für die Online-Antragstellung nicht notwendig ist. Neben diesem einfachen Zugangsweg stehen auch weiterhin die übrigen Zugangswege zur Verfügung, so dass alle Berechtigten, die auf Wohngeldleistungen angewiesen sind, diese auch beantragen können. Aufgrund des sehr komplexen Wohngeldrechts und dessen rechtlichen Prüfungsvorgaben ist eine Vereinfachung der Antragsstellung im Sinne z.B. einer Reduzierung auf die Angaben zum Einkommen, Miete und Haushaltsgröße derzeit nicht ausreichend. Vereinfachungen im Hinblick auf beizubringende Nachweise kann die Umsetzung des Registermodernisierungsgesetzes bringen. Grundsätzlich ergibt sich als Vorbedingung einer Vereinfachung des Online-Antrages (aber auch des weiterhin vorhandenen Papierantrages) eine Vereinfachung des Wohngeldrechts.

Frage 9:

Wie bewertet der Senat Initiativen und StartUps die sich bemühen, mit einer innovativen Antragführung die Antragstellung für die Menschen in Berlin zu erleichtern?

Antwort zu 9:

Dem Senat sind Initiativen und StartUps hinsichtlich einer innovativen Antragsführung nicht bekannt, bzw. solche Initiativen und StartUps sind bisher diesbezüglich nicht an den Senat herangetreten.

Frage 10:

Welche Schnittstellen die zwischen Basisdienst „Digitaler Antrag“ und Wohngeld-Fachverfahren werden eingesetzt und welche folgen dabei offenen Standards und existieren ggf. als Open Source-Software?

Antwort zu 10:

Die Schnittstelle des BDA ist universell ausgeprägt, d.h. nicht auf bestimmte fachliche Konstellationen, Anwendungsszenarien oder einzelne Fachverfahren bzw. IT-Systeme beschränkt und setzt vom IT-Planungsrat beschlossene Standards der Verwaltung ein. Die Schnittstelle des BDA umfasst drei Schichten:

- eine Transportschicht (XTA2 Standard), die festlegt, wie die gesicherte technische Kommunikation zwischen Fachverfahren durchgeführt wird,
- einen Transportcontainer (XStandard XFall 3.0.0), der die Inhaltsdaten bündelt bzw. umhüllt und mit antragsspezifischen Metadaten versieht und
- Inhaltsdaten, die den Antragsdaten in strukturierter Form (als PDF-Dokument für Anzeige, Archivierung und Ausdruck sowie ggf. binäre Anlagen) durch einen Anwender hinzugefügt wurden (XÖV-Standards in Abhängigkeit der angebotenen Fachverfahren).

Die Schnittstelle am Wohngeldfachverfahren (DIWO-Webservice), die die Anträge entgegennimmt, ist derzeit nur im Berliner Landesnetz zugänglich und basiert auf einer REST-Schnittstelle. Die Übertragung der Antragsdaten an die DiWo Webservice Schnittstelle erfolgt mittels XFall-Container-Umschlag (offener Standard; <https://www.xrepository.de/details/urn:xoev-de:it-plr:standard:xfall-container>).

Open Source Software wird dabei nicht eingesetzt.

Frage 11:

Welche Möglichkeiten sieht der Senat entsprechende Schnittstellen zu etablieren, die Initiativen und StartUps für eine innovative und ergänzende Antragstellung nutzen könnten und damit sowohl Menschen in Berlin bei der Antragstellung zu entlasten als auch die Mitarbeitende der Verwaltung durch vollständig ausgefüllte und vorgeprüfte Anträge?

Antwort zu 11:

Der Senat prüft im Rahmen einer Machbarkeitsstudie unter der Überschrift „Formulare überwinden“, ob mittels neuer Technologien (bspw. Künstliche Intelligenz) die Antragstellung für Bürgerinnen und Bürger erleichtert werden kann. Gleichzeitig wird bei Nutzung solcher Technologien aufgrund der erwarteten Erhöhung der Antragsqualität von einer Entlastung der Verwaltungsmitarbeitenden ausgegangen. Um einen geeigneten Use-Case zu finden, gibt es Abstimmungen zwischen der Senatskanzlei und geeigneten Fachressorts.

Grundsätzlich ist die eWohngeld-Schnittstelle auch für die Antragstellung durch Dritte, bspw. Apps, geeignet. Mit der heutigen Spezifikation müssten auch Drittanbieter schematisch korrekte Anträge anliefern. Dies bietet jedoch noch keinen Schutz vor Missbrauch durch Falscheingaben oder unbrauchbare Daten. Entsprechende Schutzmechanismen müssten – wie auch im BDA – auf Aufrufer-Seite implementiert werden. Bei Exposition der Schnittstelle im Internet müssten aber auch auf der Webservice-Seite weitere Sicherheitsmechanismen implementiert werden. Daraus resultierend wird ein umfängliches Sicherheitskonzept relevant (Anbindung direkt aus dem Internet, Schutz vor Missbrauch, Einhaltung von Richtlinien/BSI). Um eine Anbindung durch Drittanbieter sinnvoll zu ermöglichen, müsste ein Support-/Anbindungsprozess entwickelt werden.

Zudem müssten die verschiedenen Stages/Testumgebungen dafür ertüchtigt werden. In der Konsequenz würde sich die Entwicklungskomplexität bei der Schnittstelle erhöhen, wenn auch die Anforderungen externer Integratoren berücksichtigt werden müssten.

Berlin, den 11.06.2025

In Vertretung

Machulik

.....

Senatsverwaltung für
Stadtentwicklung, Bauen und Wohnen