



## Wohngeld digital gedacht

Sozialleistungen als Blaupause für eine nutzenden-orientierte Verwaltungsmodernisierung

Autor:innen-Team:

**Franziska Abt, Thilak Mahendran, Florian Theißing**

## Danksagung

Wir möchten uns bei unseren Interviewpartner:innen bedanken. Bei den Wohngeldbezieher:innen, die uns einen Einblick in einen sehr privaten Bereich ihres Lebens gegeben haben, bei Johannes Landstorfer und den Kolleg:innen der Caritas, die uns bei der Kontaktaufnahme zu unseren Interviewpartner:innen tatkräftig unterstützt haben, bei den Mitarbeitenden der Wohngeldstellen, die uns mit viel Geduld ihre Arbeit erläutert haben und viele gute Ideen für diese Studie beigesteuert haben, sowie bei denjenigen, die mit großem Engagement in vielen Projekten und Vorhaben an der Digitalisierung der Verwaltung arbeiten und uns davon berichtet haben.

---

Agora Digitale Transformation gGmbH  
Krausenstraße 8  
10117 Berlin

[www.agoradigital.de](http://www.agoradigital.de)  
[info@agoradigital.de](mailto:info@agoradigital.de)

Ansprechpersonen:



Franziska Abt  
[franziska.abt@agoradigital.de](mailto:franziska.abt@agoradigital.de)



Thilak Mahendran  
[thilak.mahendran@agoradigital.de](mailto:thilak.mahendran@agoradigital.de)



Dr. Florian Theißing  
[florian.theissing@agoradigital.de](mailto:florian.theissing@agoradigital.de)

Gefördert von:

STIFTUNG  
**MERCATOR**

Design: Jakub Stejskal | [www.jqb.me](http://www.jqb.me), Make Studio | [www.make-studio.net](http://www.make-studio.net)

Grafische Gestaltung: Nele Schacht, Melissa Harms | [parzelle34.de](http://parzelle34.de)

Layout: Agora Digitale Transformation, Jakub Stejskal | [www.jqb.me](http://www.jqb.me)



Dieser Beitrag unterliegt einer Creative Commons-Lizenz (CC BY-SA). Die Vervielfältigung, Verbreitung und Veröffentlichung, Veränderung oder Übersetzung von Inhalten der Agora Digitale Transformation, die mit der Lizenz „CC BY-SA“ gekennzeichnet sind, sowie die Erstellung daraus abgeleiteter Produkte sind unter den Bedingungen „Namensnennung“ und „Weiterverwendung unter gleicher Lizenz“ gestattet. Ausführliche Informationen zu den Lizenzbedingungen finden Sie hier: <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>



## Executive Summary

Diese Studie identifiziert am Beispiel des Wohngeldes **zentrale Handlungsfelder**, in denen das Zusammenspiel der Bausteine der Verwaltungsdigitalisierung – Online-Zugang, Registermodernisierung, EUDI-Wallet und Deutschland-Stack - zu einer bürger:innen-freundlichen Verwaltung beitragen kann:

- **Lebenslagenorientierte Assistenz statt Formularschungel:** Statt isolierter Onlineformulare für jede einzelne Leistung braucht es ein dialogbasiertes Assistenz-System, das Nutzer:innen anhand ihrer Situation zur passenden Leistung führt und Information, Anspruchsprüfung und Antragstellung in einem System vereint. Anlaufstellen vor Ort, bspw. durch Beratungsstellen bleiben als analoge Zugangspunkte in den digitalen Bearbeitungsprozess unverzichtbar.
- **Eine interoperable Registerlandschaft aufbauen:** Die Registermodernisierung soll die Nachweisübermittlung aus bestehenden Registern ermöglichen. Unsere Analyse am Beispiel des Wohngeldes zeigt allerdings: Die Registermodernisierung ist ein wichtiger Baustein, aber sie allein löst die Nachweisproblematik nicht. Die Registerlandschaft muss systematisch weiterentwickelt werden – weg von isolierten Einzelregistern für einzelne Leistungen hin zu einer standardisierten, interoperablen Registerlandschaft. Doch auch dann stehen viele benötigte Nachweise nicht in Registern zur Verfügung.
- **EUDI-Wallet als Game Changer nutzen:** Die EUDI-Wallet bietet nicht nur ein praxis-taugliches Instrument zur sicheren Authentifizierung. Sie eröffnet auch einen einfachen Weg, verifizierte nichtstaatliche Nachweise digital und maschinenlesbar zu speichern und gezielt freizugeben. Damit kann sie zum Game Changer für die Interaktion zwischen Bürger:innen und Verwaltung werden. Dazu darf die Wallet aber nicht nur für sporadische Verwaltungsakte genutzt, sondern muss als alltägliches, vertrautes Werkzeug etabliert werden.
- **Plattform-Verwaltung mit Fachverfahren-as-a-Service:** Die Dresdener Forderungen bringen es auf den Punkt: Die Kommunen können die Digitalisierungslast im aktuellen Strukturmodell nicht mehr tragen. Gleichzeitig ist der Fachverfahrensmarkt durch große Abhängigkeiten und geringen Innovationsdruck gekennzeichnet. Um Effizienz und Innovationsfähigkeit zu steigern, braucht es eine plattformbasierte Architektur, bei der der Staat das Fundament aus Basisdiensten, Cloud-Registern und Standards bereitstellt und der Markt darauf leistungsfähige Fachverfahren-as-a-Service anbietet.

**Die Studie zeigt auch:** Erst im konkreten Anwendungsfall zeigt sich, welchen Nutzen vermeintlich universelle Ansätze wirklich bringen. Am besten werden dazu diejenigen befragt, die es betrifft: die Bürger:innen und die Verwaltungsmitarbeitenden. Sie können oft klar benennen, wo der Schuh drückt und wie es besser gehen könnte.



## Inhalt

1	Einleitung: Wie Wohngeld die großen Digitalvorhaben konkret macht .....	4
2	Wohngeld heute: Anspruch, Zielgruppen, Realität in den Ämtern .....	6
2.1	Was das Wohngeld leistet – Funktion im Sozialstaat .....	6
2.2	Wer Wohngeld bekommt – und wer durchs Raster fällt .....	6
2.3	Vom Antrag bis zum Bescheid: Der Wohngeldprozess in der Praxis .....	7
3	Zielbild: Ein nutzendenorientierter Wohngeldprozess für Bürger:innen und Verwaltung ....	24
4	Digitale Bausteine im Praxistest: Was OZG, Register und Wallet im Wohngeld leisten .....	34
4.1	Lebenslagen statt Zuständigkeiten: Der richtige Eingang ins System .....	34
4.2	Registermodernisierung: Teil der Lösung – aber mit Grenzen .....	37
4.3	EUDI-Wallet: Verifizierte Nachweise statt PDF-Flut.....	42
4.4	Fachverfahren: Anforderungen an die Software in den Wohngeldstellen .....	44
5	Wohngeld als Blaupause: Was sich auf andere Bereiche übertragen lässt .....	49
5.1	Lebenslagenorientierter Zugang – Online und vor Ort dauerhaft verankern .....	49
5.2	Von Datensilos zu Datenströmen: Eine interoperable Registerlandschaft aufbauen	50
5.3	EUDI-Wallet: Verifizierte, maschinenlesbare Nachweise statt PDF-Sichtung .....	51
5.4	Fachverfahren: Vom Monolithen zur plattformbasierten Verwaltung .....	53
5.5	Nutzendenzentrierung darf kein Schlagwort sein – Leitprinzip für die Verwaltungsmodernisierung.....	57
6	Literaturverzeichnis .....	58
7	Anhang .....	60



# 1 Einleitung: Wie Wohngeld die großen Digitalvorhaben konkret macht

Deutschland befindet sich in einer entscheidenden Phase der Verwaltungsmodernisierung. Zahlreiche Initiativen – vom Onlinezugangsgesetz über die Registermodernisierung und die Einführung der EUDI-Wallet bis hin zum Deutschland-Stack – werden vorangetrieben. Bisher bleiben die Initiativen aber oft abstrakt und unverbunden. Wie lassen sich diese einzelnen **Bausteine der Verwaltungsdigitalisierung** zu einem konsistenten Gesamtgebäude einer bürgerfreundlichen digitalen Verwaltung zusammenfügen? Es fehlt an greifbaren Beispielen, die zeigen, wie diese Bausteine ineinander greifen, um Verwaltung tatsächlich einfach, effizient und nutzendenorientiert zu gestalten. Diese Lücke hat konkrete Auswirkungen: Der Mehrwert, den diese großen Digitalvorhaben konkret erzeugen, wird für die Bürger:innen und Verwaltungsmitarbeitende nicht erlebbar. Gleichzeitig wird in fachpolitischen Debatten – etwa in der Sozialpolitik – „die Digitalisierung“ oft als Allheilmittel für Effizienzsteigerung und Bürgerfreundlichkeit beschworen, ohne dass klar wird, was damit konkret gemeint ist und welche Rolle die genannten Bausteine darin spielen. Hier setzt diese Studie an: Sie entwickelt am Beispiel einer zentralen Sozialleistung eine **Blaupause für eine bürgerfreundliche digitale Verwaltung**: Am konkreten Beispiel des Wohngeldes zeigt sie auf, wie die großen Digitalvorhaben der deutschen Verwaltung – Onlinezugangsgesetz, Registermodernisierung, EUDI-Wallet und Deutschland-Stack – zusammenwirken können, um Verwaltung bürgerfreundlicher und effizienter zu gestalten. Dabei steht weniger die sozialrechtliche Reform im Fokus, sondern die Frage: Wie lassen sich die Bausteine der Verwaltungsdigitalisierung so kombinieren, dass sie für Bürger:innen und Verwaltungsmitarbeitende spürbaren Mehrwert schaffen?

*Beim Wohngeld nehmen etwa die Hälfte der Anspruchsberechtigten diese Leistung nicht in Anspruch*

**Warum gerade das Wohngeld?** Zum einen ist die Gewährleistung sozialer Sicherheit eine Kernaufgabe des Staates. Ein funktionierendes Sozialsystem ist essenziell für das Vertrauen der Bürger:innen in staatliches Handeln. Mit 1.2 Millionen Haushalten, die Wohngeld beziehen, ist das Wohngeld eine wichtige Sozialleistung – aber nicht, wie etwa das Bürgergeld Gegenstand aufgeheizter politischer Debatten. Zum anderen lassen sich am Wohngeld typische Probleme der Verwaltungsmodernisierung verdeutlichen - von der sprichwörtlichen Komplexität der Regelungen über die Überlastung kommunaler Sozialbehörden bis hin zur Nicht-Inanspruchnahme von Leistungen. Beim Wohngeld nehmen laut Studien des Instituts der deutschen Wirtschaft etwa die Hälfte der Anspruchsberechtigten diese Leistung nicht in Anspruch. Und schließlich benennt der Koalitionsvertrag Sozialleistungen explizit als Blaupause für die digitale Verwaltungsmodernisierung. Das öffnet ein politisches Fenster für konkrete Reformansätze.

Die Studie gliedert sich dafür in vier Analyseschritte:

1

## Ist-Analyse (Kapitel 2)

Wie erleben Bürger:innen und Verwaltungsmitarbeitende den aktuellen Wohngeldantragsprozess? Dies beschreiben wir anhand der User Journeys von vier Personas, die typische Gruppen von Wohngeldbezieher:innen repräsentieren. Diese zeigen auf, welche Hürden und Probleme im aktuellen System bestehen – sowohl aus Sicht der Antragstellenden als

auch der Sachbearbeitenden. Die Analyse basiert auf qualitativen Interviews mit Wohngeldbezieher:innen und Mitarbeiter:innen aus Wohngeldbehörden<sup>1</sup>.

## 2

### Zielbild (Kapitel 3)

Wie könnte ein nutzerorientierter Prozess aussehen, der die Beantragung für Bürger:innen und die Bearbeitung für die Verwaltung vereinfacht? Auch hier werden die Personas genutzt, um konkrete Verbesserungspotenziale aufzuzeigen.

## 3

### Zusammenspiel der Digitalbausteine (Kapitel 4)

In dieser Analyse werden der Nutzen und die Beschränkungen der zentralen Bausteine der digitalen Verwaltung (Onlinezugangsgesetz, Registermodernisierung, EUDI-Wallet, Deutschland-Stack) am konkreten Beispiel detailliert analysiert: Welchen konkreten Beitrag können sie zur Umsetzung des Zielbilds leisten? Und was muss getan werden, damit sie ihre Wirkung entfalten?

## 4

### Blaupause für die digitale Verwaltung (Kapitel 5)

Welche generalisierbaren Schlüsse lassen sich aus dem Wohngeld-Beispiel für die Gestaltung der digitalen Verwaltung ziehen? Hier werden Handlungsempfehlungen abgeleitet, die über den konkreten Anwendungsfall hinausweisen.

Die Studie konzentriert sich bewusst auf die digitale und organisatorische Umsetzung weitgehend innerhalb der bestehenden sozialrechtlichen Struktur – und nicht auf sozialrechtliche Reformen. Dies mag als Lücke erscheinen. Auch in unserem Verständnis zielt eine umfassende digitale Transformation der Verwaltung auf die Veränderung des Gesamtzusammenhangs von Recht, Organisation und Technik. Doch der Fokus dieser Studie liegt auf der exemplarischen Untersuchung, wie die digitalen Bausteine der Verwaltungsdigitalisierung zusammenwirken können. Hier, und nicht im Feld der Sozialpolitik liegt auch unsere Expertise. An verschiedenen Stellen weisen wir aber darauf hin, dass strukturelle sozialrechtliche Reformen die Digitalisierung ergänzen müssten, um das System nachhaltig bürgerfreundlicher und effizienter zu gestalten.

Die Ergebnisse dieser Studie sollen handlungsleitend über das Wohngeld hinauswirken. Sie zeigen nicht nur auf, wie Digitalisierung im Sozialleistungssystem konkret funktionieren kann, sondern liefern auch übertragbare konkrete Erkenntnisse für andere Verwaltungsbereiche. Damit wollen wir einen Beitrag dazu leisten, die oft abstrakten Digitalisierungsdebatten mit Leben zu füllen – und Verwaltung tatsächlich einfacher, effizienter und bürgerfreundlicher zu gestalten.

---

<sup>1</sup> Vgl. Hecht & Plomin, 2025: [https://agoradigital.de/wp-content/uploads/2025/11/ADT\\_Studie\\_Antrag-und-Alltag-Lebensrealitaeten-von-Wohngeldberechtigten.pdf](https://agoradigital.de/wp-content/uploads/2025/11/ADT_Studie_Antrag-und-Alltag-Lebensrealitaeten-von-Wohngeldberechtigten.pdf)



## 2 Wohngeld heute: Anspruch, Zielgruppen, Realität in den Ämtern

### 2.1 Was das Wohngeld leistet – Funktion im Sozialstaat

Das Wohngeld entlastet Haushalte mit geringem Einkommen oberhalb der Grundsicherung bei hohen Wohnkosten. Es wird als Mietzuschuss oder bei selbstgenutztem Wohneigentum als Lastenzuschuss gewährt.

Das Wohngeld ist ein Baustein im komplexen Sozialleistungsgefüge, das durch ein Neben- und Miteinander von Leistungen, unterschiedliche Zuständigkeiten sowie Abhängigkeiten, Übergänge und Schnittstellen gekennzeichnet ist. Während Leistungen wie Bürgergeld und Grundsicherung im Alter oder bei Erwerbsminderung die existenzsichernden Bedarfe von Haushalten abdecken, kommen bei steigenden Einkommen Wohngeld und Kinderzuschlag als vorgelagerte Sicherungsleistungen ins Spiel. Wohngeld ist vorrangig vor Grundsicherungsleistungen in Anspruch zu nehmen, d. h. bei Grenzfällen wird erst der Wohngeldanspruch geprüft, bevor Bürgergeld oder Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung beantragt werden können. Die Kombination Wohngeld und Kinderzuschlag tritt häufig auf.

Das Wohngeld wird für den gesamten Haushalt gezahlt. Die Höhe des Wohngeldes hängt ab von der Anzahl der Haushaltsmitglieder, der Höhe der Einnahmen aller Haushaltsmitglieder und der Höhe der Miete. Das Wohngeld wird grundsätzlich für die Dauer von zwölf Monaten bewilligt. Im Einzelfall kann dieser Zeitraum verkürzt oder verlängert werden. Danach ist ein Weiterleistungsantrag zu stellen.

Zuständig für das Wohngeld sind im Allgemeinen die Landkreise und kreisfreien Städte. D.h. es gibt in Deutschland mehrere hundert kommunale Wohngeldbehörden.

### 2.2 Wer Wohngeld bekommt – und wer durchs Raster fällt

Mit der 2023 in Kraft getretenen Wohngeldreform ist die Zahl der Wohngeld beziehenden Haushalte um 80% gestiegen: Insgesamt bezogen 2024 ca. 1,2 Mio. Haushalte Wohngeld. Das sind ca. 2,9 % aller Hauptsitzhaushalte<sup>2</sup>. Davon waren über die Hälfte Einpersonenhaushalte. 44 % der Wohngeldbeziehenden sind Familien, darunter viele Alleinerziehende<sup>3</sup>. 52 % der Wohngeldbeziehenden sind Rentner:innen und Pensionär:innen, gefolgt von Arbeitnehmer:innen und Beamten mit ca. 37 %. Es wurde überwiegend Mietzuschuss bezogen.

Hinter diesen statistischen Angaben stecken vielfältige Lebenslagen mit jeweils eigenen Ansprüchen, Handlungsbedingungen und Problemen. Um diese Vielfalt der Lebenslagen zu berücksichtigen und handhabbar zu machen, haben wir vier Personas entwickelt, die verschiedene Charakteristika, Lebenslagen und Bedürfnisse in „typischen“ Personen bündeln.

---

<sup>2</sup> Zahlen von 2024, vgl. hierzu und im Folgenden Destatis, 2024a und Destatis, 2024b

<sup>3</sup> Vgl. Bundesministerium für Wohnen, Stadtentwicklung und Bauwesen, o.J.



<b>Persona</b>	<b>Walter (71)</b> Rentner, offline-orientiert	<b>Wiebke (39)</b> Alleinerziehende Servicekraft, erfahrene Antragstellerin	<b>Wanda (24)</b> Studentin, digitalaffin, Gebäudereinigerin, erstmalige Antragstellerin	<b>Wasim (42)</b> Sprachbarrieren
<b>Kerncharakteristika</b>	Begrenzte Mittel im Ruhestand; nutzt Papierformulare, sucht Verlässlichkeit und Übersicht.	Routiniert im Verfahren, aber erschöpft von wiederkehrender Bürokratie; wenig Zeit.	Digital kompetent, frustriert über Medienbrüche und fehlende Transparenz; hohe Eigenständigkeit.	Erwerbstätig im Niedriglohnbereich; nutzt Übersetzungs-Apps, bevorzugt persönliche Kontakte.
<b>Zentrale Bedürfnisse</b>	Transparente Verfahren, persönliche Rückmeldung, sprachlich zugängliche Kommunikation.	Klarheit, Zeitersparnis, respektvolle Kommunikation.	Digitale Nachvollziehbarkeit, einfache Sprache, verlässliche Kommunikation.	Verständliche Information, sprachliche Unterstützung, persönliche Begleitung.
<b>Verbesserungspotenzial</b>	Verständliche Schreiben, Statusinformation, analoge Alternativen zu Online-Portalen.	Vereinfachte Weiterleistungsanträge, kurze und verständliche Formulare, direkte Rückmeldungen.	Intuitive Online-Antragsführung, Statusanzeigen, Verknüpfung mit bestehenden Nachweissystemen.	Mehrsprachige Formulare, visuelle Hilfen, Beratung mit Sprachmittlung und niedrigschwelliger Zugang.

## 2.3 Vom Antrag bis zum Bescheid: Der Wohngeldprozess in der Praxis

Formal erscheinen die Beantragung und Bewilligung von Wohngeld als einfacher Verwaltungsprozess:

- Menschen, die Wohngeld beziehen wollen, müssen einen Antrag stellen und ihre Anspruchsberechtigung nachweisen: Dafür müssen sie neben dem Antragsformular eine Reihe von Nachweisen über ihre Haushaltsgemeinschaft, ihre Einkünfte sowie ihre Wohnkosten beibringen. Der Antrag kann digital oder in Papierform gestellt werden.



- In der Wohngeldbehörde wird der Antrag auf Vollständigkeit geprüft, die Angaben zu Einkommen und Kosten geprüft und dann anhand der gesetzlich geregelten Wohngeldformel der Wohngeldanspruch und die Höhe des Wohngeldes ermittelt.
- Abschließend wird der Bescheid erstellt und der Antragsteller:in zugeleitet.
- Die Wohngeldbezieher:innen müssen während des Bewilligungszeitraums relevante Änderungen an ihren Lebensverhältnissen (bspw. Einkommenszuwächse, Mieterhöhungen oder Ein-/Auszug von Haushaltsmitgliedern) an die Wohngeldbehörde melden. nach Ablauf des Bewilligungszeitraums (in der Regel 12 Monate) müssen sie bei Bedarf einen Weiterleistungsantrag stellen.
- Die Wohngeldbehörde darf, um die rechtswidrige Inanspruchnahme von Wohngeld zu vermeiden oder aufzudecken, regelmäßig durch einen Datenabgleich die Richtigkeit der Angaben zu den Haushaltsmitgliedern und zu deren Einkünften überprüfen.<sup>4</sup>

In der Praxis verläuft dieser Prozess allerdings nicht so unkompliziert:

- Antragstellende müssen sich in Leistungs-Labyrinth zurechtfinden und herausfinden, dass sie überhaupt Anspruch auf Wohngeld haben
- Die vielen Nachweise sind zentraler Aufwandstreiber für Antragstellende und Behörden gleichermaßen. Die rechtlichen Regelungen sind komplex und die Angaben, was gefordert ist, oft unklar. Daher ist für die Antragstellenden oft kompliziert zu verstehen, was gefordert wird und folglich oft schwierig, geforderte Informationen und Nachweise zu beschaffen. In der Folge werden Anträge oft unvollständig oder mit den falschen Nachweisen eingereicht. Unsere Interviewpartner:innen aus den Wohngeldbehörden berichteten durchgängig, dass ca. 90 % der eingereichten Anträge unvollständig seien.
- Hürde der digitalen Antragstellung: Antragstellende verfügen nicht über die Ressourcen, um ihren Antrag digital stellen zu können. Komplizierte Authentifizierungsverfahren wie etwa die BundID schaffen zusätzliche Hürden.
- In den Wohngeldbehörden behindern veraltete Fachverfahren und fehlende Schnittstellen eine durchgängig digitale Bearbeitung der Anträge. In vielen Fällen müssen die Angaben aus den Online-Anträgen manuell in die Fachverfahren übernommen werden oder die einzelnen Nachweise aus umfänglichen PDF-Dateien herausgelöst werden, um sie weiter bearbeiten zu können.
- Und schließlich ist das Wohngeld zwar eine große Hilfe für Menschen mit geringem Einkommen. Andererseits steht es exemplarisch für die Komplexität und Fragmentierung unseres Sozialleistungssystems, die Anspruchsberichtigten und Behörden gleichermaßen die Orientierung nicht einfach machen.
  - Übergänge zwischen den Grundsicherungsleistungen des SGB II und XII einerseits und dem Wohngeld andererseits erfordern oftmals komplizierte Abstimmungs- und Rückerstattungsprozesse zwischen den Behörden. So sind SGB II-Bezieher:innen, die vom Jobcenter aufgefordert werden, Wohngeld zu beantragen, häufig vertreten.
  - Auch haben Wohngeldempfänger:innen zwar oft Anspruch auf weitere Sozialleistungen, wie etwa Kinderzuschlag. Diese Leistungen müssen aber jeweils mit gesonderten Nachweisen bei unterschiedlichen Behörden einzeln beantragt werden.
  - Schließlich wird das Zusammenwirken der unterschiedlichen Leistungen zusätzlich dadurch erschwert, dass all diese verschiedenen Leistungen zwar ähnliche Angaben

---

<sup>4</sup> Vgl. § 33(2) Wohngeldgesetz

zu den Mitgliedern eines Haushaltes, zu Einkünften und Kosten erfordern, aber jede Leistung diese Sachverhalte anders definiert, was den Austausch von Informationen enorm erschwert.

Aufgrund dieser Hürden ist der Wohngeldprozess kein geradliniges Verfahren, sondern eher ein Ping Pong aus Nachfragen, Nachforderungen und Klärungen. Dementsprechend sind Bearbeitungszeiten von 3 Monaten und mehr die Regel. Anspruchsberechtigte leiden unter diesen langen Wartezeiten, die finanzielle Probleme verschärfen können. Auch fehlende Transparenz über den Stand der Bearbeitung und unklare Kommunikation mit der Behörde führen zu Stress und Unzufriedenheit.

Der Prozess und die dabei auftretenden Hürden und Probleme prägen sich dabei abhängig von den individuellen Ansprüchen, Bedingungen und Möglichkeiten der Leistungsberechtigten und der Wohngeldstellen sehr unterschiedlich aus. Im Folgenden wollen wir daher die Realität der Wohngeldstellen anhand der Personas darstellen, die wir im vorhergehenden Abschnitt vorgestellt haben. Vier Antragsteller:innen stellen in unterschiedlichen Lebenslagen einen Antrag auf Wohngeld. Die Verwaltungspersona Sachbearbeiterin Sandra bearbeitet diese. Die folgende Grafik gibt dazu einen Überblick.

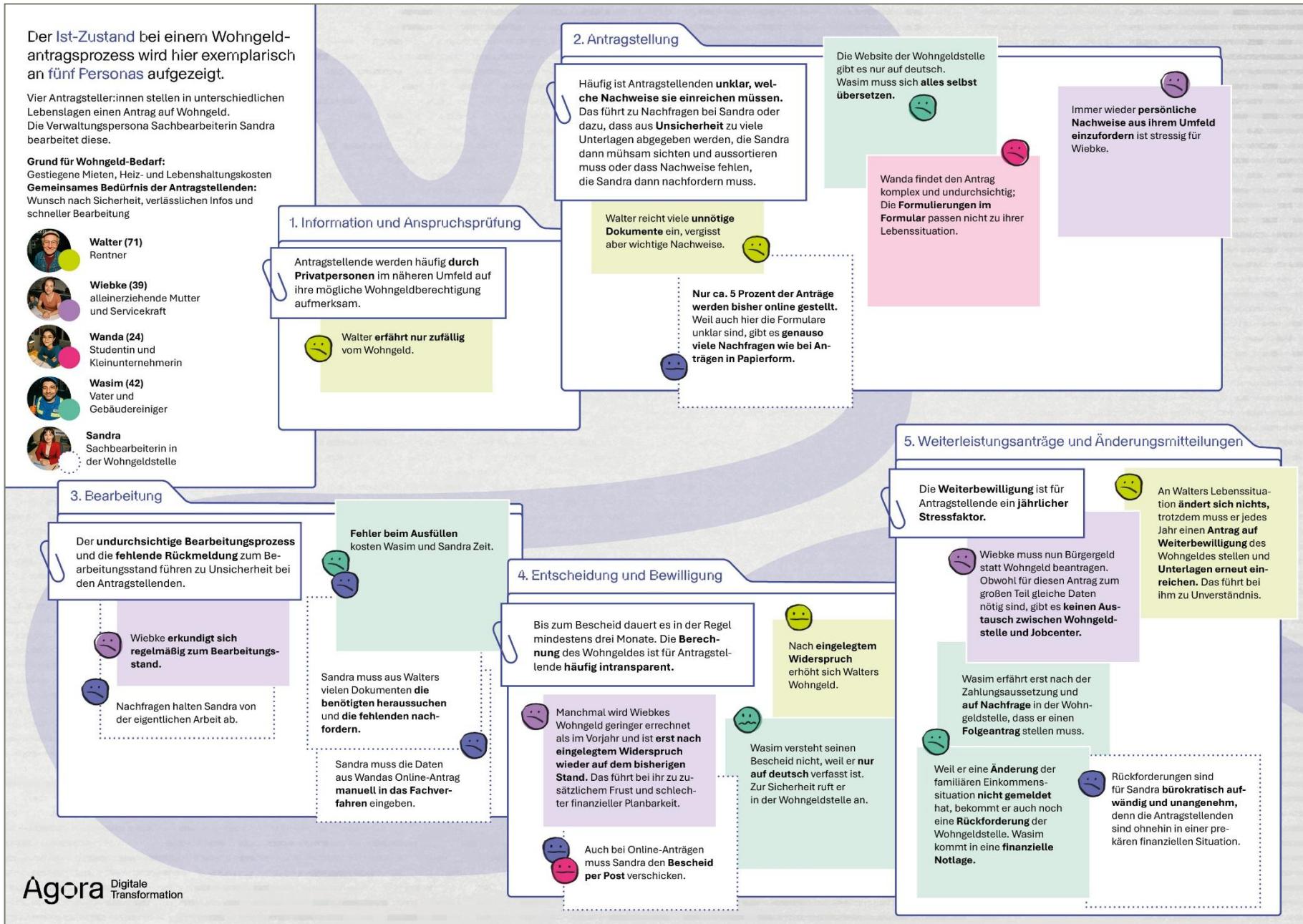


Abbildung 1: Wohngeld Ist-Prozess



Walter (71), Rentner – Wohngeld im Ruhestand

## Information und Anspruchsprüfung

Walter ist 71 Jahre alt, Rentner und lebt in einer größeren Stadt. Gestiegene Heizkosten und Mieten drängen ihn dazu, nach Unterstützungsangeboten zu suchen. Auf das Wohngeld stößt er nicht durch Informationsangebote der städtischen Wohngeldstelle, sondern über die Beratungsstelle eines Wohlfahrtsverbandes. Dort wird ihm das Konzept des Wohngelds erklärt und gemeinsam mithilfe eines Wohngeldrechners festgestellt, dass er wahrscheinlich Anspruch auf die Sozialleistung hat. Dort steht jedoch auch, dass der Wohngeldrechner nur unverbindliche Angaben macht. Den Wohngeldrechner empfindet er als unzulänglich, da dieser keine Rechtssicherheit garantiert. So muss er den komplexen Antragsprozess starten, ohne zu wissen, ob die viele Arbeit, die mit der Antragstellung verbunden ist, dazu führt, dass er seine finanzielle Lage stabilisieren kann. Zudem muss er, nachdem er bereits viele seiner Daten für den Wohngeldrechner preisgegeben hat, all diese Informationen in ein Antragsformular übertragen. Walter ist nicht sehr digital affin. Mithilfe einer Suchmaschine kommt er auf die städtische Webseite zum Wohngeldantrag. Die vielen unterschiedlichen Formulare, die es herunterzuladen gilt, verwirren ihn jedoch. Das Hinweisblatt mit den einzureichenden Nachweisen findet er erst mithilfe der Beratungsstelle. In einem zweiten Anlauf geht Walter direkt zur Wohngeldstelle, um alle für ihn notwendigen Formulare analog zu bekommen.

**Blick in die Wohngeldstelle:** Sandra empfängt Walter zur Sprechstunde für Wohngeld. Als Rentner ohne zusätzliches Einkommen ist sein Fall nicht kompliziert. Sie erklärt ihm, dass es neben dem Erstantragsformular auf die entsprechenden Nachweise ankommt. Insbesondere sind in Walters Fall Rentenbescheid, Vermieterbescheinigung und Vermögenswerte wichtig. Sie versucht, Walter dazu zu überreden, den Antrag digital zu stellen, da damit eine automatische Vollständigkeitsprüfung vorgenommen werden kann. Doch Walter möchte den Antrag analog stellen und nimmt die entsprechenden Formulare und Hinweisblätter in Papierform mit.

## Antragstellung

Walter setzt sich eingehend mit den auf der Wohngeldstelle eingeholten Formularen und Hinweiszetteln auseinander. Bei den Hinweisen im Formular stutzt er. Muss er wirklich selbst auswählen, welche Nachweise für ihn relevant sind? Er geht erneut zur Beratungsstelle des Wohlfahrtverbandes, die ihm beim Ausfüllen hilft und dazu beiträgt, seine Unsicherheit zu überwinden. Die Beratungsstelle macht Walter Kopien des Papierantrags, die er in seinen Unterlagen abheften möchte. Der Nachweis ist ihm wichtig.

Trotz des Beratungstermins bleibt unklar, welche Vermögenswerte Walter genau einreichen muss. Als er telefonisch niemanden erreicht, gibt er vorsorglich alle Vermögenswerte an. Als



Nachweise schickt Walter Einzelauszüge zu seinem Kontostand und Fotos von Wertgegenständen an das Amt.

Walter bringt den Antrag persönlich bei der Wohngeldstelle vorbei. Dort wird der Antrag zwar entgegengenommen, er erhält jedoch keine Auskunft darüber, ob alle benötigten Unterlagen vorhanden sind oder wie es im Prozess weitergeht.

Vier Wochen später bekommt Walter per Brief die Rückmeldung, dass er neben seinem Rentenbescheid auch die letzte Rentenanpassungsmitteilung einreichen muss. Er versucht, diese per E-Mail nachzureichen, damit es schneller geht, jedoch ist er sich unsicher, ob der Scan ausreicht und er schickt die Rentenanpassungsmitteilung zusätzlich per Post. Eine Eingangsbestätigung dafür erhält er nicht.

**Blick in die Wohngeldstelle:** Sandra bekommt Walters Unterlagen über die Hauspost. Von seinem Besuch hat sie nichts mitbekommen, weil sie im Urlaub war. Generell kann sie ohne eingehende Prüfung keine Angaben dazu machen, ob Unterlagen vollständig eingereicht worden sind. Die Durchsicht benötigt Zeit und einen Abgleich mit dem Antragsformular. Sie legt den Ordner auf ihren Stapel zu bearbeitender Anträge. Es wird eine Weile dauern, bis sie seinen Antrag bearbeiten kann. Seitdem sich der Kreis der Anspruchsberichtigten durch eine Gesetzesänderung 2023 drastisch erhöht hat, stapeln sich bei ihr die Anträge.

## **Bearbeitung**

Während der langen Wartezeit spitzt sich Walters finanzielle Lage weiter zu. Er weiß nicht, wie lange die Bearbeitung dauern wird und wann er mit Wohngeld rechnen kann. Das verunsichert ihn. Er weiß nicht, ob er alle notwendigen Informationen eingereicht hat und ob der Antrag in Bearbeitung ist. Auf der Webseite liest er, dass er von Nachfragen zum Bearbeitungsstatus absehen soll.

**Blick in die Wohngeldstelle:** Sandra schlägt den Ordner mit Walters Antragsformularen auf. Darin sind nicht nur Walters Vermieterbescheinigung und Rentenunterlagen, sondern auch eine Auflistung seiner Vermögenswerte ab 50€. Für ihre Prüfung braucht sie jedoch nur Vermögen ab 60.000€. Sie hat viel zu viele sensible Daten, die sie eigentlich nicht braucht. Sie sortiert die Unterlagen und scannt die für die Prüfung notwendigen ein. Die Papiernachweise heftet sie für die Papierakte ab. Die handschriftlichen Eintragungen sind nicht maschinenlesbar. Sandra muss alle Daten per Hand in das Fachverfahren übertragen. Die Kopien der Nachweise sind zum Teil unscharf und damit ebenfalls nicht maschinenlesbar. Somit kann die automatisierte Prüfung sie nicht unterstützen. Obwohl Walters Fall nicht kompliziert ist, dauert die erste Bearbeitung vier Wochen. Das liegt vor allem am manuellen Abgleich mit der Rentenversicherung. Einen automatischen Abgleich verhindern eine fehlende Schnittstelle und das Gesetz. Bei der manuellen Prüfung erkennt Sandra, dass Walters letzter Rentenanpassungsbescheid fehlt. Sie schickt ihm einen Brief per Post, in welchem sie den fehlenden Nachweis auflistet. Nach drei Tagen erhält Sandra den Rentenanpassungsbescheid als Scan. Sie speichert ihn ab und drückt ihn für die Papierakte aus. Nach vier Tage später erhält Sandra den Bescheid erneut per Post. Beim Vergleich der Dokumente stellt sie fest, dass es sich um das selbe Dokument handelt. Sie hält den Bescheid ab. Nun kann sie die Prüfung fertigstellen.

## Entscheidung und Bewilligung

Zehn Wochen nach der Antragstellung bekommt Walter den postalischen Bescheid, dass das Wohngeld bewilligt wurde. Aus dem Schreiben geht nicht hervor, wie die Höhe des Wohngeldes berechnet wurde. Stattdessen wird auf mehrere Paragrafen im Sozialgesetzbuch verwiesen. Die Höhe des bewilligten Wohngeldes weicht von der ab, die Walter gemeinsam mit der Beratungsstelle im Vorfeld errechnet hat. Dies schürt bei Walter Zweifel, ob der Bescheid korrekt ist. Weil er Zeit hat und von der Beratungsstelle unterstützt wird, legt er Widerspruch ein. Dieser wird sechs Wochen später abgelehnt. Walter versteht auch hier nicht genau, woran es liegt. Gefühlt sollte er mehr bekommen. Insgesamt fühlt er sich nicht ernstgenommen: Während er umfassende Informationen über sich und seine private Situation an die Wohngeldstelle preisgegeben hat, bleibt diese für ihn intransparent. Er hat nicht das Gefühl, seine finanzielle Situation langfristig sicher planen zu können.

**Blick in die Wohngeldstelle:** Sandra druckt den Bewilligungsbescheid aus, der nach der digitalen Eingabe aller Daten und der Berechnung im Fachverfahren automatisch erstellt wird. Sie ist nicht zufrieden mit dem Wortlaut, der durch das Fachverfahren vorgegeben ist, denn sie weiß, dass viele Antragstellende den Bescheid nicht verstehen. Per Post verschickt sie den Bescheid an Walter. Die inzwischen dicke Papierakte heftet sie im Aktenschrank ab. Zwei Wochen später liegt der Widerspruch von Walter auf ihrem Schreibtisch. Widersprüche passieren immer wieder. Die Berechnungsgrundlagen sind für Laien im Bescheid nicht offensichtlich. Durch den Widerspruch hoffen Antragsteller:innen, ihr Wohngeld zu erhöhen. Doch die gesetzliche Formel, die im Fachverfahren als Grundlage der Berechnung hinterlegt ist, lässt keinen Ermessensspielraum. Lediglich die eingegebenen Daten können Fehler aufweisen. Um das auszuschließen, geht Sandra erneut alle Unterlagen durch. Sie hat alles korrekt eingegeben und lehnt daher den Widerspruch ab.

## Weiterleistungsanträge und Änderungsmitteilungen

Walters Lebenslage ist stabil. Seine Rente ist vorherbestimmt und seine finanziellen Ausgaben sind gut planbar. Er versteht er nicht, warum er jedes Jahr einen Antrag auf Weiterbewilligung des Wohngeldes stellen muss und Unterlagen erneut einreichen muss, selbst wenn sich an seiner Situation nichts geändert hat. Automatische Rentenanpassungen schickt er regelmäßig ans Amt. Er versteht nicht, warum diese planbaren, gesetzlich geregelten Veränderungen der Wohngeldbehörde nicht bekannt sind. Die Weiterbewilligung ist ein jährlicher Stressfaktor, da die langen Bearbeitungszeiten dazu führen, dass er trotz rückwirkender Zahlung immer wieder in finanzielle Schwierigkeiten kommt

**Blick in die Wohngeldstelle:** Sandra hat den Papierantrag von Walter für die Folgebewilligung des Wohngelds auf dem Tisch. Wie immer ist ihr Schreibtisch voll mit zu bearbeitenden Akten. Immerhin konnte sie die die letzte Rentenanpassung vor drei Monaten bereits einarbeiten. Als Sandra sich endlich Walters Weiterleistungsantrag vornimmt, erkennt sie nach der ersten Sichtung der Papierakten erleichtert, dass alle Dokumente vorhanden zu sein scheinen. Sie scannt den Antrag und die beiliegenden Dokumente ein. Das Fachverfahren verknüpft Erstantrag und Weiterleistungsantrag automatisch. So behält sie den Überblick über die vorliegenden Daten. Obwohl die Daten vorliegen, werden einige davon im Weiterleistungsantrag erneut abgefragt, für den Fall, dass sich etwas ändert. Sie macht einen manuellen Abgleich mit der Rentenversicherung, die ihr die Aktualität der Daten

bestätigt. Bei Walter hat sich nichts geändert. Sie bewilligt den Weiterleistungsantrag zu den selben Konditionen wie den Erstantrag im Jahr zuvor.



Wiebke (39) – Alleinerziehend im Antragsdschungel

## Information und Anspruchsprüfung

Wiebke bezieht seit vier Jahren Wohngeld. Als alleinerziehende Mutter zweier Kinder mit Teilzeitjob ist sie in Zeiten steigender Mieten auf die Unterstützung angewiesen. Den Hinweis auf die Möglichkeit Wohngeld zu beantragen hat Wiebke vor Jahren über eine andere Mutter bekommen. Die Elterngemeinschaft in der Kita sind für sie eine wichtige Ressource, um von möglichen Unterstützungsleistungen zu erfahren. Den ersten Antrag stellt sie analog im Austausch mit dem Amt. Sie bekommt dort jedoch nicht den Hinweis, dass ihr aufgrund ihrer finanziellen Situation Kinderzuschlag und Bildungs- und Teilhabeleistungen für ihre Kinder zustehen. Erst ein Jahr später erfährt sie durch eine Elterngruppe davon.

Weiterleistungsanträge für das Wohngeld füllt Wiebke digital aus und schickt sie per E-Mail. Damit sie die Eingaben im nächsten Jahr erneut nutzen kann, speichert sie sich die Formulare ab. Den Wohngeldrechner nutzt sie nicht, weil sie nicht weiß, dass es ihn gibt. Um sich sicher zu fühlen, macht Wiebke bei Bedarf Termine bei ihrer lokalen Wohngeldstelle, um sich über Änderungen beraten zu lassen. Sie will umfassend informiert sein, jedoch ist es für sie schwer, neben dem Job und der Kinderbetreuung einen Termin bei der Wohngeldbehörde zu bekommen.

**Blick in die Wohngeldstelle:** Sandra ist bereits die dritte Sachbearbeiterin, die Wiebkes Weiterleistungsanträge bearbeitet. Eine Einarbeitung von der vorherigen Sachbearbeiterin gab es damals nicht. Darum ist Sandra überrascht, als Wiebke einen Beratungstermin macht, um den Antrag zu besprechen. Sandra denkt, es geht um große Änderungen, doch erkennt schnell, dass Wiebke nur sicher gehen will, dass sich die bürokratischen Anforderungen nicht geändert haben. Sandra kann die Sorge verstehen, wünscht sich jedoch, es gäbe einen besseren Weg, um Änderungen zu kommunizieren und Wohngeldbeziehende auf dem Laufenden zu halten. Die Beratungstermine sind zeitintensiv und sie braucht die Zeit, um komplexe Fälle zu bearbeiten.

## Antragstellung

Wiebke kennt sich mit der Weiterleistungsantragstellung gut aus. Die Formulierungen im Antrag empfindet sie trotz ihrer Erfahrung als komplex und undurchsichtig. Die langen Listen mit möglichen Nachweispflichten, die sie auf der Behörde bekommt, machen sie nervös. Neben Job und Kindern hat sie wenig Zeit, sich darum zu kümmern. Eine große Hürde ist es, immer wieder persönliche Nachweise aus ihrem Umfeld einfordern zu müssen. Dieses Jahr reicht Wiebke vor lauter Stress statt der Vermieterbescheinigung nur ihren Mietvertrag der lokalen Wohnungsbaugenossenschaft ein. Nachdem sie die Nachforderung der Unterlagen per Post erhält, muss sie bei ihrem Vermieter anfragen, ob dieser das entsprechende Formular ausfüllen kann. Ein weiterer

Stressfaktor sind die einzureichenden Nachweise zur Unterhaltszahlung von ihrem Expartner. Aus dem Kontostand lassen sich diese nicht ableiten, da es offene Forderungen gibt. Wiebke weiß nicht, welche Nachweise sie einreichen muss, die beweisen, dass sie Unterhaltszahlungen bekommt, weil es auf dem Formular nicht eindeutig angegeben ist. Sie meldet sich bei ihrem Expartner mit der Bitte, eine Erklärung über die Zahlung an sie zu schicken. Die Erklärung bekommt Wiebke trotz frühzeitigem Kontakt erst sechs Wochen später. Die Nachfragen im Umfeld geben ihr das Gefühl in eine Bittstellerposition gebracht zu werden. Nachdem sie alles eingereicht hat, bekommt Wiebke die Rückmeldung, dass eines der Formulare veraltet ist. Da sie die Formulare lokal auf ihrem Computer abgespeichert hat, hat sie nicht mitbekommen, dass ein neues Formular online gestellt wurde. Die Änderungen verunsichert Wiebke. Wofür die Informationen genutzt werden und warum sich Informationspflichten ändern können, ist ihr ein Rätsel.

**Blick in die Wohngeldstelle:** Sandra bekommt Wiebkes Unterlagen über das digitale Postfach der Wohngeldstelle zugeschickt. Das Antragsformular und alle Anhänge sind in einer großen PDF gebündelt. Sie muss die einzelnen Dokumente voneinander trennen, um Formular und Nachweise an den richtigen Stellen in das Fachverfahren integrieren zu können. Das nimmt viel Zeit in Anspruch. Bis es soweit ist, hat Sandra jedoch noch viele andere Anträge zu bearbeiten. Wiebkes Weiterleistungsantrag landet unten auf ihrer Bearbeitungsliste. Es wird eine Weile dauern, bis sie Wiebkes Antrag bearbeiten kann.

## Bearbeitung

Wiebke reicht ihren Antrag frühzeitig ein, damit die lange Bearbeitungszeit sie nicht in finanzielle Schwierigkeiten bringt. Sie erkundigt sich regelmäßig zum Bearbeitungsstand, da sie hofft, dadurch die Antragstellung vorantreiben zu können. Der undurchsichtige Bearbeitungsprozess ist für sie mit Stress verbunden, da sie finanziell auf die regelmäßige Zahlung des Wohngelds angewiesen ist. Als ihr eine neue Sachbearbeiterin zugewiesen wird, möchte diese einen Nachweis über die regelmäßigen Mittagessen bei ihrer Mutter. Obwohl Wiebke im Antragsformular gelesen hat, dass Sachleistungen im Einkommen berücksichtigt werden, hat sie bisher keinen Nachweis dazu an die Wohngeldbehörde geschickt, weil sie nicht weiß, wie sie diesen liefern soll. Auch Online findet sie nichts. Schließlich schreibt sie einen Zettel, den sie von ihrer Mutter unterschreiben lassen will, um zu bestätigen, dass sie jeden Mittwoch und Sonntag mit ihrem Sohn zum Mittagessen da ist. Um sicherzugehen, schickt Wiebke den Nachweis per Einschreiben. Doch durch die Nachforderung verzögert sich die Antragsbearbeitung so weit, dass Wiebke in eine finanzielle Notlage kommt. Wiebke hat das Gefühl, in Antragsprozess allein gelassen zu werden.

**Blick in die Wohngeldstelle:** Sandra nimmt einen Anruf von Wiebke entgegen. Sie erklärt ihr, dass sie den Nachweis über die Mittagessen bei ihrer Mutter braucht, um diesen unter ihren Einnahmen als Sachleistung berücksichtigen zu können. Die detaillierten Nachweise helfen dabei, das Wohngeld möglichst gerecht zu machen. Zudem ist gerade das Mittagessen bei den Eltern auf dem bundesweiten Vordruck für Wohngeldanträge prominent als Sachleistung aufgelistet. Die Nachforderung sollte für Wiebke also keine Überraschung sein. Die langsam eintreffenden Nachweise, über längere Zeiträume verteilt, führen dazu, dass Sandra viele offene Vorgänge gleichzeitig bearbeitet. Ebenso geht es ihr mit Nachfragen. Das ständige hin und Her von einem Antrag zum nächsten und wieder zurück empfindet sie als stressig. Obwohl auf der Webseite steht, dass die Bearbeitungszeit ca. drei Monate dauert, bekommt sie während der Öffnungszeiten immer wieder Anrufe von Antragstellenden, die ihren Antrag möglichst schnell bearbeitet haben wollen. Sie verstehen



nicht, dass gerade diese Nachfragen sie von der Arbeit abhalten. Als Wiebkes Nachweis zum Mittagessen bei ihrer Mutter per Einschreiben kommt, scannt Sandra diesen ein und heftet ihn in die Papierakte ab. Sandra würde lieber komplizierte Fälle gut beraten, anstatt so viel Zeit mit der Bearbeitung einfacher Fälle zu verbringen.

## Entscheidung und Bewilligung

Den Bewilligungsbescheid kennt Wiebke gut, kann mit den verklausulierten Formulierungen jedoch nicht viel anfangen. In einem Jahr fällt die Höhe des Wohngeldes geringer aus als erwartet. Wiebke stellt einen Widerspruch und erhält erst danach die selbe Summe, wie im Jahr zuvor. Als sie nach einer Berechnungsgrundlage fragt, bekommt sie ein behördliches Schreiben mit vielen Paragraphen als Antwort. Dies hilft ihr nicht dabei zu planen, viel Geld sie bei der nächsten Weiterbewilligung erwarten kann.

**Blick in die Wohngeldstelle:** Die Bearbeitung von Weiterleistungsanträgen geht schnell. Vorausgesetzt, alle Nachweise sind da und es hat sich im Vergleich zum Vorjahr nichts geändert. Mit allen Informationen ausgestattet, spuckt das Fachverfahren den Bewilligungsbescheid aus, den Sandra an Wiebke per Post verschickt.

## Weiterleistungsanträge und Änderungsmitsteilungen

Wiebke muss aufgrund von Umstrukturierungen ihre Stunden als Servicekraft reduzieren. Wie jedes Jahr stellt sie einen Weiterleistungsantrag auf Wohngeld. Nach dreimonatiger Bearbeitungszeit bekommt sie die Rückmeldung, dass sie aufgrund ihrer finanziellen Situation Bürgergeld beantragen soll. Da die beiden Leistungen nicht zusammen bezogen werden können, fällt das Wohngeld weg. Dass dadurch auch der Kinderzuschlag wegfällt, erfährt Wiebke nicht von der Wohngeldstelle, sondern erst bei der Antragstellung beim Jobcenter.

Die Daten und Nachweise, die Wiebke für die Beantragung des Bürgergelds braucht, sind vielfach die selben, die sie jährlich für das Wohngeld eingeholt hat. Ein automatischer Austausch der Daten zwischen Wohngeldstelle und Jobcenter findet nicht statt, sodass Wiebke alle Daten und Nachweise neu an das Jobcenter übermitteln muss.

**Blick in die Wohngeldstelle:** Sandra hat erneut einen Weiterleistungsantrag von Wiebke auf ihrer To-Do-Liste. Beim Durchsehen fällt ihr auf, dass Wiebkes neues Einkommen nicht ausreicht, um ihren Lebensunterhalt zu sichern. Sie setzt sich mit dem Jobcenter in Verbindung. Hier muss sie abwarten, bis das Jobcenter ihr kommuniziert, dass Bürgergeld für Wiebkes Situation besser geeignet ist, da dort die Leistung höher ist. Sandra schickt Wiebke die Aufforderung, Bürgergeld beim Jobcenter zu beantragen. Das Wohngeld wird zwar weitergezahlt, bis das bewilligt und ausgezahlt wird, jedoch muss bei rückwirkender Auszahlung des Bürgergeldes das währenddessen gezahlte Wohngeld zurückgezahlt werden, da nicht beide Leistungen gleichzeitig bezogen werden können. Sie weiß, dass dieser Weg umständlich ist, aber so ist es vorgeschrieben. Eine direkte Zusammenarbeit mit dem Jobcenter fände Sandra sinnvoll, da Informationen viel schneller zwischen den Behörden ausgetauscht werden könnten, ohne die Antragstellenden von einer Behörde zur nächsten zu schicken. Leider findet dies wegen Bedenken zum Datenschutz und fehlenden gesetzlichen Grundlagen nicht statt.



Wanda (24) – Digitalaffin, trotzdem Medienbrüche

## Information und Anspruchsprüfung

Wanda ist Studentin und lebt in einer Wohngemeinschaft (WG). Als sie sich bei einer Freundin über eine weitere Mieterhöhung beschwert, erzählt dieser ihr vom Wohngeld. Wanda ist erstaunt, da sie nicht wusste, dass Wohngeld auch von Studierenden beantragt werden kann. Sie recherchiert im Internet. Weil sie durch einen Studienwechsel kein Anrecht auf BAföG hat, glaubt sie, in die Gruppe der Antragsberechtigten zu fallen. Jedoch ist sie sich nicht sicher, ob sie als Untermieterin mit mehreren Mitbewohnerinnen Anspruch auf Wohngeld hat, da die Eingaben, die sie über den Wohngeldrechner machen kann, ihre Situation nicht abbilden. Trotzdem beschließt sie, einen Antrag zu stellen. Ihr Geld ist trotz Nebenjobs knapp und sie braucht dringend Entlastung, um sich auf ihr Studium konzentrieren zu können.

**Blick in die Wohngeldstelle:** Sandra hat keinen Einfluss darauf, welche Informationen für Antragstellende auf der städtischen Webseite bereitgestellt werden, noch kann sie Daten aus dem Wohngeldrechner für die Antragsbearbeitung nutzen. Da Wanda ihre Recherche online durchführt und sich nicht direkt bei der Wohngeldstelle meldet, hat Sandra zunächst keinen Kontakt zu ihr.

## Antragstellung

Auf der Webseite ihrer Stadt entdeckt Wanda die Möglichkeit, den Wohngeldantrag digital zu stellen. Die Weiterleitung auf unterschiedliche Landeswebseiten bringt sie schließlich auf die Seite von Gemeinsam-Online. Sie recherchiert digital, ob die Webseite seriös ist, da sie sich sicher sein will, dass ihre Daten sensibel behandelt werden. Für die Antragstellung braucht Wanda einen Online-Ausweis, den sie erstmal aktivieren muss. Sie braucht jedoch sofort Unterstützung und muss darum den Antrag noch in diesem Monat stellen. Darum reicht sie erstmal einen formlosen Antrag per E-Mail ein, damit sie das Wohngeld nach der Bearbeitung rückwirkend erhalten kann. Weil sie keinen Drucker besitzt, druckt sie den formlosen Antrag in einem Copy Shop aus, unterschreibt ihr für die Originalunterschrift und scannt ihn wieder ein. Als sie drei Wochen später mithilfe ihres Ausweises ein Profil bei Gemeinsam-Online anlegt, bemerkt sie, dass das PDF-Formular, das sie während ihrer Recherche der Webseite der kommunalen Wohngeldstelle gefunden hat, fast genau so im Online-Antrag abgebildet ist. Zusätzliche Erklärungen, mit Links, wie sie es von Elster bei ihrer Steuererklärung kennt, gibt es nicht. Beim Antrag stößt Wanda auf mehrere Hürden. Es dauert einige Zeit, bis sie versteht, welche Abschnitte sie ausfüllen muss, denn viele Angaben sind für ihre Lebenssituation als Studentin nicht relevant. Die ungenauen Formulierungen bei den allgemein gehaltenen Hinweisen helfen ihr nur bedingt dabei zu verstehen, welche Angaben sie machen muss. Sie ist sich nicht sicher, ob ihre Mitbewohnerinnen als Haushaltsglieder zählen. Außerdem weiß sie nicht, ob sie die Gesamtgröße der Wohnung oder den anteilig von ihr genutzten Wohnraum angeben soll. Bei manchen Angaben steht nur ein „zum Beispiel“. Das verunsichert Wanda und sie ist sich nicht sicher, was genau mit Einnahmen gemeint ist. Die Unterstützungszahlungen ihres Vaters würde sie so nicht bezeichnen. In Foren auf Reddit informiert sie sich genauer, welche Angaben sie machen muss. Die geforderten Angaben



empfindet Wanda als unverhältnismäßig. Sie arbeitet neben ihrem Minijob in unregelmäßigen Abständen selbstständig. Die Angaben, die für das Wohngeld machen soll, sind umfangreicher als die, die sie jährlich beim Finanzamt für ihre Steuererklärung machen muss. Zu zukünftigem Einkommen kann sie aufgrund ihrer unsicheren Jobsituation gar nichts sagen. Aus Verzweiflung denkt sich Wanda einen Businessplan für ihre freiberuflich Arbeit aus, um die Sammelwut der Wohngeldstelle zu befriedigen. Während sie nach Antworten und Nachweisen online und in ihren Unterlagen sucht, wird sie immer wieder aus dem Portal abgemeldet. Dabei gehen Daten verloren, die sie im Anschluss neu eingeben muss. Zurück bleibt Unbehagen, weil Wanda das Gefühl hat, ihr ganzes Leben preisgeben zu müssen. Eigentlich will sie nur genug Geld haben, um sich ihr WG-Zimmer zu leisten. Mehr arbeiten kann sie nicht, denn der Jobmarkt ist unsicher und Wanda braucht Flexibilität in ihren Arbeitsstunden, damit sie sich auf ihr Vollzeitstudium konzentrieren kann.

**Blick in die Wohngeldstelle:** Die Möglichkeit, Online-Anträge zu stellen, hat in Sandra die Hoffnung geschürt, dass der Prozess für sie einfacher werden würde. Jedoch werden nur circa fünf Prozent der Anträge online gestellt. Auch die Nachfragen sind nicht weniger geworden, weil das digitale Formular genauso gestaltet ist wie das Papierformular. Weil es keine geeignete Schnittstelle zwischen dem Online-Antrag und dem in der Wohngeldstelle verwendeten Fachverfahren gibt, muss Sandra die Daten selbst abtippen. Doch bevor es soweit ist, landet der Antrag erstmal unten auf ihrer To-Do-Liste, denn Sandra hat wie immer viel zu tun.

## Bearbeitung

Nachdem Wanda den Antrag digital eingereicht hat, hört sie sechs Wochen lang nichts von der Wohngeldstelle. Sie loggt sich regelmäßig in ihr Profil bei Gemeinsam-Online ein, um zu überprüfen, ob ihr Antrag genehmigt oder abgelehnt wurde. Endlich bekommt sie eine Rückmeldung: sie muss mehrere Dokumente nachreichen. Darunter fallen ein BAföG-Negativbescheid, Auskunft zur Unterstützung durch ihre Eltern und ein Grundriss ihrer Wohnung, in dem sie ihr Zimmer markieren soll. Der BAföG-Antrag erfordert viele Daten und Nachweise. Wanda hat keine Möglichkeit, die Daten, die sie bei Gemeinsam-Online eingegeben hat, zu übertragen. Wenigstens hat sie durch den Wohngeldantragsprozess viele Unterlagen zusammengesammelt, die sie nun für das BAföG-Amt nutzen kann. Auch hier dauert die Bearbeitungszeit drei Monate. Zwischen-durch ist Wanda in eine neue WG gezogen. Darum muss sie einen neuen Antrag stellen und ihre Nachweise aktualisieren. Inzwischen ist es Winter und Wanda hat Probleme, für ihr freiberufliche Tätigkeit Aufträge zu bekommen. Ihr Geld wird immer knapper und sie hat keine Rücklagen. Den Grundriss der neuen Wohnung malt Wanda kurzerhand selbst, da sie keinen Zugang zu einem offiziellen Grundriss hat. Das größte Problem ist der Kontakt zu ihrem Vater, um ihn nach einem Nachweis für seine Unterhaltszahlungen zu fragen. Sie hat kein gutes Verhältnis zu ihm. Der Kontakt ist ihr unangenehm und es dauert mehrere Wochen, bis er ihr die notwendigen Unterlagen per Post schickt. Ohne die Dokumente einzuscannen leitet Wanda den Brief an die Wohngeldstelle weiter. Die ganze Zeit über bekommt Wanda keine Rückmeldung von der Wohngeldstelle, ob die nachgereichten Unterlagen ausreichen und wie lange die Bearbeitung noch dauern wird.

**Blick in die Wohngeldstelle:** Obwohl das Online-Verfahren nicht die erhoffte Erleichterung gebracht hat, sind einige Dinge im Online-Verfahren einfacher. Zum Beispiel werden Nachweise im Fachverfahren direkt zugeordnet, da es hier eine Schnittstelle gibt. Das Fachverfahren bietet die Möglichkeit, automatisch zu prüfen, welche Nachweise vorhanden sind.

Dadurch kann Sandra schnell sehen, dass mehrere Dokumente fehlen. Dadurch, dass Wanda in einer WG wohnt, muss Sandra wissen, wie viel Wohnraum ihr als Einzelperson tatsächlich zur Verfügung stehen. Die Quadratmeteranzahl wirkt sich auf die Berechnung aus. Darum fordert sie einen Grundriss der Wohnung an. Zudem machen insbesondere die Unterstützungsleistungen, die Wanda als Studierende beziehen könnte, aber auch ihre Selbstständigkeit den Vorgang zu einem komplexen Fall. Sandra nimmt sich Zeit, die vorhandenen Nachweise zu sichten und schickt die vom Fachverfahren zusammengestellte Liste der fehlenden Nachweise über das Portal an Wanda. Sandra speichert den Antrag als in Bearbeitung. Mehrere Wochen später bekommt sie einen neuen Wohngeldantrag von Wanda, diesmal von einer anderen Adresse. Sie muss umgezogen sein. Im neuen Online-Antrag sind neben dem neuen Antragsformular und den bereits bekannten Nachweisen eine Kopie der Unterlagen aus dem Finanzamt, die Wanda bei der Anmeldung als Kleinunternehmerin bekommen hat und der Grundriss, jedoch fehlen andere Dokumente. Einen BAföG-Negativbescheid bekommt Sandra zehn Wochen später über das Portal zugeschickt. Sandra weiß, dass der BAföG-Antrag mindestens genauso viele Informationen erfordert, wie der Wohngeldantrag und dass auch dort die Bearbeitung oft lange dauert. Zwei weitere Wochen später kommt per Post ein Schreiben über die Unterhaltszahlungen ihres Vaters. Sandra scannt den Brief ein und lädt ihn in das Fachverfahren hoch. Das Original heftet sie zu den anderen ausgedruckten Unterlagen in Wandans Papierakte. Endlich sind alle Unterlagen beisammen. Weil Wandans finanzielle Situation durch ihre Selbstständigkeit komplex ist, muss Sandra bei der Dateneingabe genau aufpassen. Bei der Berechnung der rückwirkenden Bezüge kann Sandra nur das Eingangsdatum des Antrags mit der aktuellen Adresse berücksichtigen, da es sich um unterschiedliche Verfahren handelt. Durch die lange Bearbeitungszeit stapeln sich die anderen Anträge auf ihrem Schreibtisch.

## Entscheidung und Bewilligung

Über sechs Monate nach dem ersten formlosen Antrag wird Wanda das Wohngeld bewilligt. Den Bescheid bekommt sie per Post. Die Formulierungen darin kann Wanda kaum verstehen und recherchiert im Internet. Dort liest sie, dass sie einen Widerspruchsantrag stellen soll, weil das Wohngeld oft zu niedrig berechnet wird. Wanda fühlt sich, als wolle man sie abspeisen, obwohl sie auf das Wohngeld angewiesen ist. Letztendlich verzichtet sie jedoch auf einen Widerspruch, weil sie nach der langen Zeit erstmal genug von der Wohngeldstelle hat.

**Blick in die Wohngeldstelle:** Gemeinsam-Online ermöglicht es Sandra, Wandans Bescheid digital über die Plattform zu verschicken. Bei den komplizierten Fällen rechnet Sandra immer mit einem Widerspruch, da sie Prüfungen an der Uni hat, die ihre ganze Aufmerksamkeit erfordern.

## Weiterleistungsanträge und Änderungsmitteilungen

Einen Weiterleistungsantrag stellt Wanda nicht. Sie ist fast mit dem Studium fertig und hofft auf eine schnelle Anstellung nach ihrem Abschluss. Ihre Zeit verbringt sie mit Bewerbungsschreiben und hat keine Zeit, die vielen Nachweise erneut zusammenzusammeln. Zur Überbrückung leiht sie sich 500,-€ von einer Freundin.

**Blick in die Wohngeldstelle:** Sandra hat keinen weiteren Kontakt mit Wanda. Trotzdem hat sie weiterhin genug zu tun.



## Wasim (42) – Sprachbarrieren und Behördenrealität

### Information und Anspruchsprüfung

Wasim ist 42 Jahre alt und arbeitet als Gebäudereiniger. Mit seiner Frau und seinen beiden Kindern lebt er zur Miete. Die steigenden Lebenshaltungskosten zwingen ihn dazu nach Unterstützungsleistungen zu suchen. Ein Kollege macht ihn auf das Wohngeld aufmerksam. Weder Wasim noch seine Frau und Kinder haben die deutsche Staatsbürgerschaft. Wasim recherchiert auf seinem Handy im Internet, ob er trotzdem anspruchsberechtigt ist. Die Webseite der Wohngeldstelle steht nur auf Deutsch zur Verfügung. Der automatische Übersetzer seines Browsers ist nicht so ausgereift, dass Wasim sich sicher sein kann, dass die Informationen, die er liest, korrekt sind. Er fragt seine sechzehnjährige Tochter. Sie hilft ihm, den Wohngeldrechner zu nutzen und die richtigen Formulare zu finden. Mit ihrer Unterstützung fühlt er sich bestärkt, den Antragsprozess zu starten.

**Blick in die Wohngeldstelle:** Die Wohngeldstelle bietet Sprechstunden an. Jedoch weiß Sandra, dass viele Menschen Hemmungen haben diese zu nutzen. Verwaltungen gelten trotz der intern geforderten Service-Orientierung gerade für Bürger:innen mit wenig Deutschkenntnissen nicht als zugänglich. Da Wasim die Wohngeldstelle vor der Antragstellung nicht kontaktiert, weiß Sandra nicht, dass er Wohngeld beantragen möchte.

### Antragstellung

Die Antragsformulare auf dem Handy zu bearbeiten ist unübersichtlich. Darum druckt Wasim die Antragsformulare im Copy Shop aus und macht sich daran, diese per Hand auszufüllen. Die langen zusammengesetzten Begriffe aus dem Amtsdeutsch machen ihm Angst, weil er die Begriffe nicht kennt und sich nie sicher sein kann, die Anforderungen richtig verstanden zu haben. Seine Tochter spricht zwar fließend Deutsch, jedoch ist auch sie kein Profi in bürokratischen Belangen. Teilweise holt sich Wasim Hilfe von Bekannten, doch er möchte andere nicht zu sehr belasten. Nach vielen Rücksprachen in seinem persönlichen Umfeld hat Wasim eine dicke Mappe an Nachweisen gesammelt. Darunter fallen die Aufenthaltstitel aller Haushaltsglieder, Kontoauszüge der letzten 12 Monate, Nachweise zur Beschäftigung seiner Frau und Nachweise zur Ausbildung seiner Tochter. Der Ausbildungsbetrieb wusste zum Glück, welche Nachweise genau gefordert sind. Wasim ist sich nicht sicher, welche Nachweise davon tatsächlich notwendig sind, aber er will sicher gehen, dass er alle möglichen Nachweise vorbringen kann. Die Mappe enthält zum Teil Originalbelege. Mit der Mappe und den ausgefüllten Formularen geht er zum Amt. Er möchte die Mappe gemeinsam mit einem Sachbearbeiter durchgehen und die richtigen Dokumente identifizieren. Vor Ort wird jedoch nur die Mappe entgegengenommen und Wasim wird nach Hause geschickt.

**Blick in die Wohngeldstelle:** Sandra bekommt Wasims Ordner mit Antrag und Nachweisen von ihm in der Sprechstunde übergeben. Der Ordner ist voll. Sie versichert Wasim, dass sie sich die Unterlagen genau anschauen wird und sich dann bei ihm meldet. Die

Sprechstunde ist zur Beratung gedacht, eine gemeinsame Antragsbearbeitung ist dort nicht vorgesehen. Sie weiß, dass dieses Vorgehen für die Antragstellenden nicht zufriedenstellend ist. Jedoch ist es für sie nicht effizient, die Dokumente mit Wasim gemeinsam durchzugehen, wenn sie weiß, dass sie seinen Antrag erst in einigen Wochen prüfen kann. Mehr als die Dokumente entgegenzunehmen kann sie im Moment nicht tun, denn Wasim ist nicht der einzige, der heute bei ihr Sprechstunde hat.

## Bearbeitung

Wasims Geld reicht gerade so bis zum Ende eines jeden Monats. Als seine Frau einen teuren Zahnarzttermin hat, muss er auf seine knappen Ersparnisse zurückgreifen. Nach zehn Wochen landet ein offiziell aussehender Brief in seinem Briefkasten. Wasim bekommt Angst, denn Behördenbriefe verheißen selten etwas Gutes. In dem Brief findet er eine Liste von Nachforderungen. Darunter sind die Vermieterbescheinigung und die Bescheinigung für die Berufsschule seiner Tochter. Außerdem hat er einige Daten nicht korrekt ausgefüllt. Handschriftlich unter dem Brief findet Wasim eine Nachricht der zuständigen Sachbearbeiterin. Diese gibt ihm den Hinweis, dass sie die Originaldokumente, die er eingereicht hat, nach der Digitalisierung sortiert und gesammelt hat. Sie bittet ihn, diese bei der Wohngeldstelle abzuholen. Die menschliche Geste nimmt Wasim etwas von seiner Unsicherheit. Gleichzeitig weiß er nicht, wie er an die Vermieterbestätigung kommen soll. Seine Tochter ruft für ihn bei der Wohnungsbaugesellschaft an und lässt sich den Ablauf erklären. Gemeinsam finden sie den notwendigen Vordruck und schicken ihn an die Wohnungsbaugesellschaft. Wenige Tage später bekommt Wasim das ausgefüllte Dokument zugeschickt. Er macht einen Termin bei der Wohngeldstelle, um die nachgeforderten Dokumente vorbeizubringen und sich die unklaren Stellen im Formular erklären zu lassen. Gemeinsam mit einer Sachbearbeiterin kann er das Dokument korrekt ausfüllen. Auch die Originaldokumente bekommt er zurück. Nach dem Termin ist Wasim sehr erleichtert. Die Sachbearbeiterin hat sich Zeit für ihn genommen und konnte seine Fragen beantworten. Trotz dem klärenden Gespräch kommt nach zwei Wochen ein weiterer Brief. Es fehlt ein Nachweis über eine Aufwandsentschädigung, die er bei seinem Engagement im lokalen Kulturverein erhalten hat. Wenigstens weiß Wasim hier, wen er fragen muss, um diesen zu bekommen.

**Blick in die Wohngeldstelle:** Sandra macht sich an Wasims Antrag. Auf den ersten Blick sieht sie, dass Wasim zu viele Unterlagen eingereicht hat. Das passiert öfter, denn viele Menschen hoffen, mit möglichst vielen Dokumenten die Bearbeitung zu beschleunigen. Leider ist das Gegenteil der Fall. Sandra muss alle Dokumente durchsehen. Im Antragsformular fallen ihr Fehler auf. Das ist keine Seltenheit. Viele Menschen verstehen nicht genau, was sie in die einzelnen Felder eintragen sollen. Insbesondere bei der Zusammensetzung der Haushaltsglieder, aber auch bei Einkommen kommt es zu Fehlern. Wasim hat seine Mutter als Haushaltsglied aufgelistet, obwohl aus anderen Unterlagen hervorgeht, dass sie nicht in der Wohnung wohnt. Beim Einkommen sind die Einnahmen aller Haushaltsglieder anzugeben, nicht nur das Gehalt. Wie oft fehlt die Vermieterbescheinigung, obwohl diese eine der wichtigsten Nachweise ist. Sandra fällt außerdem auf, dass Wasims eingereichte Lohnabrechnungen und Steuerbescheide offensichtlich als Original vorliegen. Sie legt sie beiseite. Auf der Webseite der Stadt steht zwar, dass Belege nur als Kopien einzureichen sind, da sie abgeheftet und nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist vernichtet werden. Sandra hat es sich jedoch zur Aufgabe gemacht, Originalbelege möglichst an die Antragstellenden zurückzugeben, nachdem sie Kopien angefertigt hat. Die zusätzliche Arbeit nimmt sie auf sich, um Antragstellende vor noch mehr Stress zu bewahren. Trotz der Vielzahl an Dokumenten fehlen einige Nachweise. Sandra sieht an Wasims



eingereichten Kontoauszügen, dass er Überweisungen von einem Verein bekommen hat. Auch Aufwandsentschädigungen zählen als Einnahmen und müssen angegeben werden. Sandra übernimmt die eingescannten Nachweise in das Fachverfahren. Auf dem Brief mit den Nachforderungen verfasst sie eine Notiz, dass Wasim die Originaldokumente bei ihr abholen kann.

Als Wasim einige Wochen später zur Sprechstunde kommt, kann Sandra endlich eingehend mit ihm sprechen. Die Sprachbarriere ist zwar nicht einfach – leider gibt es keine Übersetzer für Urdu im Haus und ihr Englisch ist nicht besonders gut. Trotzdem schaffen sie es, gemeinsam die fehlenden Informationen ins Antragsformular einzutragen und Wasim hat alle fehlenden Nachweise dabei. Sie ist erleichtert. Die Fallbearbeitung ging schneller als gedacht, da die Dokumentennachforderung so schnell erfolgreich war.

## Entscheidung und Bewilligung

16 Wochen, nachdem Wasim seinen Antrag eingereicht hat, bekommt er einen positiven Bescheid. Den Bescheid versteht er nicht, darum ruft seine Tochter bei der Wohngeldstelle an, um sicherzugehen, dass das Wohngeld bewilligt wurde. Obwohl sich Wasim nicht sicher ist, wie die Berechnung zustande kommt, ist er dankbar für die Unterstützung, denn seine finanziellen Reserven sind fast aufgebraucht.

**Blick in die Wohngeldstelle:** Sandra kann durchatmen. Die Berechnung war nicht einfach, da mehrere Haushaltsmitglieder Geld verdienen, Schulkinder im Haushalt wohnen und die Miete im letzten Jahr gestiegen ist. Sich verändernde Umstände machen die Berechnungen kompliziert. Trotzdem ist Wasim ein klarer Fall für Wohngeld. Sandra schließt die Berechnungen ab. Der Bescheid wird zentral erstellt und versandt. Sie ist erstaunt, als sie in der selben Woche einen Anruf aus Wasims Haushalt erhält. Sandra erklärt Wasim und seiner Tochter am Telefon, dass das Wohngeld bewilligt wurde. Mit den Formulierungen im Wohngeldbescheid ist sie ebenfalls nicht zufrieden, weil sie viele Antragstellende mit Fragen zurücklassen. Doch sie ist froh, dass sie zumindest persönlich weiterhelfen kann.

## Weiterleistungsanträge und Änderungsmitteilungen

Wasim entdeckt, dass das Wohngeld nicht weitergezahlt wird, als er seinen Kontoauszug durchsieht. Er geht zur Wohngeldstelle. Dort erfährt er, dass er nach einem Jahr einen Weiterleistungsantrag stellen muss. Wasim reicht erneut einen Erstantrag ein. Nach zwei Wochen bekommt er per Post die Rückmeldung, dass er das Formular für einen Weiterleistungsantrag ausfüllen muss. Außerdem muss er erneut eine Vermieterbescheinigung und eine Betriebskostenabrechnung einreichen sowie Nachweise zu Lohnzahlungen. Wasims Lohnzahlungen haben sich nicht verändert, jedoch hat seine Frau inzwischen einen anderen Teilzeitjob und seine Tochter bekommt im zweiten Ausbildungsjahr mehr Geld. Wasim hat dies nicht rechtzeitig der Wohngeldstelle gemeldet und erhält per Post eine Rückforderungsschreiben. Für das kommende Jahr reduziert sich das Wohngeld, jedoch hat Wasim durch weiter gestiegene Lebenshaltungskosten mehr Ausgaben. Die Bewilligung dauert diesmal insgesamt 10 Wochen, in denen Wasim mehr Schichten übernimmt, um seine Ausgaben decken zu können.

**Blick in die Wohngeldstelle:** In der Sprechstunde gibt Sandra Wasim den Tipp, sich eine Erinnerung in den Kalender zu setzen, um rechtzeitig an den jährlichen Weiterleistungsantrag zu denken. Einen Erinnerungsservice kann die Behörde nicht bereitstellen. Eine Woche

später erhält Sandra per Post den Erstantrag von Wasim. Sie schreibt ihm zurück, dass er das Weiterleistungsantragsformular ausfüllen muss und schickt ihm eine Liste mit dafür notwendigen Nachweisen. Auch diese erhält sie per Post. Allerdings wird aus den Gehaltsabrechnungen ersichtlich, dass Wasims Frau den Job gewechselt hat. Auch dafür braucht Sandra einen Nachweis. Weil dem Haushalt dadurch und durch das erhöhte Ausbildungsgehalt von Wasims Tochter mehr Geld zur Verfügung steht, muss Sandra für vier Monate einen Teil des bereits ausgezahlten Wohngelds zurückfordern. Diese Änderungen kann sie zwar im Datenabgleich mit der Rentenversicherung prüfen, jedoch passiert dieser Check meist stark verspätet während des Bewilligungsjahres. Rückforderungen sind bürokratisch aufwändig und unangenehm, denn die Antragstellenden sind ohnehin in einer prekären finanziellen Situation. Sandra schickt den neuen Bewilligungsbescheid an Wasim per Post und hofft, dass er sie das nächste Mal früher über Änderungen informiert.

### 3 Zielbild: Ein nutzendenorientierter Wohngeldprozess für Bürger:innen und Verwaltung

Das vorhergehende Kapitel hat deutlich gemacht: Der aktuelle Stand des Wohngeldprozesses ist weder für die Anspruchsberechtigten noch für die Wohngeldbehörden zufriedenstellend. Wie müsste ein besserer Prozess gestaltet sein?

Einige allgemeine Anforderungen an einen guten Wohngeldprozess lassen sich direkt aus den Hürden und Problemen des aktuellen Verfahrens ableiten:

- Die Betroffenen müssen einfach und möglichst **proaktiv verständliche Informationen** bekommen, auf welche Leistungen sie Anspruch haben und was sie tun müssen, um sie zu beziehen.
- Der Aufwand der Nachweiserbringung und -prüfung muss substanzial **reduziert** werden.
- Die Anträge müssen **zügig bearbeitet** werden.
- Den Antragstellenden muss transparent gemacht werden, wo sich der **Bearbeitungsprozess** gerade befindet.

Vor allem aber muss ein gut gestalteter Prozess die individuellen Voraussetzungen und Bedürfnisse der unterschiedlichen Anspruchsberechtigten berücksichtigen, statt sie über einen Kamm zu scheren. D. h. beispielsweise:

- Den Zugang und die Kommunikation so zu gestalten, dass er den jeweiligen Voraussetzungen der Antragstellenden entspricht
- Den individuellen Möglichkeiten und Bedürfnissen der Antragstellenden entsprechend kommunizieren
- Im Sinne einer schnellen Bearbeitung automatisierte Routinen zulassen, wo möglich, aber eine individuelle Betrachtung und Beratung des Einzelfalls zulassen , wo nötig.

Für unsere vier Personas haben wir je einen Wohngeldprozess skizziert, der ihren individuellen Bedürfnissen, Voraussetzungen und Ressourcen entspricht. Die folgende Grafik gibt dazu einen Überblick.

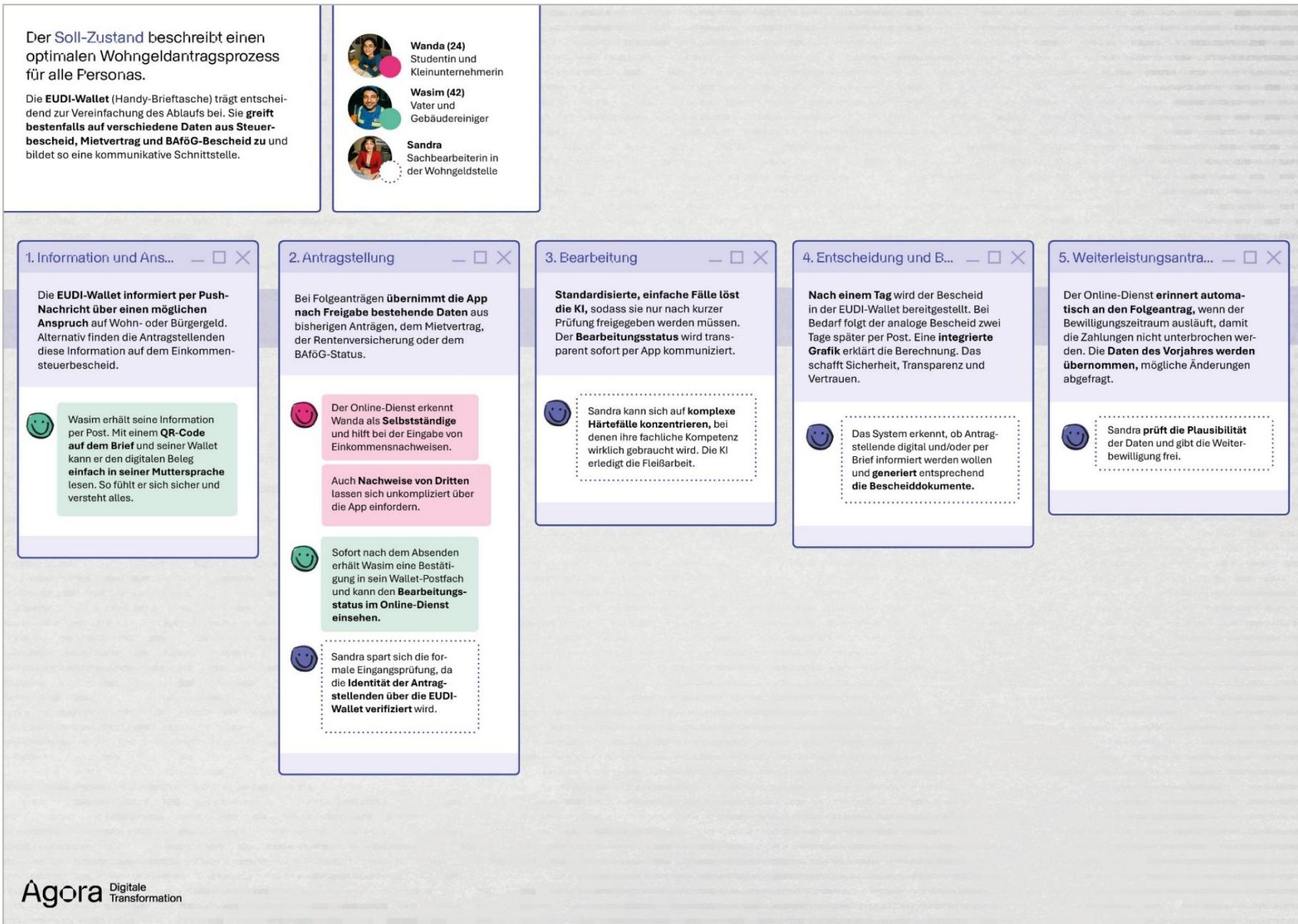


Abbildung 2: Wohngeld Soll-Prozess



## Zielbild Walter – Gut begleitet analog und digital

### Information und Anspruchsprüfung

Walter ist durch ein Info-Plakat in dem Altentreff, den er regelmäßig besucht, auf das Wohngeld aufmerksam geworden. Er vereinbart einen Beratungstermin bei der Sozialberatung der Caritas, die im Altentreff regelmäßige Termine anbietet.

Der Termin ist dann ganz anders als erwartet: Statt ein kompliziertes Formular ausfüllen zu müssen, geht die Beraterin der Caritas mit ihm am Computer eine Reihe einfacher Fragen durch, um zu ermitteln, ob er Anspruch hat. Auch den Ordner mit seinen Unterlagen, den er extra von zuhause mitgebracht hat, braucht er nicht:

- Die Angaben zu seiner Rente lassen sich direkt mit dem Computer abrufen. Die Beraterin bereitet die Datenabfrage am Computer vor und Walter muss sie nur noch mit der Brieftasche auf seinem Handy (sein Enkel nennt das Ding „EUDI-Wallet“) freigeben. Mit der Handy-Brieftasche kommt er gut klar, weil er sie auch nutzt, um bei der Bank Geld abzuheben und in der Apotheke seine Medikamente abzuholen.
- Aus der Brieftasche kann er auch direkt die Angaben zu seiner Miete übertragen. Die städtische Wohnungsbaugesellschaft, bei der er Mieter ist, bietet den Service an, den Mietvertrag auch in die Handy-Brieftasche zu übertragen und aktuell zu halten
- Über die Frage, ob er mehr als 60.000 € Vermögen hat, muss Walter lachen.

Die Berechnung ergibt, dass Walter Anspruch auf 370 € Wohngeld hat. Weil alle Angaben zur Miete und zu seiner Rente über verlässliche Datenquellen eingegeben wurden, kann er mit diesen 370 € fest rechnen. Die Beraterin fragt, ob er gleich den Antrag stellen will. Walter will erst einmal darüber schlafen, so ganz angenehm ist es ihm nicht, Geld vom Staat zu bekommen. Kein Problem, die Angaben lassen sich alle zwischenspeichern.

### Antragstellung

Am nächsten Tag ist er dann entschieden, den Antrag zu stellen. Die Beraterin ruft seine Daten auf und Walter gibt sie mit der Handy-Brieftasche zur Beantragung frei. Auch wenn Walter der Beraterin vertraut, findet er es doch gut, dass er die Kontrolle behält. Abschließend wird er noch gefragt, ob er den Bescheid nur digital bekommen will oder auch per Post. Natürlich will er ihn auch mit der Post bekommen!

### Antragsbearbeitung

**Blick in die Wohngeldstelle:** Walters Antrag wird als standardisierter Datensatz direkt aus dem Onlineportal in das Fachverfahren übernommen. Da die benötigten Daten vollständig und verifiziert sind und Walters Fall als Rentner mit gesetzlicher Rente keine Klärungsbedarfe oder Ermessensspielräume beinhaltet, wird der Antrag als Regelfall automatisch bearbeitet. Sandra, die Sachbearbeiterin, gibt den Bescheid nach kurzer Prüfung frei. Schon verrückt, wieviel Arbeit ihr Walters Antrag früher gemacht hätte!



## Bescheid

Am nächsten Tag klingelt es in Walters Handy-Brieftasche. Der digitale Bescheid ist angekommen – nach einem Tag! Walter erhält wie erwartet monatlich 370 € auf sein Konto. Der Papier-Bescheid kommt mit der Post zwei Tage später.

### Zielbild Wiebke – Planungssicherheit bei wenig Zeit

## Information und Anspruchsprüfung

Wiebke bezieht seit 4 Jahren Wohngeld. Damals wurde sie im Einkommensteuerbescheid informiert, dass sie möglicherweise Anspruch auf Bürgergeld oder Wohngeld und Kinderzuschlag hat. Sie hatte ihren Anspruch auf sozialplattform.de geprüft und auch gleich die ihr zustehenden Leistungen Wohngeld und Kinderzuschlag beantragt.

Wiebke bekommt eine Nachricht der Wohngeldstelle in ihr Postfach, dass der Bewilligungszeitraum von Wohngeld und Kinderzuschlag ausläuft und sie für die Weiterbewilligung bitte prüfen soll, ob die Angaben, die der Behörde vorliegen, noch aktuell sind. Ein Link verbunden mit der Authentifizierung mittels der EUDI-Wallet bringt sie auf eine Seite, in der sie im Dialog durch ihre Angaben aus dem letzten Wohngeldantrag geführt wird. Wiebke hat kürzlich eine Gehaltserhöhung bekommen. Die Gehaltsabrechnungen der letzten Monate sind in ihrer Wallet gespeichert und sie kann damit die Angaben des Wohngeldantrages problemlos aktualisieren. Ansonsten hat sich an ihren Verhältnissen nichts Wesentliches geändert. Sie gibt die aktualisierte Aufstellung mit ihrer EUDI-Wallet frei.

## Antragsbearbeitung

**Blick in die Wohngeldstelle:** Der Weiterleistungsantrag wird als standardisierter Datensatz direkt aus dem Onlineportal in das Fachverfahren übernommen. Da die benötigten Daten vollständig und verifiziert sind und keine Klärungsbedarfe oder Ermessensspielräume bestehen, wird der Wiebkes Weiterleistungsantrag als Regelfall automatisch bearbeitet.

## Bescheid

Nach einem Tag hat Wiebke den neuen Bescheid in ihrer EUDI-Wallet.

## Weiterleistungsanträge und Änderungsmitteilungen

Wiebkes Arbeitgeber hat ihre Stunden reduziert. Um ihre veränderte Einkommenssituation darzustellen hat Wiebke den Gehaltsnachweis des letzten Monats über die EUDI-Wallet an die Wohngeldstelle freigegeben. Wiebke bekommt eine Nachricht in ihr Postfach. Darin weist die Wohngeldstelle darauf hin, dass Wiebke statt des Wohngeldes Bürgergeld beantragen soll. Über einen Klick kann Wiebke bestätigen, dass die Daten, die sie bereits mit der Wohngeldstelle geteilt hat inklusive aller Nachweise an das Jobcenter zur Bearbeitung freigegeben werden sollen. Ein interaktives Formular führt sie mithilfe einfacher Fragen durch die wenigen neuen Angaben, die sie für die Beantragung von Bürgergeld machen muss. Nur wenige Tage später hat Wiebke den Bewilligungsbescheid für Bürgergeld in ihrem Postfach. Dadurch hat sie keine Einkommensausfälle und kann beruhigt in den nächsten Monat starten.



**Blick in die Wohngeldstelle:** Sandra bekommt eine Nachricht, dass Wiebke durch eine Einkommensänderung vom Wohngeld ins Bürgergeld rutscht. Statt wie früher einen Brief an Wiebke zu schreiben, der dies erklärt, klickt sie auf den Button „Antragstellerin informieren und Datenaustausch bereitstellen“. Dadurch kann sie Wiebkes Daten direkt an das Jobcenter weiterleiten. Wiebke muss dies auf ihrer Seite der Plattform nur mit einem Klick bestätigen, um den Datenschutz zu wahren.

## Zielbild Wanda – Durchgängig digital und transparent

### Information und Anspruchsprüfung

Wanda lebt allein im städtischen Studentenwohnheim, dessen Verwaltung moderne Systeme nutzt, sodass ihr Mietvertrag als verifiziertes Attribut direkt in ihrer EUDI-Wallet gespeichert ist und aktuell gehalten wird. Wanda arbeitet neben dem Studium selbstständig als Grafikdesignerin, was ihre Einkommenssituation oft unübersichtlich macht; die hohen Kosten lasten auf ihr. Doch eines Tages erhält sie eine verständliche Push-Nachricht ihrer Wallet auf dem Smartphone: „Möglicher Anspruch erkannt.“ Das Dashboard ihrer Wallet zeigt ihr eine Simulation: Da Wanda als Selbstständige kein festes Gehalt hat, greift das System auf ihren letzten digitalen Steuerbescheid zu, der als Attribut in der Wallet liegt, und prognostiziert auf dieser Basis: „Trotz schwankendem Einkommen könnten Sie wohngeldberechtigt sein.“ Das System hat dabei auch berücksichtigt, dass für sie ein BAföG-Negativbescheid bereits als digitales Attribut vorliegt, was früher oft die größte Hürde war. Wanda ist verblüfft und fühlt sich erstmals wirklich gesehen. Früher wusste sie nicht einmal, ob sie anspruchsberechtigt ist. Jetzt gibt ihr die Wallet die Sicherheit: „Es lohnt sich.“ Sie klickt in der App auf „Jetzt beantragen“ und wird nahtlos an den Online-Dienst der Stadt weitergeleitet.

**Blick in die Wohngeldstelle:** Sandra öffnet ihr Fachverfahren und sieht die Vorqualifizierung. Früher waren Selbstständige ihre „Sorgenkinder“: Stapelweise unsortierte Belege, unklare Gewinne. Oft musste sie den Antrag ablehnen, weil die Prognose fehlte. Jetzt sieht sie: Das System hat Wanda bereits vorab gefiltert und signalisiert: „Selbstständigkeit erkannt, BAföG-Negativbescheid liegt vor.“ Sandra weiß, dass gleich ein strukturierter Fall reinkommt, kein „Schuhkarton voller Quittungen“.

### Antragstellung

Im Online-Dienst muss Wanda keine langen Formulare mehr ausfüllen, Dokumente scannen oder ausdrucken – all das, was sie früher schier erdrückt hat. Sie wird aufgefordert, sich mit ihrer Wallet zu authentifizieren. Nach dem Scan ihres Gesichts (Face-ID) fragt der Online-Dienst: „Dürfen wir Mietvertrag und BAföG-Status aus Ihrer Wallet übernehmen?“ Wanda bestätigt die Freigabe per Klick in der App. Sofort sind die Felder im Online-Antrag gefüllt. Dann kommt der entscheidende Punkt: Das System erkennt ihren Status „Selbstständig“. Anstatt sie mit leeren Papierformularen allein zu lassen, öffnet sich der „Digitale Assistent für Selbstständige“. Wanda füllt die Selbstauskunft aus und lädt statt komplizierter Ausdrucke einfach ihre Nachweise als Fotos hoch. Der Assistent prüft sofort auf Plausibilität. Wanda fühlt sich erleichtert, weil sie diesen umständlichen Papierkram endlich hinter sich lassen kann. Es fehlt nur noch das Einkommen ihres Vaters. Früher war das ein diplomatischer Kraftakt, ihn um Unterlagen zu bitten, was ihr wegen des schlechten Verhältnisses extrem unangenehm war. Jetzt wählt Wanda im Online-



Dienst die Option: „Nachweis durch Dritten anfordern“ und gibt die -SteuerID ihres Vaters an. Ihr Vater erhält sofort eine Push-Nachricht in seine eigene Wallet: „Anfrage zu Wohngeldantrag Wanda. Bitte Unterhaltsnachweis teilen.“ Er authentifiziert sich und wird zum Online-Dienst geleitet. Da er keinen digitalen Nachweis hat, macht er einfach ein Foto der Unterhaltsvereinbarung und lädt ihn hoch. Fertig. Wanda erhält eine Benachrichtigung in ihre Wallet: „Unterhaltsnachweis eingegangen“ und schickt den Antrag final ab. Sie hat damit nicht mehr das Gefühl, um Hilfe bitten oder für jeden Nachweis kämpfen zu müssen.

**Blick in die Wohngeldstelle:** In Sandras Fachverfahren poppt der Antrag auf. Status: „Selbstständig – Vollständig“. Sandra atmet auf. Früher musste sie bei Selbstständigen mühsam Gewinn und Verlust aus Papierformularen herausrechnen. Jetzt hat der Online-Assistent Wandas Angaben bereits strukturiert. Die KI-Assistenz im Fachverfahren hat die hochgeladene Gewinnermittlung und den Unterhaltsnachweis des Vaters analysiert und die relevanten Summen direkt in die Berechnungsfelder übertragen. Sandra muss nur noch einen kurzen „Plausibilitäts-Check“ machen, statt Zahlen abzutippen. Was früher eine Stunde dauerte, ist jetzt in wenigen Minuten erledigt.

## Antragsbearbeitung

Sofort nach dem Absenden erhält Wanda eine Status-Meldung in ihre Wallet: „Antrag in Bearbeitung“. Weil alle relevanten Daten (WG-Status, BAföG-Ausschluss, Einkommen Vater) digital und valide vorliegen, wird ihr Antrag sehr schnell bearbeitet. Die sonst üblichen langen Wartezeiten, telefonischen Nachfragen oder Unsicherheiten entfallen. Wanda kann jederzeit den Bearbeitungsstand in ihrer Wallet prüfen, ohne beim Amt anzurufen. Diese jederzeitige Transparenz vermittelt ihr Sicherheit, die sie von früher nicht kannte.

**Blick in die Wohngeldstelle:** Sandra sieht Wandans Fall in ihrem Fachverfahren in der Arbeitsliste mit dem Kennzeichen „Dunkelverarbeitung möglich“. Früher hätte sie jetzt jedes Dokument durchgearbeitet, Gehaltsnachweise mit dem Taschenrechner geprüft und in Tabellen eingetragen. Das war repetitiv und frustrierend. Da die Daten aus vertrauenswürdigen Quellen stammen und die KI-Assistenz die Belege des Vaters bereits geprüft und ins Fachverfahren eingetragen hat, muss Sandra den Fall nicht manuell nachrechnen. Das System berechnet den Anspruch automatisch. Sandra spürt, dass sie nicht mehr wie eine Datentipperin arbeitet, sondern sich auf komplexe Härtefälle konzentrieren kann, bei denen ihre fachliche Kompetenz wirklich gebraucht wird.

## Entscheidung und Bewilligung

Der digitale Bewilligungsbescheid landet direkt im Postfach von Wandans Wallet-App. Eine Push-Nachricht macht sie sofort darauf aufmerksam: „Neuer Bescheid erhalten.“ Wanda hat sich bewusst gegen Briefe entschieden, um den Prozess komplett digital zu gestalten. Sie öffnet das Dokument direkt in der App und sieht nicht nur den formalen Text, sondern eine integrierte Grafik, die ihr verständlich erklärt: „Dein Bedarf (Miete) – Dein Einkommen – Unterhalt Vater = Dein Wohngeld.“ Diese Transparenz schafft Vertrauen und nimmt ihr die Angst vor Fehleinschätzungen. Wanda versteht endlich auf einen Blick, wie sich der Betrag zusammensetzt. Sie fühlt sich sicher und von der Verwaltung ernst genommen – im Gegensatz zu früher, als sie sich oft hilflos fühlte.



**Blick in die Wohngeldstelle:** Sandra sieht im Fachverfahren den vom System vorbereiteten Bescheidvorschlag. Früher riefen Studenten oft wütend an und verstanden die Anrechnung des Elterneinkommens nicht. Das raubte Sandra viel Zeit für Erklärungen am Telefon. Jetzt generiert ihr Fachverfahren basierend auf den Berechnungsdaten automatisch eine verständliche Grafik und fügt sie direkt in das Bescheid-Dokument ein. Sandra sieht die Vorschau auf dem Bildschirm, nickt zufrieden und klickt einfach auf „Fall abschließen“. Das Fachverfahren löst automatisch die Kassenanordnung und die Zustellung in Wandas Wallet-Postfach aus. Zum ersten Mal seit Langem fühlt sie sich nicht mehr gehetzt, sondern stolz auf ihre Arbeit.

## Weiterleistungsanträge und Änderungsmitteilungen

Nach dem Semester zieht Wanda in eine neue WG. Sie meldet ihren neuen Wohnsitz bequem digital über ihren Online-Ausweis (eID) an. Etwa drei Tage später – nach der Verarbeitung im Melderegister – vibriert ihre Wallet: „Wir haben Ihren Umzug bemerkt. Bitte Mietnachweis aktualisieren.“ Wanda klickt auf den Link, der sie zum Online-Dienst führt. Da der neue WG-Vertrag noch klassisch auf Papier vorliegt, macht sie ein Foto und lädt es hoch. Wenige Sekunden später bestätigt die App: „Danke, wird bearbeitet.“

**Blick in die Wohngeldstelle:** In Sandras Fachverfahren erscheint der Vorgang „Adressänderung“. Früher war das oft ein bürokratisches Chaos: Adressdaten manuell ändern, auf den Mietvertrag warten, Daten abtippen, neu berechnen. Das war Fleißarbeit ohne Sinn. Jetzt greifen zwei Automatismen ineinander: Erst hat das Melderegister den Fall proaktiv angestoßen. Dann hat die KI-Assistenz, die an das Fachverfahren angebunden ist, das Foto des neuen Mietvertrags, das Wanda im Online-Dienst hochgeladen hat, sofort analysiert. Sandra sieht im Fachverfahren bereits die neue Adresse und die extrahierte neue Miete fix und fertig eingetragen. Sie prüft kurz die Plausibilität, klickt auf „Freigeben“, und das Fachverfahren erstellt automatisch den neuen Bescheid. Der Umzug war für Sandra eine Sache von Sekunden, und sie hat wieder Zeit für echte Beratung.

Zielbild Wasim – Mehrsprachig, niedrigschwellig, vertrauensbildend

## Information und Anspruchsprüfung

Wasim lebt mit seiner Familie zur Miete. Die steigenden Kosten spürt er jeden Monat, das Geld ist knapp. Eines Tages bekommt er einen einfachen Infobrief per Post. Er ist in Wasims Muttersprache verfasst, weil Wasim bei einem früheren Amtsgang hinterlegt hat, dass er Informationen – besonders Infobriefe – nach Möglichkeit in seiner Muttersprache erhalten möchte. Der Brief enthält einen gut sichtbaren QR-Code. Wasim scannt ihn mit der Kamera. Sein Smartphone öffnet einen dialogbasierten Navigator seiner Kommune, der ihn schrittweise durch Fragen zu seiner Wohn- und Lebenssituation führt und zur passenden Leistung weiterleitet. Auf der Startseite steht: „Sie können Daten aus Ihrer EUDI-Wallet übernehmen.“ Wasim klickt auf „Wallet verknüpfen“. In der Wallet erscheint eine Freigabeanfrage (z. B. Haushaltsgröße, verifizierbarer Gehaltsnachweis, Angaben zur Miete/Mieterhöhung, die Wasim als Nachweis hinterlegt hat). Wasim prüft die Angaben und stimmt zu; erst dann werden die ausgewählten Daten in den Navigator übernommen. Nach wenigen Schritten erhält er ein klares Ergebnis: Sehr wahrscheinlich besteht



Anspruch auf Wohngeld. Direkt aus dem Navigator wechselt er in den Online-Dienst zur Antragstellung, übernimmt die bereits freigegebenen Daten, ergänzt nur noch wenige Angaben und reicht den Antrag digital ein.

**Blick in die Wohngeldstelle:** In der Wohngeldstelle musste dafür niemand manuell tätig werden: Der Infobrief ist ein standardisierter Zugang, der Bürgerinnen und Bürger in den Navigator führt. Die Vorprüfung entsteht aus dem Zusammenspiel von Navigator, EUDI-Wallet und Fachverfahren – nicht durch Telefonate oder Vor-Ort-Beratung.

## Antragstellung

Motiviert durch die klare Prognose im Navigator klickt er im Online-Dienst auf „Jetzt Antrag stellen“. Da er bereits über die EUDI-Wallet eingeloggt ist, fragt ihn das System: „„Dürfen wir Ihre vorhandenen Daten für den Antrag nutzen?“ Wasim stimmt zu. Sofort füllen sich zentrale Felder im Formular: Adresse, Haushaltsgröße, Einkommen – inklusive seines verifizierbaren Gehaltsnachweises, den sein öffentlicher Arbeitgeber über die Wallet bereitstellt. Er muss nur noch einen aktuellen Kontoauszug mit der letzten Mietzahlung hochladen. In rund 10 Minuten ist der Antrag vollständig ausgefüllt und wird digital über die Wallet signiert. Weil beim Wohngeld auch die Daten seiner Frau und seiner volljährige Tochter benötigt werden, erhalten beide eine Benachrichtigung in ihrer eigenen EUDI-Wallet: „Anfrage zu Wohngeldantrag von Wasim – bitte Daten prüfen und freigeben.“ Sie nutzen die Wallet bereits für andere Verwaltungs- und Alltagszwecke und kennen den Ablauf. Jede von ihnen sieht genau, welche Daten angefragt werden (z. B. eigene Einkünfte, Familienzuordnung), stimmt der Freigabe zu oder kann einzelne Angaben einschränken. Erst nach diesen Bestätigungen werden ihre Daten in den gemeinsamen Antrag übernommen.

**Blick in die Wohngeldstelle:** In Sandras Fachverfahren landet der Antrag als strukturierter Datensatz mit eindeutig verknüpften Personen. Das System zeigt: „Identität: EUDI-Wallet verifiziert“ für Wasim, seine Frau und seine Tochter. Einkommensangaben stammen aus verifizierbaren Nachweisen (z. B. dem digitalen Gehaltsnachweis) und weiteren freigegebenen Quellen, nicht aus Freitext oder Schätzungen. Sandra muss weder Geburtsurkunden noch lose Lohnzettel prüfen, noch manuell nachvollziehen, wer zur Bedarfsgemeinschaft gehört. Die formale Eingangsprüfung ist weitgehend automatisiert; sie kann direkt in die inhaltliche Prüfung und Bescheidvorbereitung einsteigen.

## Antragsbearbeitung

Sofort nach dem Absenden erhält Wasim eine Bestätigung in sein Wallet-Postfach und kann den Status im Online-Dienst einsehen: „Daten werden geprüft“.

**Blick in die Wohngeldstelle:** Früher war die Prüfung von Zahlungsnachweisen eine Zeitfalle: Kontoauszüge öffnen, relevante Buchungen suchen, Beträge und Verwendungszwecke manuell übertragen. Heute übernimmt eine an das Fachverfahren angebundene KI-Assistenz diese Fleißarbeit: Sie liest den hochgeladenen Kontoauszug, identifiziert die relevante Mietzahlung (Betrag, Datum, Empfänger/IBAN und Verwendungszweck) und überträgt die Werte in die strukturierten Felder des Fachverfahrens. Sandra sieht im System nur noch das Ergebnis mit Prüfhilfe, z. B. „Mietzahlung gefunden, Daten übernommen“ – inklusive Verweis auf die Stelle im Dokument, sodass sie bei Bedarf schnell plausibilisieren



kann. Dadurch entfällt das manuelle Durchsuchen von PDFs und die Bearbeitung wird deutlich schneller.

## Entscheidung und Bewilligung

Nur einen Tag nach der Antragstellung vibriert Wasims Handy. Eine Push-Nachricht seiner Wallet meldet: „Ihr Wohngeldbescheid ist da.“ Wasim öffnet sein Wallet-Postfach und sieht das Dokument sofort. Neben dem Text enthält der Bescheid eine integrierte Grafik, die das Fachverfahren automatisch generiert hat: „Miete - Einkommen = Dein Wohngeld: 358 €.“ Zwei Tage später liegt auch der Brief im Briefkasten. Er fühlt sich vom Staat perfekt bedient.

**Blick in die Wohngeldstelle:** Blick in die Wohngeldstelle: Sandra sieht in ihrem Fachverfahren die Meldung: „Bescheid zugestellt (digital + postalisch)“. Sie weiß: Das System hat automatisch beide Kanäle bedient. Schon heute übernehmen zwar in aller Regel die Fachverfahren den Druck und den postalischen Versand, aber bislang musste Sandra die verschiedenen Versandwege oft noch getrennt anstoßen oder kontrollieren. Jetzt löst sie die Zustellung nur noch einmal im Fachverfahren aus: Der Brief wird im Hintergrund generiert und an die Druckerei übermittelt, während die digitale Version zeitgleich in Wasims Wallet-Postfach landet. Zusätzliche Versandschritte oder Nachkontrollen sind für sie nicht mehr nötig. Das Fachverfahren hat Wasim eine grafische Aufbereitung und eine Lesehilfe in seiner Sprache mitgeschickt. Die Auszahlung wird automatisch angestoßen. Der Fall ist für sie wirklich erledigt.

## Weiterleistungsanträge und Änderungsmitteilungen

Ein paar Monate später bekommt Wasims Frau einen neuen Minijob. Wasim denkt im Alltagsstress nicht daran, dies der Behörde zu melden. Früher hätte das unweigerlich zu einer bösen Rückforderung geführt. Heute ist das anders. Wasims Frau bekommt ihre Gehaltsabrechnungen im neuen Job ebenfalls in der Wallet. Als die erste Abrechnung dort auftaucht bekommt sie eine Pop-Up-Nachricht: „Neue Gehaltsabrechnung erkannt. Mit Wasim teilen?“ Sie klickt auf „Ja“. Wasim bekommt dadurch die Benachrichtigung, dass sich in den Gehaltsdaten seiner Frau eine Änderung ergeben hat, die für das Wohngeld relevant ist. Er klickt auf die Bestätigung, diese Änderung der Wohngeldstelle zu teilen. Sofort bekommt er die Rückmeldung, dass sich die Höhe des Wohngeldes durch das neue Gehalt seiner Frau verändert. Durch die geschickt platzierten Hinweise in der Wallet kann er eine Rückforderung des Wohngelds vermeiden.

Als sich sein Bewilligungszeitraum nach einem Jahr dem Ende nähert, muss Wasim nicht selbst an den Weiterleistungsantrag denken. Das System schickt ihm automatisch – drei Monate vorher – eine Nachricht in die Wallet und einen Brief, da er beide Kanäle wünscht: „Ihr Wohngeld läuft bald aus. Bitte stellen Sie rechtzeitig einen Weiterleistungsantrag, damit Ihre Zahlungen nicht unterbrochen werden.“ Wasim scannt den QR-Code auf dem Brief, liest die Aufforderung in seiner Muttersprache und wird in den Online-Dienst geleitet. Dort öffnet sich sein Weiterleistungsantrag, der bereits vollständig mit den Daten des Vorjahres ausgefüllt ist. Der Dienst führt ihn durch eine kurze, verständliche Prüfung: „Stimmt Ihre Adresse noch?“, „Hat sich die Miete geändert?“. Dann kommt die entscheidende Frage in seiner Sprache: „Hat sich am Einkommen Ihrer Familie etwas geändert (z. B. durch einen neuen Job)?“ Wasim stockt. „Stimmt“, denkt er, „meine Frau hat ja den Minijob!“. Er klickt auf „Ja“. Der Online-Dienst bittet ihn, einen Nachweis hochzuladen. Wasim nimmt sein Handy, macht ein Foto von der ersten Lohnabrechnung seiner Frau und



lädt es hoch. Danach bestätigt er, dass alles andere gleichgeblieben ist, und schickt den Antrag mit einem Klick ab. Keine Lücke in der Zahlung, kein Stress, keine vergessene Meldung.

**Blick in die Wohngeldstelle:** Das Thema „Rückforderung“ und „vergessene Weiterleistungsanträge“ war früher Sandras größter Stressfaktor. Familien wie Wasims gerieten oft in Not, weil Zahlungen ausliefen, oder sie bekamen hohe Rückforderungen, weil sie eine Einkommensänderung vergessen hatten. Durch die automatischen Hinweise der Wallet haben Nutzer\*innen die Möglichkeit, ihre Daten laufend abzugleichen und wenn notwendig eine Aktualisierung an die Wohngeldstelle zu übermitteln. Sandra bekommt nur den Hinweis, dass das Wohngeld angepasst wurde und kann bei Bedarf die zugrundeliegenden Nachweise überprüfen. Ansonsten verläuft die Anpassung automatisch durch das System.

Jetzt taucht in ihrem Fachverfahren der Weiterleistungsantrag von Wasim auf. Er ist als „vorausgefüllt mit Änderung“ markiert. Sandra muss keine dicken Akten neu prüfen. Hier greift wieder die KI-Assistenz: Sie hat das Foto der Lohnabrechnung, das Wasim hochgeladen hat, bereits ausgelesen und das neue Einkommen der Frau im Fachverfahren aktualisiert. Sandra muss nur noch die Plausibilität der Änderung prüfen und gibt die Weiterbewilligung frei. Da die Änderung direkt im Weiterleistungsantrag erfasst wurde, ist die neue Berechnung sofort korrekt. Sandra ist froh: Sie verwaltet keine Schulden mehr, sondern hilft einer Familie, kontinuierlich und fair unterstützt zu werden.



## 4 Digitale Bausteine im Praxistest: Was OZG, Register und Wallet im Wohngeld leisten

Wie kann der in Kapitel 3 skizzierte nutzendenorientierte Wohngeldprozess erreicht werden? Dazu sind sowohl kurz- als auch langfristige Überlegungen notwendig. Es geht darum, ein Zusammenspiel der unterschiedlichen Bausteine der Verwaltungsmodernisierung zu ermöglichen. Nur dann können diese für die Digitalisierung von Sozialleistungen voll nutzbar gemacht werden. Für ein realistisches Bild legen wir den Fokus auf die großen Digitalisierungsvorhaben der deutschen Verwaltung:

- der (Online-)Zugang für alle Bürger:innen
- die Registermodernisierung auf verschiedenen Verwaltungsebenen,
- die EUDI-Wallet,
- die Zentralisierung und Automatisierung von Verwaltungsabläufen in den Fachverfahren.

Als Grundlage dient das Leitbild Government-as-a-Platform<sup>5</sup>. Dieses Leitbild ermöglicht es, Wohngeld als eine Sozialleistung in einem umfassenden Plattformökosystem zu konzipieren. Überlegungen in diesem Rahmen liefern einen praktischen Zugang zu abstrakten Daten und Schnittstellen zwischen Bürger:innen und unterschiedlichen Verwaltungsebenen. Ein praktischer Zugang ermöglicht konkrete Handlungsempfehlungen, die sich an den Lebenslagen der Bürger:innen orientieren.

### 4.1 Lebenslagen statt Zuständigkeiten: Der richtige Eingang ins System

#### Ausgangssituation

Die Personas zeigen es deutlich: Der Sozialstaat macht es seinen Nutzer:innen nicht leicht. Wer Unterstützung sucht, steht vor einem komplexen Labyrinth aus Sozialleistungen, in dem die Orientierung schwerfällt. Anspruchsberechtigte müssen sich durch ein Geflecht unterschiedlicher Leistungen, Wechselwirkungen und Abhängigkeiten kämpfen: um herauszufinden, auf welche Leistungen sie Anspruch haben, bei welcher Stelle sie diese Leistungen beantragen können und was sie dafür benötigen. Auch bei Leistungen, die dieselbe Lebenslage im Fokus haben, verteilen sich die Zuständigkeiten auf verschiedene Behörden. Dementsprechend müssen viele verschiedene Antragsverfahren durchlaufen werden. So haben etwa Familien mit Wohngeldanspruch oft auch Anspruch auf weitere Leistungen wie Kinderzuschlag oder die Befreiung von Kita-Gebühren. Dafür müssen sie drei verschiedene Anträge bei drei unterschiedlichen Behörden stellen – mit nahezu identischen Angaben.

Die Komplexität des Systems wird im Digitalen ungebremst an die Menschen weitergegeben. Jede Leistung hat ihr eigenes Antragsportal, mit eigenem Design und eigenen Begrifflichkeiten. Unterschiedlichste Sozialleitungsrechner geben nur unverbindliche Antworten für je einzelne

---

<sup>5</sup> Vgl. Mahendran, 2025

Leistungsansprüche und münden nicht in einen echten Antrag. Die zentrale Frage „Auf welche Leistungen habe ich in meiner Lebenssituation Anspruch und was muss ich tun, um sie zu bekommen?“ bleibt unbeantwortet.

## Konkrete Handlungsempfehlungen

### **Lebenslagenorientierter digitaler Sozialleistungs-Navigator statt zuständigkeitsorientierte Onlineformulare**

Aus der Perspektive der Bürger:innen braucht es einen einheitlichen, lebenslagenorientierten Zugang zu allen Sozialleistungen statt des aktuellen fragmentierten und zuständigkeitsorientierten Systems. Statt einer Vielzahl unterschiedlicher Online-Formulare wäre ein dialogbasiertes Assistenzsystem, ein **Sozialleistungs-Navigator**, der Schlüssel: Ein einziger digitaler Zugangspunkt zu allen Sozialleistungen, der Information, Anspruchsprüfung und Antragstellung in einem System vereint. Dieses Assistenzsystem sollte im Dialog mit den Nutzenden über Fragen zur individuellen Lebenssituation die passende Kombination an Sozialleistungen ermitteln – und dabei auch die Daten nutzen, die der Verwaltung bereits vorliegen. Der Übergang in die Fachverfahren müsste nahtlos sein, gestützt auf Standards wie den Datenaustauschstandard XSozial-basis, analog zu Assistenzsystemen für die Steuererklärung, bei denen die Unterstützung direkt im digitalen Antrag selbst integriert ist. Die Sozialplattform kann die Grundlage für einen solchen Sozialleistungs-Navigator bilden.



**Was ist die Sozialplattform?** Die Sozialplattform<sup>6</sup> ist ein bundesweites, digitales Angebot, das Bürger:innen einen unmittelbaren und zentralen Onlinezugang zu Sozialleistungen aus einer Hand bieten soll. Ratsuchende sollen ermitteln können, auf welche Leistung sie potenziell Anspruch haben, diese Leistungen direkt beantragen können und Beratungsangebote in ihrer Umgebung zu verschiedenen Themen suchen können. Sie wurde federführend durch das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen in Zusammenarbeit mit dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales umgesetzt. Die 101. Arbeits- und Sozialministerkonferenz beschloss im Dezember 2024, die Sozialplattform als zentralen Zugangskanal für Sozialleistungen im föderalen Vollzug für die Sozialverwaltung weiterzuentwickeln<sup>7</sup>.

### **Sozialstaats-ELSTER?**

Es existieren bereits verschiedene digitale, nutzerorientierte Assistenzsysteme von privaten Firmen oder zivilgesellschaftlichen Initiativen, die Hilfesuchende durch den Sozialleistungs-Dschungel führen. Beispiele hierfür sind Plattformen wie „Leistungslotse“, „Förderfunke“ oder „wefix.social“, in denen Nutzer:innen ihre Ansprüche auf unterschiedliche Sozialleistungen prüfen und teilweise sogar direkt beantragen können. Ein sinnvoller nächster Schritt wäre es, solche Navigations-Systeme direkt in einen einheitlichen Online-Zugang zu Sozialleistungen zu integrieren.

<sup>6</sup> Vgl. im Folgenden Sozialplattform, o.J.

<sup>7</sup> Vgl. Arbeits- und Sozialministerkonferenz, 2024

Ein solches Assistenzsystem muss nicht zwingend auf KI basieren – regelbasierte Lösungen sind hier der Schlüssel. Wichtig ist, dass das System stets aktuell gehalten wird, um gesetzliche Änderungen abzubilden. Dafür braucht es eine kontinuierliche Fachadministration des Systems.

Ein einheitlicher, dialogbasierter Zugang bekämpft nur die Symptome, nicht die Ursachen des komplexen Sozialleistungssystems. Sicherlich wäre es besser, das Sozialleistungssystem grundlegend zu vereinfachen. Doch während wir auf die große Strukturreform warten, könnte der Sozialleistungs-Navigator den Zugang für Hilfesuchende schon einmal erleichtern.

### **Analoger Zugang zum digitalen Prozess**

Angesichts der Zugangshürden, die für manche Leistungsberechtigte im digitalen Raum bestehen<sup>8</sup>, und komplexer Lebenslagen, die direkte Beratung und Unterstützung erforderlich machen, braucht es Anlaufstellen vor Ort, in denen Hilfesuchende durch Berater:innen umfassend persönlich zu den Leistungen und Angeboten beraten und ggf. bei der Beantragung von Sozialleistungen unterstützt werden. Beratung und Unterstützung vor Ort muss dabei nicht bedeuten, dass sich die Bürger:innen auf den Weg zum Amt machen. Ebenso kann sich das Amt auch auf den Weg zu den Bürger:innen machen, bspw. in Form mobiler Beratungsangebote, etwa in Altenservicezentren oder Nachbarschaftstreffs.

Es geht dabei nicht darum, parallel zu digitalen Prozessen vollständig analoge Prozesse mit Papierformularen beizubehalten, sondern analoge Zugangspunkte (etwa durch Beratungsstellen der Wohlfahrt) zu digitalen Bearbeitungsprozessen zu schaffen, die von diesem Zugangspunkt aus „digital only“ ablaufen. Der Sozialleistungs-Navigator kann auch dafür die geeignete Plattform bieten, über die sich Berater:innen und Klient:innen über Sozialleistungen informieren und gemeinsam die Antragstellung in Angriff nehmen. Dafür braucht der Sozialleistungs-Navigator erweiterte Authentifizierungsmöglichkeiten, die eine Authentifizierung der Berater:innen und eine Freigabe durch die Klient:innen (im Sinne von „Antrag erstellt für x unterstützt durch y“) ermöglicht.

---

<sup>8</sup> Nach einer Studie des IAB haben 26 Prozent der Bürgergeldbeziehenden lediglich Zugang zu einem Smartphone oder Tablet, aber nicht zu einem PC oder Laptop. Bei Bürgergeldbeziehenden ohne Schulabschluss sind dies sogar 48 Prozent, bei Bürgergeldbeziehenden mit Migrationshintergrund 40 Prozent (selbst zugezogen) bzw. 34 Prozent (Eltern zugewandert). 7 Prozent der Bürgergeldbezieher:innen verfügen über überhaupt keinen Internetzugang, bei den über 60-Jährigen sind dies 18 Prozent. (vgl. Bähr & Trappmann, 2024)



## Die Münchener Sozialbürgerhäuser

In den 12 Sozialbürgerhäusern Münchens sollen die Bürger:innen die erforderlichen Sozialleistungen unter einem Dach vorfinden. Ein Sozialbürgerhaus gliedert sich dementsprechend in den Bereich Arbeit (Jobcenter) und den Bereich Soziales (beispielsweise Bezirkssozialarbeit, Wirtschaftliche Jugendhilfe oder Wohngeld). Dies ermöglicht eine ergebnisorientierte Zusammenarbeit der verschiedenen Stellen. Zukünftig sollen die Münchener Bürger:innen in den Sozialbürgerhäusern umfänglicher zu Verwaltungsverfahren und Angeboten beraten und beim Ausfüllen von Anträgen unterstützt werden. Außerdem sollen vermehrt Außensprechstunden in sozialen Einrichtungen, z.B. in den ASZ, Nachbarschaftstreffs, Familienzentren, Gesundheitstreffs angeboten werden (vgl. Dietl & Schiwy, 2024).

## 4.2 Registermodernisierung: Teil der Lösung – aber mit Grenzen

### Ausgangssituation

Die umfangreichen Nachweispflichten stellen beim Wohngeld den wesentlichen Aufwandstreiber für Antragsteller:innen und Mitarbeiter:innen der Wohngeldstellen gleichermaßen dar:

- **Antragsteller:innen** müssen erst einmal verstehen, welche Nachweise von ihnen verlangt werden, die verschiedenen Nachweise wie Mietverträge, Einkommensnachweise, Bescheinigungen über Transferleistungen etc. zusammensuchen, fotokopieren oder abfotografieren und an die Wohngeldbehörde per Post oder digitalen Upload übermitteln.
- Die **Mitarbeiter:innen** in den Behörden müssen mühsam die benötigten Nachweise aus den verschiedenen Dateien identifizieren, die Vollständigkeit und Korrektheit der Nachweise prüfen und die Informationen in das entsprechende Fachverfahren und die (elektronische) Akte übertragen.

Der eigentlich einfache Prozess aus Antragstellung, Antragsbearbeitung und Bescheid entwickelt sich dadurch zu einem Ping Pong aus vielen unvollständigen oder falschen Nachweisen, Nachforderungen, Nachlieferungen, Erläuterungen und Klärungsversuchen. Dementsprechend verlängern sich die Bearbeitungszeiten: Beim Wohngeld sind vier Monate Bearbeitungszeit für einen Antrag nicht unüblich. Auch bei der Beantragung mehrerer Leistungen, wie etwa Wohngeld und Kinderzuschlag, und dem Übergang von einer Leistung in eine andere, bspw. vom Wohngeld in das Bürgergeld, gestalten sich die Nachweispflichten aufgrund der zersplitterten Zuständigkeiten sehr aufwendig. Zwar folgen die verschiedenen Sozialleistungen einem ähnlichen Muster: Es müssen Angaben gemacht werden zu den Mitgliedern der Haushalts- oder Bedarfsgemeinschaft, zu Einnahmen und zu Kosten. Da die zuständigen Stellen diese Daten aber untereinander nicht austauschen, müssen Antragstellende bei den verschiedenen Stellen dieselben Nachweise immer wieder neu angeben.

Daher lautet eine zentrale Anforderung aus Perspektive von Antragstellenden und -bearbeitenden gleichermaßen: Der Aufwand für die Bereitstellung und Bearbeitung von Nachweisen muss drastisch verringert werden. Die Frage ist: Wie bekommt die Wohngeldstelle die Informationen, die sie braucht, ohne dass die Antragstellenden einen Wust von Dokumenten zusammensuchen, kopieren und einreichen müssen?

Die Registermodernisierung, eines der größten Vorhaben zur Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung Deutschlands, soll dieses Problem lösen.



**Was ist die Registermodernisierung?** Ziel der Registermodernisierung ist eine deutschland- und EU-weite Nachweisübermittlung aus bestehenden Registern. Behörden sollen elektronisch auswertbare Nachweise wie Meldebescheinigungen oder Geburtsurkunden oder einzelne Datenfelder wie Angaben zum Einkommen in maschinenlesbarem Format aus bestehenden Registern abrufen können, statt diese Angaben von den antragstellenden Bürger:innen selbst anzufordern. Den Prinzipien Datensparsamkeit und Datenschutz wird dabei zentrale Bedeutung zugemessen. Mit der Errichtung von NOOTS wird die technische Grundlage für den zwischenbehördlichen Nachweisaustausch gelegt. Als registerübergreifendes gemeinsames Identifikationsmerkmal soll die Steueridentifikationsnummer (Steuer-ID) dienen. Hierfür wurden mit dem Identifikationsnummerngesetz (IdNrG) die rechtlichen Voraussetzungen geschaffen. Die Anlage zu § 1 des Gesetzes definiert die 58 Register, in die die Steuer-ID als übergreifendes Ordnungsmerkmal eingeführt werden soll und deren Daten für die behördenübergreifende Abfrage via NOOTS zur Verfügung stehen sollen.

## Herausforderungen

Um das Once-Only-Prinzip umzusetzen, verbleiben große Herausforderungen. Die Registerlandschaft hat sich historisch aus den spezifischen Bedarfen, fachlichen Zwecken und fachrechtlichen Anforderungen einzelner abgegrenzter Verwaltungsbereiche entwickelt. Diese fragmentierte und inkonsistente Registerlandschaft schränkt die Nutzbarkeit der Registerdaten des einen Verwaltungsbereiches für die Durchführung von Verwaltungsakten eines anderen Verwaltungsbereiches stark ein.

Wir haben untersucht, inwieweit die Angaben und Nachweise, die bei einem Erstantrag auf Wohngeld/Mietzuschuss von den Antragstellenden gefordert werden, bereits in bestehenden Registern erfasst sind. Das Ergebnis ergibt ein gemischtes Bild<sup>9</sup>, wie sich am Beispiel unserer Personas verdeutlichen lässt:

**Walters** Fall ist der einfachste. Seine Einnahmen erhält er über die gesetzliche Rente. Andere Einnahmen hat er nicht. Die Rentendaten können über die Rentenversicherungsträger abgefragt werden. Dort findet schon heute ein Datenabgleich statt. Damit sind alle Einnahmen sowie Vermögenswerte erfasst: Wie bei vielen von Altersarmut betroffenen Rentnern liegt Walters Vermögen unter 60.000€ und ist daher für die Berechnung des Wohngelds nicht relevant. Mietvertrag, Mietzahlungen der letzten 12 Monate und Vermieterbescheinigung sind in keinem Register hinterlegt und müssen daher von Walter nachgewiesen werden.



<sup>9</sup> Die detaillierten Ergebnisse unserer Auswertung finden sich im Anhang.

**Wiebkes** Kinder, die mit ihr in der Wohnung wohnen, sind im Melderegister registriert. Kindergeld und Kinderzuschlag lassen sich aus den Datenbeständen der Familienkassen ziehen. Die Daten aus ihrer letzten Steuererklärung, die beim Finanzamt liegen, sind nicht aktuell genug, da sie sich in der Regel nicht auf die letzten 12 Monate seit der Beantragung beziehen. Daraum muss Wiebke ihr Einkommen mithilfe ihres Arbeitsvertrages und aktuelle Verdienstabrechnungen selbst nachweisen. Weitere Einnahmen wie der Kindesunterhalt, den sie von ihrem Mann erhält, können zwar über eine beim Jugendamt hinterlegte Unterhaltsvereinbarung geregelt sein, sind jedoch in keinem Register hinterlegt. Die Betreuungskosten, die sie für die Kita ihrer Kinder bezahlt, sind ebenfalls nicht hinterlegt. Nachweise zu Sachleistungen ihrer Mutter (Mittagessen) sind in keinem Register erfasst. Und wie bei Walter sind Wiebkes Mietvertrag, Mietzahlungen der letzten 12 Monate und Vermieterbescheinigung in keinem Register hinterlegt und müssen daher von ihr selbst eingereicht werden.



**Wanda** muss BAföG beantragen. Der daraus resultierende Negativ-Bescheid kann aus den Datenbeständen zum BAföG übertragen werden. Unterlagen zur Anmeldung des Kleingewerbes sowie ein aktueller Steuerbescheid liegen beim Finanzamt im Gewerberegister vor. Allerdings verlangt die Wohngeldstelle umfassendere Unterlagen, als im Register vorhanden sind, etwa einen Businessplan. Ihre Einnahmen aus ihrem Nebenjob sowie aus ihrer selbstständigen Arbeit werden in einer jährlichen Steuererklärung ans Finanzamt übermittelt. Jedoch ist der Erfassungszeitraum wie bei Wiebke nicht aktuell genug, sodass Wanda ihr Einkommen selbst nachweisen muss. Ebenso verhält es sich mit der monetären Unterstützung durch ihren Vater. Ihre Mietunterlagen muss Wanda wie Walter und Wiebke selbst einreichen.



**Wasim** muss für die Ausländerbehörde umfassende Angaben zu seiner Lebenssituation machen. Sein Aufenthaltstitel und die Titel seiner Familie liegen im Ausländerzentralregister vor. Ausbildungsdauer und Vergütung seiner Tochter ist im Verzeichnis der Berufsausbildungsverhältnisse (Lehrlingsrolle) hinterlegt. Kindergeld und Kinderzuschlag lassen sich aus den Datenbeständen der Familienkassen ziehen. Nachweise zu Mietverhältnis, dem Arbeitsverhältnis seiner Frau und den Einkommen aller Haushaltsmitglieder der letzten 12 Monate, wozu auch die Aufwandsentschädigung seiner ehrenamtlichen Tätigkeit zählt, muss er selbst vorlegen. Dasselbe gilt für die Schulbescheinigungen seiner Kinder, da diese in keinem Register vermerkt sind.



Zusammengefasst lassen sich aus der Analyse einige zentrale Erkenntnisse ableiten:

- Die **Haushaltsmitglieder** lassen sich aus dem Melderegister nicht in allen Fällen ermitteln. Aus dem Melderegister geht nicht zwingend hervor, ob die Personen, die an derselben Adresse gemeldet sind, in einer Lebensgemeinschaft (Haushalt) oder einer WG wohnen. Wird die Wohnungsnummer beim Meldeamt nicht vermerkt, ist nicht sicher, ob Personen, die an derselben Adresse in einem Mehrfamilienhaus leben, als Haushaltsmitglieder gewertet werden können oder nicht.
- Nachweise zu **Transferleistungen** lassen sich aus den systematisch geführten Datenbeständen der zuständigen Behörden zu ihren Leistungsempfängern beziehen (etwa Bundesagentur für Arbeit, Familienkasse, Sozialämter, Ämter für Ausbildungsförderung).



- Nachweise zur **gesetzlichen Rente** lassen sich aus den entsprechenden Datenbeständen der Rentenversicherungsträger bzw., dem Rentenzahlbestandsregister des Rentenservices der Deutschen Post AG beziehen. Dies ist ein wichtiger Faktor, da viele Wohngeldempfänger:innen Rentner:innen sind.
- Für den Nachweis von **Lohn und Gehalt** helfen die Register der Steuerverwaltung und der Sozialversicherungsträger nicht weiter: Für die Bewilligung von Wohngeld ist die aktuelle Einkommenssituation der Antragstellenden ausschlaggebend. Die Daten der Steuerverwaltung geben aber entsprechend den Jahresmeldungen bzw. der Einkommensteuerbescheide bestenfalls das Einkommen des vorangegangenen Jahres wieder. Darüber hinaus sind die Datenbestände der Steuerverwaltung vom Datenaustausch der Registermodernisierung ausgenommen. Auch die Sozialversicherungen halten keine monatsaktuellen Einkommensdaten ihrer Versicherten vor, wie sie für die Beantragung des Wohngeldes benötigt werden.

### rvBEA: Der Teufel steckt im Detail

Im Zusammenhang mit der Einkommensprüfung werden oft das Verfahren „Rentenversicherung Bescheinigungen elektronisch anfordern“ (rvBEA) und das Verfahren elfe connect, das rvBEA für die Bearbeitung von Elterngeldanträgen nutzt, als Lösungsansatz genannt. Mit dem Verfahren rvBEA können anlassbezogen digitale Gehaltsnachweise für einzelne Beschäftigte bei den jeweiligen Arbeitgebern angefordert werden. Das Verfahren nutzt also keine Verwaltungsdaten im Sinne von Once Only, sondern verlagert die Aufwände der Nachweiserbringung von den Antragstellenden auf ihre Arbeitgeber. Bei Arbeitgebern mit entsprechend automatisierten Lohnabrechnungsverfahren funktioniert das problemlos. Für Arbeitgeber ohne entsprechende Systeme kann die Erstellung der Bescheinigungen dagegen aufwändig sein. Dementsprechend kann es mehrere Wochen dauern, bis die Arbeitgeber eine entsprechende Verdienstbescheinigung übermitteln. Darüber hinaus bleiben nach Angaben der DRV 33 % aller digitalen Entgeltanforderungen via rvBEA unbeantwortet<sup>10</sup>.

Vielversprechende Anwendungsfälle für die Umsetzung des Once-Only-Prinzips im Zusammenhang mit dem Wohngeld könnten die **Beantragung mehrerer Leistungen**, wie etwa Wohngeld und Kinderzuschlag, und der **Übergang von einer Leistung in eine andere**, etwa vom Bürgergeld- in den Wohngeldbezug, sein: Die Registerdaten der einen Leistung könnten als Nachweise für die Beantragung der anderen Leistung genutzt werden. Dabei besteht eine wesentliche Herausforderung darin, dass beim Wohngeld „die Fachverfahren die Register“<sup>11</sup> sind: D. h., die Wohngeldregister sind das Back End der Fachverfahren, die in mehreren hundert Wohngeldbehörden zum Einsatz kommen und von 12 unterschiedlichen Fachverfahrens-Herstellern mit je eigenen Datenmodellen entwickelt wurden. Um Nachweise der Wohngeldregister für den Leistungsübergang oder die Beantragung weiterer Leistungen nutzen zu können, müssen zum einen diese mehreren hundert Register semantisch vereinheitlicht werden: Es ist zu definieren, welche Nachweise und Daten auf der Grundlage des einschlägigen Fachrechts automatisiert übermittelt werden können. Für diese Nachweisdaten muss bundesweit in allen Wohngeldregistern eine einheitliche Semantik und Syntax sichergestellt werden. Zum anderen muss diese semantische Vereinheitlichung auch zwischen den Registern unterschiedlichen Typs umgesetzt werden. Um bspw. Nachweise aus Wohngeldregistern für den Übergang in das Bürgergeld nutzen zu können,

<sup>10</sup> Vgl. Deutsche Rentenversicherung Bund, 2025

<sup>11</sup> Vgl. Hauptmann, 2025



müssten auch die rechtlichen Definitionen zwischen SGB II und WoGG etwa zu Einkommen, Wohnkosten oder Haushalts- bzw. Bedarfsgemeinschaft harmonisiert werden.

## Konkrete Handlungsempfehlungen

Das Beispiel Wohngeld verdeutlicht: Damit die Registermodernisierung Wirkung entfalten kann, muss der aktuelle Zustand einer fragmentierten, wenig standardisierten Registerlandschaft überwunden werden. Wir brauchen eine Registerlandschaft, die auf syntaktischer, semantischer und rechtlicher Ebene interoperabel und bedarfsgerecht gestaltet ist.

### **Kurzfristige Maßnahme: Typische Antragskombinationen und Leistungsübergänge durch Once Only unterstützen**

Als ersten Schritt hin zu einer interoperablen Registerlandschaft sollten die Register der verschiedenen Sozialleistungssysteme so aufeinander abgestimmt werden, dass bei typischen Übergängen – etwa zwischen der Grundsicherung nach SGB II oder SGB XII und Leistungen wie Wohngeld oder Kinderzuschlag – sowie bei der Beantragung mehrerer Leistungen gleichzeitig (beispielsweise Wohngeld und Kinderzuschlag) Antragsdaten nur einmal erfasst werden müssen<sup>12</sup>. Hierfür ist es notwendig, Unterschiede in den Daten gleicher Kategorie (etwa Einkommensdaten oder Mietkosten), die nicht fachlich begründet sind, durch gezielte gesetzliche Anpassungen zu vereinheitlichen.

#### **Once Only Made im Kreis Segeberg**

Wie man die Aufwände in der Antragstellung reduzieren kann, ohne auf die Registermodernisierung zu warten, zeigt der Kreis Segeberg. Dort können Bürger:innen Online-Anträge zur Eingliederungs- und Sozialhilfe, zu Hilfsleistungen zur Pflege, Gesundheit, Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten und Hilfe in anderen Lebenslagen schnell und unkompliziert bündeln, ohne Formulare mehrfach ausfüllen zu müssen. So können bis zu 11 Leistungen in unterschiedlichen Kombinationen gleichzeitig beantragt werden und die Anträge werden automatisch an unterschiedliche Behörden (je nach Wohnort des Antragstellers) weitergeleitet. Der Antrag zur Weiterbewilligung kann ebenfalls über diesen Dienst gestellt werden und Unterlagen können bis zu 4 Wochen nach Antragstellung (das ist die gesetzliche Frist) nachgereicht werden. Als nächstes wird der Übergang der Daten in das Fachverfahren realisiert und das Sozialhilfefachverfahrens auf alle 15 Kommunen im Kreis Segeberg ausgerollt. Besonders wird auf die Rückkommunikation zu den Antragsteller:innen geachtet. Hier wird die Authentifizierung des Antragstellers geprüft, die für einen Bescheidversand notwendig ist.

### **Mittelfristige Zielsetzung: Bedarfsgerechte interoperable Registerlandschaft**

Substanzielle Once-Only-Effekte lassen sich im Wohngeld mittelfristig erreichen, wenn die aktuelle fragmentierte und uneinheitliche Registerlandschaft insgesamt „aufgeräumt“ und

---

<sup>12</sup> Eine wesentliche Hürde für Once Only in der Sozialverwaltung stellt der Ersterhebungsgrundsatz nach § 67a SGB X dar, nach dem Sozialdaten bei der betroffenen Person zu erheben sind. Dementsprechend wird auch in der Kommission zur Sozialstaatsreform geprüft, ob dieser Grundsatz abgeschafft oder eingeschränkt werden kann (vgl. Bellikli, 2025)

systematisch zu einer bedarfsgerechten und interoperablen Registerlandschaft weiterentwickelt wird. Dies ist in Kapitel **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** genauer ausgeführt.

Doch auch, wenn die bestehende Registerlandschaft interoperabel gestaltet wäre, bliebe der Effekt für die Beantragung von Wohngeld vermutlich überschaubar: Zu den großen Aufwands treibern Nachweis des Einkommens aus nichtselbständiger Arbeit (mit den entsprechenden Absetzungsmöglichkeiten und Freibeträgen) sowie Nachweis der Kosten der Wohnung werden in keinem Register die erforderlichen Angaben in der erforderlichen Aktualität erfasst. Um hier im Sinne von Once Only regelmäßig auf Registerabfragen zurückgreifen zu können, müssten entsprechende Basisregister (bspw. Einkommensregister oder Mietregister) aufgebaut werden. Es ist aber fraglich, ob dies verfassungsrechtlich zulässig, politisch durchsetzbar und im Sinne des Bürokratieabbaus wünschenswert wäre - insbesondere wenn sich mit der EUDI-Wallet ein anderer Weg anbietet, diese Nachweise mit geringem Aufwand und unter der Kontrolle der betroffenen Bürger:innen für die entsprechenden Antragsverfahren zu nutzen.

### 4.3 EUDI-Wallet: Verifizierte Nachweise statt PDF-Flut

Die Einführung der EUDI-Wallet bietet die Chance, zwei Flaschenhälse im aktuellen Wohngeldprozess – die sichere Identifikation und die Beibringung valider Nachweise – technologisch neu zu lösen und die Entlastung der Wohngeldstellen nachhaltig zu steigern.



**Was ist die EUDI-Wallet?** Die European Digital Identity Wallet (EUDI-Wallet) ist eine digitale Brieftasche für das Smartphone, die allen Bürger:innen, Einwohner:innen und Unternehmen in der EU eine sichere und anerkannte digitale Identität bietet. Sie basiert auf der im Mai 2024 in Kraft getretenen europäischen Verordnung (eIDAS 2.0) und muss bis 2026 von jedem Mitgliedsstaat bereitgestellt werden. Die Wallet ermöglicht es, alles, was aktuell als Karte oder physisches Dokument mitgeführt wird – vom Personalausweis und Führerschein über Hochschulzeugnisse bis hin zu ärztlichen Rezepten oder Fitnessstudio-Mitgliedsausweisen – digital zu speichern, zu verwalten und sicher vorzuzeigen. Nutzer:innen können sich damit digital gegenüber öffentlichen und privaten Diensten in ganz Europa ausweisen und Dokumente rechtssicher elektronisch unterschreiben. Ein zentrales Merkmal ist die volle Kontrolle durch die Nutzer:innen: Anders als bei klassischen Logins entscheiden die Bürger:innen selbst, welche Daten sie teilen („Selective Disclosure“). Beispielsweise kann das Alter nachgewiesen werden, ohne das genaue Geburtsdatum preiszugeben. Die Nutzung ist für Bürger:innen kostenlos und freiwillig.

#### Hebel 1: Identifikation als Alltagsroutine statt Zugangshürde

In der heutigen Praxis stellt schon die digitale Identifikation einen Engpass im Wohngeldverfahren dar. Viele Kommunen berichten, dass Online-Anträge deutlich seltener genutzt werden, sobald BundID oder Online-Ausweisfunktion verpflichtend werden, weil Registrierung, PIN-Verwaltung und zusätzliche Hardware als Hürde empfunden werden.



- **Status quo: Digitale Identität bremst Online-Wohngeld:** Aus Nutzersicht entsteht ein Widerspruch: Zwar existieren Online-Formulare, doch der dafür notwendige Identitätsnachweis ist so aufwendig, dass viele Menschen auf Papier- und Vorsprachewege ausweichen – mit entsprechenden Medienbrüchen, Nachfragen und manueller Bearbeitung in den Wohngeldstellen.
- **Mit der Wallet ins Verfahren einsteigen:** Die EUDI-Wallet bringt die staatliche Identität direkt auf das Smartphone und wird zugleich für alltägliche Vorgänge genutzt, etwa Kontoeröffnung, Altersnachweis im Einzelhandel oder Mietwagenbuchung. Für das Wohngeld bedeutet dies perspektivisch: Die Anmeldung am Online-Dienst kann per biometrischer Bestätigung in einer bereits vertrauten Wallet erfolgen, ohne separate Registrierung nur für diesen einen Verwaltungsprozess.
- **Konsequenz für Wohngeldportale:** Wohngeld-Online-Dienste sollten frühzeitig so ausgelegt werden, dass sie Wallet-basierte Logins akzeptieren und Stammdaten wie Name und Anschrift direkt aus der Wallet übernehmen, statt sie erneut manuell abzufragen. Dies verkürzt den Einstieg in den Antrag und reduziert Tippfehler sowie Rückfragen.

## Hebel 2: Digitale Nachweise statt PDF-Scans (Verifiable Credentials)

Der zweite große Hebel liegt bei den Nachweisen, die im Wohngeldverfahren als Zeit- und Fehlerquelle besonders sichtbar sind. Mangels zentraler Register für Mietverhältnisse oder aktuelle Einkommen müssen Antragstellende heute Mietverträge, Bescheinigungen und Gehaltsabrechnungen manuell beibringen – meist als unscharfe Fotos oder PDF-Scans, die in den Wohngeldstellen im Detail geprüft und in Fachverfahren übertragen werden.

- **Verifiable Credentials für Wohngeld-Standardnachweise:** Mit der EUDI-Wallet können Arbeitgeber, öffentliche und kommunale Wohnungsbaugesellschaften oder andere Vermieter fälschungssichere digitale Bescheinigungen direkt in die Wallet der Antragstellenden ausstellen – etwa Einkommensnachweise, Mietbescheinigungen oder Wohnungsgeberbestätigungen. Diese Nachweise liegen als strukturierte, kryptografisch gesicherte Datensätze vor, nicht mehr als Bilddateien.
- **Maschinenlesbare Daten statt manueller Sichtung:** Teilt eine Person diese Credentials mit der Wohngeldstelle, erhält das Fachverfahren sofort verifizierte, maschinenlesbare Informationen, die automatisiert geprüft und verarbeitet werden können. Dadurch entfallen manuelle Sichtung, Abtippen und Plausibilitätsprüfungen im „Vier-Augen-Prinzip“ weitgehend; Bearbeitungszeiten sinken, Nachforderungen werden seltener und Übertragungsfehler praktisch ausgeschlossen.
- **Datenhoheit trotz Effizienzgewinn:** Gleichzeitig behalten Antragstellende die Kontrolle: Sie geben nur die Attribute frei, die für den Wohngeldantrag benötigt werden – etwa relevante Einkommenszeiträume oder Miethöhen –, ohne sämtliche Kontextinformationen der zugrunde liegenden Dokumente offenlegen zu müssen.

## Konkrete Schritte für das Wohngeld

Damit die EUDI-Wallet im Wohngeldverfahren nicht nur als technische Option existiert, sondern tatsächlich zu Entlastung führt, braucht es wohngeldspezifische Umsetzungsentscheidungen – insbesondere bei den Nachweisen mit hohem Volumen und Prüfaufwand.

- **Wohngeld-Online-Dienste wallet-fähig machen:** Die bestehenden Online-Antragsstrecken (z. B. über OZG-Plattformen oder Landesportale) sollten so weiterentwickelt werden, dass sie Identitätsbestätigungen und Attributdaten aus der EUDI-Wallet entgegennehmen und in die Masken übernehmen können. Ziel ist ein Einstieg in den Wohngeldantrag, bei dem wesentliche Stammdaten sowie erste Nachweise direkt aus der Wallet gezogen werden, statt sie erneut manuell hochzuladen.
- **Standard-Nachweise im Wohngeld definieren und modellieren:** Für die wichtigsten Nachweise im Wohngeldverfahren – insbesondere Einkommensnachweise und Mietbescheinigungen – sollten einheitliche Datenschemata erarbeitet werden, an denen sich sowohl Wohngeld-Fachverfahren als auch Aussteller wie Lohn- und Gehaltsabrechnungssysteme oder Wohnungsverwaltungssoftware orientieren. So ist sichergestellt, dass ein digitaler „Wohngeld-Einkommensnachweis“ und eine „Wohngeld-Mietbescheinigung“ bundesweit maschinenlesbar interpretierbar sind.
- **Pilotprojekte mit großen Wohngeldakteuren:** Besonders geeignet sind Reallabore mit großen kommunalen Wohnungsbaugesellschaften und öffentlichen Arbeitgebern, bei denen viele Wohngeldfälle zusammenlaufen. Auf Basis ihrer Fach-Software können die maßgeblichen Credentials (Mietverhältnis, Miethöhe, Beschäftigungsstatus, Netto-Einkommen) modelliert, in Wallets ausgestellt und im Echtbetrieb mit ausgewählten Wohngeldstellen getestet werden. Dies schafft Blaupausen, die später von weiteren Kommunen, Vermietern und Softwareherstellern übernommen werden können.
- **Wohngeld als sichtbarer Use Case positionieren:** Um Akteure zu motivieren, in Wallet-basierte Nachweise zu investieren, sollte das Wohngeld bewusst als Leuchtturmbeispiel für entlastete Sachbearbeitung und schnellere Entscheidungen kommuniziert werden. Je klarer der Nutzen – etwa weniger Rückfragen, kürzere Bearbeitungszeiten und stabilere Entscheidungen – dokumentiert wird, desto leichter lassen sich weitere Fachleistungen und Aussteller in das entstehende Ökosystem einbinden.

#### 4.4 Fachverfahren: Anforderungen an die Software in den Wohngeldstellen

##### Ausgangssituation

Die Wohngeldstellen arbeiten heute mit sehr unterschiedlichen Fachverfahren, die je nach Bundesland und IT-Dienstleister verschieden weit entwickelt und unterschiedlich gut an Online-Anträge angebunden sind. In vielen Kommunen führt das Zusammenspiel von hohem Antragsaufkommen, begrenztem Personal und nicht optimal angepasster Software zu langen Bearbeitungszeiten und einem hohen Aufwand für Rückfragen.



**Was sind Fachverfahren?** Fachverfahren sind datenbankgestützte, spezialisierte IT-Anwendungen, die fachliche Verwaltungsprozesse – etwa Kfz-Zulassung, Kindergeld oder Wohngeld – digital unterstützen oder vollständig abwickeln. Sie bestehen typischerweise aus einem Frontend für die Datenerfassung, einer Anwendungsschicht mit Geschäftslogik und einem Backend mit Datenbank und machen Fachdaten strukturiert recherchier- und weiterverarbeitbar. Für Bürger:innen und Unternehmen sind Fachverfahren wichtig, weil sie eine zügige, verlässliche und einheitliche Bearbeitung von Anträgen ermöglichen. Für

Behörden sind sie Grundlage effizienter, medienarmer Bearbeitung und liefern Daten für Steuerung und Berichtswesen.

**Für die Beschäftigten** in den Wohngeldstellen bedeutet dies: Ein erheblicher Teil der Arbeitszeit fließt nicht in die eigentliche Entscheidung über den Anspruch, sondern in das „Hinterherlaufen“ fehlender Unterlagen, das Korrigieren von Eingaben und das Abfangen technischer Einschränkungen der jeweiligen Fachsoftware. Einige Fachverfahren sind bislang gar nicht oder nur unzureichend an die Onlinedienste angebunden, sodass Beschäftigte die im Online-Antrag erfassten Daten manuell in das Fachverfahren übertragen müssen. Die Auswahlmöglichkeiten bei Fachverfahren sind zudem oft begrenzt, weil Kommunen an bestimmte IT-Dienstleister gebunden sind, die nur wenige Lösungen anbieten. Das dämpft Innovationen wie bessere Nutzendenführung, Automatisierung von aufwendigen Routineaufgaben oder moderne Schnittstellen zu Online-Diensten und Datenquellen. **Für Leistungsbeziehende** hat diese Situation spürbare Folgen: Lange Bearbeitungszeiten können bedeuten, dass Haushalte trotz Anspruch über Wochen oder Monate auf dringend benötigte Unterstützung warten müssen.

Bundesland	Fachverfahren	Fachverfahrenshersteller
Baden-Württemberg	DiWo	T-Systems
Bayern	OK.WOBIS IKOL-WG	Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern (AKDB)
Berlin	DiWo	T-Systems
Brandenburg	eWoG	Hessische Zentrale für Datenverarbeitung (HZD)
Bremen	Care4	INFOsys Kommunal GmbH
Hamburg	DAW-IT	INFOsys Kommunal GmbH
Hessen	eWoG	Dataport AöR
Mecklenburg-Vorpommern	Online-Wohngeld	Zweckverband Elektronische Verwaltung in Mecklenburg-Vorpommern (eGo-MV)
Niedersachsen	nds-Wohngeld pmWohngeld	IT.Niedersachsen GovConnect GmbH
Nordrhein-Westfalen	WG-online	k.A.
Rheinland-Pfalz	HeWoG	Hessische Zentrale für Datenverarbeitung (HZD)
Saarland	Care4	GovConnect GmbH
Sachsen	DiWo	T-Systems
Sachsen-Anhalt	DiWo	T-Systems
Schleswig-Holstein	Care4 LÄMMkom LISSA	INFOsys Kommunal GmbH LÄMMERZAHL GmbH
Thüringen	eWoG	Hessische Zentrale für Datenverarbeitung (HZD)

Tabelle 1: Fachverfahren der Bundesländer (Quelle: Statistisches Bundesamt, 2023 und eigene Recherche)

## Herausforderungen

Die zentralen Herausforderungen liegen weniger in der grundsätzlichen Verfügbarkeit von Fachverfahren, sondern in der starken Heterogenität der Systemlandschaft. Im produktiven Einsatz befinden sich neben leistungsfähigen Lösungen auch vielfach Fachverfahren, die gravierende qualitative Mängel aufweisen. In dieser disparaten Landschaft kommen teils Fachverfahren zur Anwendung, die funktional veraltet sind und über keine oder nur unzureichende Schnittstellen zu



Onlinediensten verfügen. Dies zwingt die Sachbearbeitung in diesen Fällen dazu, Daten aus Online-Anträgen manuell abzutippen oder über technische Hilfskonstruktionen in das jeweilige Fachverfahren zu übertragen.

### Blick in die Praxis: Datenübernahme durch Schnittstellen

Um den Medienbruch auf dem Weg vom Onlinedienst in das Fachverfahren zu schließen, ist eine technische Anpassung der Bestandssoftware erforderlich. Der zentrale Hebel liegt hier in der Ertüchtigung des Fachverfahrens für den Antragsempfang: Das System wird technisch so aufgerüstet, dass es die digital eingegangenen Antragsdaten direkt übernehmen kann, ohne dass eine manuelle Nacherfassung notwendig ist. Ein Beispiel hierfür ist das Fachverfahren „DiWo“, das über entsprechende Schnittstellen verfügt und somit eine direkte Anbindung an den Onlinedienst ermöglicht.

Besonders deutlich wird das Qualitätsgefälle beim Dokumentenmanagement: Zwar gehen Nachweise zunehmend digital ein, doch unterstützen längst nicht alle der über ein Dutzend verschiedenen Fachverfahren eine automatische Verarbeitung. In den schwächeren Fachverfahren müssen PDF-Dateien weiterhin händisch gesichtet, aufgetrennt und der Akte zugeordnet werden – ein Vorgang, der dort teils mehr Zeit beansprucht als die klassische Postbearbeitung. Auch scheitern diese Fachverfahren oft daran, Nachreicherungen zu einem laufenden Fall digital zuzuordnen. Wo ein funktionierender digitaler Rückkanal fehlt, sind Bürger gezwungen, wieder auf Papier auszuweichen oder fälschlicherweise Neuanträge auszulösen, nur um Dokumente zu übermitteln.

Ein weiterer Aufwandstreiber ist bei vielen Fachverfahren die manuelle Prüfung auf Vollständigkeit. Da die technologische Reife stark variiert, filtern oder validieren viele dieser Fachverfahren den Eingang nicht effektiv vor. In der Folge schlagen unvollständige Anträge direkt in der Sachbearbeitung auf. Die Mitarbeitenden müssen jeden Fall händisch sichten, um fehlende Nachweise zu identifizieren, und anschließend individuelle Rückfragen formulieren. Diese ständigen Unterbrechungen fragmentieren den Arbeitsprozess und binden wertvolle Fachkapazitäten, die für die eigentliche rechtliche Prüfung fehlen. Solche defizitären Abläufe in den betroffenen Fachverfahren behindern stabile, zügige und rechtssichere Entscheidungen aktiv.

### Blick in die Praxis: KI-gestützte Dokumentenverarbeitung

Um die manuelle "Fleißarbeit" bei digitalen Eingängen zu reduzieren, pilotieren Städte wie Nürnberg oder Düsseldorf den Einsatz von KI-Tools (z. B. „FormL“). Diese Assistenzsoftware übernimmt technische Aufgaben, an denen klassische Fachverfahren oft scheitern: Sie trennt angehängte PDF-Konvolute automatisch in Einzelbelege auf, benennt diese und überführt sie direkt an die richtige Stelle in der digitalen Akte des Fachverfahrens. Zusätzlich prüft sie die Nachweise auf Vollständigkeit und entwirft bei Bedarf entsprechende Anschreiben zur Nachforderung<sup>13</sup>. Schließlich beinhaltet das Tool einen Sprachassistenten, der Fachfragen auf Basis des Wohngeldgesetzes beantworten kann.

<sup>13</sup> Sachsen-Anhalt verfolgt mit der „Zentralen Stelle für Aufgabenübertragung“ (ZSA) einen organisatorischen Ansatz, um Wohngeldstellen von der Vollständigkeitsprüfung zu entlasten. Eine spezialisierte Einheit übernimmt zentral das Zusammentragen aller Unterlagen, sodass die Wohngeldstellen nur noch entscheidungsreife Akten erhalten.



Erschwerend kommt eine ungünstige Marktsituation hinzu: In einzelnen Segmenten dominieren wenige Hersteller, was zu Quasi-Monopolen und geringem Innovationsdruck führt. Die einzelnen kommunalen Wohngeldbehörden können als Kunden nicht den nötigen Druck erzeugen, um Verbesserungen bei den Herstellern einzufordern. Auch weil viele der eingesetzten, qualitativ schwächeren Fachverfahren technisch geschlossene Systeme sind, können die Verwaltungen kaum Einfluss auf unergonomische Benutzeroberflächen oder starre Antragslogiken nehmen.

## Funktionale Mindeststandards für die Weiterentwicklung

Aus den analysierten Defiziten der Bestandssoftware und den Potenzialen neuer digitaler Bausteine (Register und Wallet) leitet sich ein konkreter Anforderungskatalog für moderne Wohngeld-Fachverfahren ab. Damit die Software von einem reinen Erfassungswerkzeug zu einem effektiven Arbeitsinstrument für die Sachbearbeitung wird, müssen bei der Weiterentwicklung und Neuanschaffung folgende Funktionalitäten priorisiert werden. Diese bauen logisch aufeinander auf und adressieren direkt die Engpässe in der Bearbeitungskette:

### **Schnittstellenkompetenz: Verarbeitung strukturierter Daten statt reiner Dokumentenablage**

Die Basis einer effizienten Bearbeitung ist die medienbruchfreie Übernahme von Daten. Zukunftsfähige Fachverfahren müssen Online-Anträge nicht primär als visuelles Dokument (PDF), sondern als strukturierten Datensatz verarbeiten können.

- **Direkte Datenübernahme:** Die Software muss in der Lage sein, standardisierte Datensätze (z. B. nach dem Standard XSozial-basis) direkt in die Datenbankfelder zu mappen. Eine manuelle Nacherfassung von Stammdaten, Mieten oder Einkommen, wie sie derzeit noch häufig notwendig ist, muss technisch obsolet werden.
- **Integration von Wallet-Nachweisen:** Perspektivisch müssen Fachverfahren verifizierte Nachweise aus der EUDI-Wallet (Verifiable Credentials) – etwa eine digitale Meldebescheinigung oder Rentenmitteilung – maschinenlesbar empfangen und deren technische Signatur automatisch validieren können.

### **Assistenzsysteme: Intelligente Vorprüfung und Fallsteuerung**

Solange eine vollautomatische Entscheidung rechtlich oder technisch nicht möglich ist, muss das System die Sachbearbeitung durch automatisierte Vorprüfungen entlasten. Dies reduziert die Fehlerquote und beschleunigt die Durchlaufzeiten.

- **Automatisierte Vollständigkeitsprüfung:** Das System sollte eingehende Anträge unmittelbar bei Eingang gegen eine fachliche Logik-Matrix prüfen (z. B.: „Rentenbezug angegeben → Rentenbescheid vorhanden?“). Bei fehlenden Unterlagen muss das Fachverfahren in der Lage sein, vollautomatisch eine präzise Nachforderung an die Antragstellenden zu generieren und über einen digitalen Rückkanal zu versenden. Dies verhindert, dass unvollständige Anträge unnötige Liegezeiten in der Sachbearbeitung verursachen.
- **Plausibilitäts-Checks:** Für komplexe Fälle – wie bei der Persona Wanda (Selbstständigkeit) – sollte die Software die Sachbearbeitung durch Warnhinweise unterstützen, wenn Werte von der statistischen Norm abweichen (z. B. unplausible Heizkostenrelationen), um die manuelle Prüfung gezielt zu lenken.



## Dunkelverarbeitung: Automatisierung von Standardfällen

Das Zielbild für das Massengeschäft ist die fallabschließende Bearbeitung ohne manuellen Eingriff. Dies erfordert die Implementierung einer zuverlässigen Risikoklassifizierung innerhalb der Software.

- **Risikobasierte Fallsteuerung:** Fachverfahren müssen eingehende Anträge klassifizieren können. Eindeutige Standardfälle („Grüne Fälle“) – beispielsweise Weiterleistungsanträge von Rentnern, bei denen sich die Daten mit den Registerabufen decken – sollten vom System automatisch berechnet und beschieden werden.
- **Fokus auf Komplexität:** Nur Fälle mit Klärungsbedarf oder Ermessensspielraum („Gelbe/Rote Fälle“) werden der Sachbearbeitung zur manuellen Prüfung vorgelegt. Dies schafft die notwendigen personellen Kapazitäten für die qualifizierte Beratung und die Bearbeitung komplexer Lebenslagen.

Die Umsetzung dieser funktionalen Anforderungen ist die Voraussetzung dafür, dass die administrativen Entlastungseffekte des Onlinezugangsgesetzes und der Registermodernisierung tatsächlich in den Wohngeldstellen ankommen.



## 5 Wohngeld als Blaupause: Was sich auf andere Bereiche übertragen lässt

### 5.1 Lebenslagenorientierter Zugang – Online und vor Ort dauerhaft verankern

#### **Lebenslagenorientierte Portale als zentraler Baustein**

Nicht nur im Sozialleistungssystem sehen sich Bürger:innen mit den fragmentierten Zuständigkeiten der Verwaltung konfrontiert. Statt sie mit der Komplexität des Systems allein zu lassen, gilt es, den Zugang zu Verwaltungsleistungen konsequent an ihren konkreten Anliegen und Lebenslagen auszurichten statt an den Zuständigkeiten einzelner Behörden. Diese Forderung ist nicht neu. Es ist an der Zeit, sie endlich konsequent umzusetzen. Lebenslagenorientierte Portale, die Information, Anspruchsprüfung und Antragstellung an einem Zugangspunkt bündeln, sollten daher nicht auf den Sozialbereich beschränkt bleiben. Vielmehr ist es notwendig, solche Lösungen in allen Verwaltungsbereichen zu etablieren. Dabei gilt es, die Beschränkungen dieses Zugangs nicht aus dem Auge zu verlieren: Ein lebenslagenorientierter Zugang kann zwar die Komplexität des Rechts abfedern, doch das eigentliche Ziel muss sein, die rechtlichen Vorgaben selbst zu vereinfachen und stärker an den Lebensrealitäten der Bürger:innen auszurichten.

#### **Assistenz statt Formulare**

Ein lebenslagenorientierter Zugang darf sich nicht darauf beschränken, alle relevanten Formulare an einem Punkt zu sammeln. Heute gibt es weitaus bessere Möglichkeiten zur Interaktion zwischen Bürger:innen und Behörden: Durch maschinelle Dialoge lässt sich die individuelle Lebenslage detailliert erfassen. Darauf aufbauend können spezifische Leistungen, Anträge und Nachweise abgeleitet werden. Dies muss nicht zwingend mit KI erfolgen, sondern kann auch regelbasiert umgesetzt werden. Der Einsatz bereichsspezifischer KI-Modelle bietet jedoch zusätzliche Potenziale für eine solche dialogorientierte digitale Navigationsfunktion.

#### **Analoge Zugangspunkte als Brücke zu digitalen Prozessen**

Nicht alle Bürger:innen verfügen über die notwendigen digitalen Kompetenzen und technischen Ressourcen, um mit der Verwaltung digital zu interagieren – und nicht alle Behörden haben ihre digitalen Zugänge barrierefrei und lebenslagenorientiert gestaltet. Auch sind in komplexen Fallkonstellationen oder Krisensituationen menschliche Empathie, Lebenserfahrung und lokales Kontextwissen unverzichtbar. Daher wird es weiterhin zusätzlich zum digitalen Zugang einen Anlaufpunkt vor Ort brauchen. Dabei geht es nicht um parallele analoge Prozesse, sondern um analoge Zugangspunkte zu durchgängig digitalisierten Verwaltungsprozessen. Ein solcher analoger Zugangspunkt darf sich dabei nicht auf die Unterstützung bei der digitalen Antragstellung beschränken, sondern muss mit fachlich kompetenter Beratung und Unterstützung verbunden sein.



## 5.2 Von Datensilos zu Datenströmen: Eine interoperable Registerlandschaft aufbauen

Mit NOOTS wurden die technischen Grundlagen für eine Umsetzung des Once-Only-Prinzips geschaffen. Doch unsere Analyse am Beispiel des Wohngeldes macht deutlich: In der aktuellen fragmentierten und uneinheitlichen Registerlandschaft, die sich historisch aus den spezifischen Bedarfen einzelner Verwaltungsbereiche entwickelt hat, wird Once Only sein volles Potenzial für Bürger:innen, Unternehmen und Verwaltungen nicht entfalten.

Damit die Registermodernisierung tatsächlich umfassend wirken kann, muss die Registerlandschaft systematisch weiterentwickelt werden – weg von leistungsbezogenen Einzelregistern, die isoliert nebeneinanderstehen, hin zu einer standardisierten, aufeinander abgestimmten Registerstruktur, die Daten für viele Verwaltungsleistungen bedarfsgerecht und interoperabel bereitstellt. Dafür sind die folgenden Schritte notwendig.

### Systematische Analyse der Verwaltungsprozesse und ihrer Nachweisbedarfe

Der Umbau hin zu einer interoperablen Registerlandschaft muss von einer Analyse der konkreten Leistungs- und Geschäftsprozesse der Verwaltung ausgehen. Für jeden Prozess muss systematisch erhoben werden:

- Welche Daten und Nachweise werden für die Bearbeitung des Prozesses tatsächlich benötigt?
- Welche dieser Daten könnten aus bestehenden Registern bezogen werden, und wie müssen die Daten dafür angepasst und vereinheitlicht werden?
- Wo bestehen Lücken in der Datenverfügbarkeit, und welche Anpassungen – technisch, rechtlich oder organisatorisch – sind erforderlich, um diese zu schließen?

Diese Analyse sollte nicht nur darauf abzielen, bestehende Prozesse zu digitalisieren, sondern auch überflüssige oder redundante Nachweispflichten zu identifizieren und abzubauen.

### Umbau der Registerlandschaft

Aus der Gesamtheit dieser leistungsbezogenen Analysen lassen sich dann konkrete übergreifende Anforderungen an die rechtliche Harmonisierung der Register, die Standardisierung von Datenstrukturen und Schnittstellen sowie ggf. die Schaffung neuer Basisregister ableiten<sup>14</sup>:

- **Harmonisierung gleichartiger Register:** Dezentrale Register, wie etwa die kommunalen Wohngeldregister, müssen standardisiert werden, um ein verlässliches und einheitliches Nachweisangebot zu gewährleisten.
- **Ressort- und ebenenübergreifende Registerharmonisierung:** Ressort- und ebenenübergreifend müssen Register so angeglichen werden, dass Datenbedarfe über Ressort- und Ebenengrenzen hinweg bedient werden können. Das bedeutet:

---

<sup>14</sup> Gerade für Kommunen, die als „Data Provider“ eine zentrale Rolle einnehmen, stellt eine solche Überarbeitung ihrer Register eine große Herausforderung dar. Hier kann der Ansatz von Register-as-a-Service helfen, der in Abschnitt 5.4 ausführlich dargestellt wird.



- **Gleiche Sachverhalte** (z. B. Einkommensdaten, Haushaltsmitglieder) müssen in allen Registern **einheitlich definiert und benannt** werden, um Missverständnisse und Medienbrüche zu vermeiden.
- **Führende Register** („Single Points of Truth“) müssen für bestimmte Datenkategorien festgelegt werden, um Doppelungen und Widersprüche zu vermeiden. Wenn beispielsweise das Melderegister als führendes Register für Adressdaten definiert wird, müssen andere Register diese Daten von dort beziehen, statt sie selbst zu erheben.
- **Datenstrukturen und Schnittstellen** müssen standardisiert werden, um den automatisierten Austausch zwischen den Registern zu ermöglichen.

Hierbei muss nicht bei Null angefangen werden, sondern es kann auf den umfassenden konzeptionellen Vorarbeiten des der Projektgruppe „Semantische Interoperabilität“ des IT-Planungsrates aufgebaut werden<sup>15</sup>. Neue Register sollten nur dann geschaffen werden, wenn sie für viele Verwaltungsleistungen einen klaren Mehrwert bieten. **Dabei ist Vorsicht geboten:** Nicht vorschnell zentrale Register einführen, nur weil sie effizient erscheinen. Gerade in sensiblen Bereichen (z. B. Sozialdaten) gibt es gute Gründe, dezentrale Strukturen beizubehalten, um Datenschutz und Bürger:innennähe zu wahren.

### **Register sind nicht der einzige Weg**

Bei der Weiterentwicklung der Registerlandschaft ist zu beachten, dass staatliche Register nicht die einzige Option zur Bereitstellung von Daten für die Verwaltung sind. Sowohl bei der Analyse der Verwaltungsprozesse als auch bei der Weiterentwicklung der Registerlandschaft sollte in die Betrachtung einbezogen werden, dass mit der **EUDI-Wallet** ein weiteres Werkzeug zur Verfügung stehen wird, mit dem Nachweise für Verwaltungsprozesse aufwandsarm und vertrauenswürdig bereitgestellt werden können.

## **5.3 EUDI-Wallet: Verifizierte, maschinenlesbare Nachweise statt PDF-Sichtung**

Digitale Identitäten und die EUDI-Wallet entwickeln sich zu zentralen Infrastrukturbausteinen der Verwaltungsdigitalisierung. Sie verbinden sichere Authentifizierung und die Übermittlung verifizierter Daten mit der Möglichkeit, Verwaltungsakte künftig direkt in der Wallet rechtssicher zu signieren und entgeltpflichtige Vorgänge zu bezahlen. Damit werden mehrere heute getrennte Funktionsbereiche – Login, Nachweis, Unterschrift und Bezahlung – in einer konsistenten Architektur zusammengeführt.

### **Von der Zugangshürde zur Alltagsroutine**

Digitale Identifikation wird in vielen heutigen Online-Verwaltungsverfahren primär als zusätzliche Hürde erlebt – mit komplizierten Registrierungsschritten, PIN-Verwaltung und oft spezieller Hardware wie Kartenlesern. Dadurch nutzen viele Menschen trotz vorhandener Online-Formulare weiterhin Papierprozesse, was Medienbrüche verstärkt und in Behörden zu zusätzlicher manueller Arbeit führt.

---

<sup>15</sup> Vgl. Jennrich & Löffler, 2025



- **Eine Identität für Alltag und Verwaltung:** Die EUDI-Wallet macht eine einzige digitale Identität sowohl für Verwaltungsleistungen als auch für alltägliche Nutzung im privaten Sektor nutzbar, etwa bei Bankgeschäften, im Handel oder bei Mobilitätsangeboten. Je häufiger diese Identität in Alltagssituationen eingesetzt wird, desto selbstverständlicher wird auch ihr Einsatz im Kontakt mit Behörden – der „Sonderweg Verwaltung“ beim Login entfällt.
- **Pilotphasen als Weichenstellung:** In den aktuellen Pilotphasen entscheidet sich, ob die Wallet zu einem Werkzeug wird, das Bürgerinnen und Bürger regelmäßig nutzen, oder ob sie als einmaliges „Pflichttool“ in der Schublade verschwindet. Deshalb ist es zentral, von Beginn an vielfältige Nutzungsszenarien zu definieren und praktisch zu erproben, damit die Wallet nicht nur einmal im Jahr für einen einzelnen Verwaltungsakt genutzt, sondern als alltägliches, vertrautes Instrument etabliert wird.

## Verifiable Credentials und digitale Nachweise

Ein Kernbaustein der EUDI-Infrastruktur sind Verifiable Credentials: digitale, kryptografisch gesicherte Nachweise, die von vertrauenswürdigen Ausstellern – etwa Arbeitgebern, Vermietern, Hochschulen oder Behörden – direkt in der Wallet bereitgestellt werden. Sie ersetzen damit nicht die rechtliche Bedeutung bestehender Bescheinigungen, sondern ihre technisch unhandliche Form als unscharfe Fotos, Scans oder PDFs.

- **Von Scans zu Daten:** Statt Bilddateien oder PDFs, die manuell gesichtet und abgetippt werden müssen, erhält die Verwaltung maschinenlesbare Datensätze, die sich automatisiert prüfen und unmittelbar in Fachverfahren weiterverarbeiten lassen. Der zentrale Effizienzgewinn liegt darin, dass der heute übliche Sichtungs- und Übertragungsaufwand für Sachbearbeitende entfällt und Prüfschritte deutlich standardisierter ablaufen können.
- **Weniger Fehler, mehr Souveränität:** Durch die strukturierte Form sinkt das Risiko von Übertragungsfehlern, und Bearbeitungszeiten können spürbar reduziert werden. Gleichzeitig behalten Nutzende die Kontrolle darüber, welche Attribute sie für welchen Zweck freigeben, statt pauschal komplett Dokumente weiterzugeben – technische Sicherheit und informationelle Selbstbestimmung greifen hier ineinander.

Schließlich würden dadurch auch diejenigen Nachweise aufwandsarm und maschinenlesbar bereitgestellt, die durch die Registermodernisierung nicht oder nur mit großem Aufwand zugänglich gemacht werden könnten.

## Grundlagen für die Nutzung in Verwaltungsverfahren

Damit die EUDI-Wallet tatsächlich zum tragfähigen Fundament der Verwaltungsdigitalisierung werden kann, müssen die bestehenden Infrastrukturen von Bund, Ländern und Kommunen gezielt anschlussfähig gemacht werden. Technische Standards, gemeinsame Datenmodelle und ein belastbares Aussteller-Ökosystem sind dabei keine Detailfragen, sondern die Voraussetzung für flächige Nutzung.

- **Standardisierte Protokolle:** Verwaltungsportale und OZG-Infrastrukturen müssen Protokolle wie OpenID4VP unterstützen, um Identitätsbestätigungen und Attributnachweise aus Wallets entgegennehmen und direkt in Online-Formulare übernehmen zu können. So wird aus einem reinen „Login-Tool“ eine vollwertige Datendrehscheibe, die Antragsstrecken mit geprüften Stammdaten und Nachweisen versorgt.



- **Gemeinsame Datenschemata:** Einheitliche Datenschemata stellen sicher, dass etwa ein digitaler Einkommens- oder Mietnachweis in unterschiedlichen Fachverfahren bundesweit gleich interpretiert werden kann. Das reduziert Schnittstellenaufwand bei Herstellern, verhindert Insellösungen und schafft die Grundlage dafür, dass ein einmal definierter Nachweistyp in vielen Verfahren wiederverwendet werden kann.
- **Skalierung des Ökosystems:** Damit die Wallet im Alltag ankommt, braucht es genügend Aussteller und Akzeptanzstellen für digitale Nachweise – also klare Anreize oder rechtliche Vorgaben, damit öffentliche und private Stellen in entsprechende Infrastrukturen investieren. Im Verwaltungskontext eröffnet die Wallet darüber hinaus die Möglichkeit, qualifizierte elektronische Signaturen und Bezahlvorgänge direkt in Prozesse zu integrieren, sodass Anträge, Zustimmungen und gebührenpflichtige Leistungen vollständig medienbruchfrei abgewickelt werden können.

### Mittelfristige Perspektive: Smart Wallet, Delegation, „Verwaltung in der Tasche“

Mittelfristig kann die EUDI-Wallet weit über die Rolle eines digitalen Ausweisersatzes hinauswachsen. Wenn verschiedene verifizierte Attribute – etwa Erwerbsstatus, Bildungsnachweise oder bereits entschiedene Leistungsansprüche – in der Wallet vorliegen, entsteht ein reichhaltiger Datenkontext, auf dessen Basis neue Formen proaktiver Unterstützung denkbar werden.

- **Smart Wallet und Assistenten:** Lokale Logiken können mögliche Ansprüche erkennen und Nutzer aktiv darauf hinweisen; hier steckt das Potenzial, die Wallet-Daten mit einem digitalen Assistenten zu verknüpfen, der auf dieser Basis zielgenau auf passende Verwaltungsleistungen aufmerksam macht. Alternativ oder ergänzend ist vorstellbar, dass eine solche proaktive Kommunikation direkt in der Wallet erfolgt und Hinweise, Anspruchsprüfungen sowie vorbereitete Antragsvorschläge unmittelbar über die Wallet-Oberfläche ausgespielt werden – ohne zusätzliche Portale oder separate Apps.
- **Delegation als Ausbaustufe:** Die technische Architektur eröffnet mittelfristig auch die Möglichkeit, Delegationsszenarien über die Wallet abzubilden, etwa indem verifizierte Anfragen an Wallets anderer Personen gestellt werden, wenn Drittunterlagen benötigt werden. Diese Funktionen sind heute noch Zukunftsmusik, markieren aber ein klares Entwicklungspotenzial, insbesondere für Konstellationen mit Angehörigen, Mitbewohnenden oder Bevollmächtigten.
- **Verwaltung zum Mitnehmen:** In Kombination mit strukturiert zugestellten Bescheiden, die in der App visualisiert und sprachlich aufbereitet werden, entsteht schrittweise eine „Verwaltung in der Tasche“. Authentifizierung, Signatur, Nachweis, Bezahlung und perspektivisch auch Delegation laufen in einer Anwendung zusammen – unabhängig davon, ob es um Wohngeld, Elterngeld oder andere Leistungsbereiche geht.

## 5.4 Fachverfahren: Vom Monolithen zur plattformbasierten Verwaltung

Die Analyse des Wohngeldvollzugs liefert den fachlichen Beweis für eine Dringlichkeit, die der Deutsche Städtetag und die KGSt in den „Dresdner Forderungen“ unmissverständlich formuliert haben: Die Kommunen können die Digitalisierungslast im aktuellen Strukturmodell nicht mehr tragen. Unsere Untersuchung zeigt exemplarisch, wie eine fragmentierte Landschaft aus monolithischen, lokal betriebenen Fachverfahren die Sachbearbeitung ausbremsst und Innovationen verhindert. Damit bestätigt der Wohngeld-Fall exakt die Diagnose der kommunalen Spitzenverbände, dass die bisherige Art der IT-Beschaffung und -Bereitstellung an ihr Ende gekommen ist.

Wer die „Dresdner Forderungen“ nach zentral bereitgestellten Verfahren für Massenprozesse, offenen Standards und digitaler Souveränität ernst nimmt, muss die Architektur der Verwaltungs-IT radikal umbauen. Das Zielbild ist nicht länger die Optimierung des Einzelverfahrens, sondern der Wechsel zu einer Plattform-Logik („Government as a Platform“). Anstatt dass jede Kommune isolierte Software-Silos aufbaut und pflegt, organisiert der Staat eine intelligente Arbeitsteilung: Er stellt standardisierte Basiskomponenten und sichere Cloud-Infrastrukturen bereit, auf denen spezialisierte Fachanwendungen – wie ein modernes Wohngeld-Modul – flexibel und herstellerunabhängig laufen können. Das Wohngeld eignet sich aufgrund seiner hohen Fallzahlen und Komplexität ideal als Pilotfeld, um diese von den Kommunen geforderte Neuausrichtung in die Praxis zu überführen.



**Dresdener Forderungen, Automatisierung und Fachverfahren:** Viele Kommunen geraten bei der Beschaffung und dem Betrieb ihrer IT für die vielen übertragenen Aufgaben an ihre Grenzen. Daher wurde – zuerst im Rahmen der sogenannten „Dresdener Forderungen“ - die Forderung laut, dass der Bund für Aufgaben, die er an die Kommunen übertragen hat, auch die IT-Unterstützung zentral bereitstellen soll. Dies betrifft wesentlich die Fachverfahren als dem zentralen digitalen Instrument der fachlichen Aufgabenbearbeitung. Der oben beschriebene Ansatz erfüllt diese Forderung und löst auch ein weiteres Problem: Angesichts des Fachkräftemangels wird die Verwaltung nur handlungsfähig bleiben, wenn die Aufgabenbearbeitung konsequent automatisiert wird. Automatisierungspotenziale sind vor allem in der automatischen Bearbeitung von Regelfällen, damit sich die Sachbearbeiter:innen auf die Bearbeitung komplexer Einzelfälle konzentrieren können. Es ist die Aufgabe der Fachverfahren, diese fachlichen Automatisierungsstrecken bereitzustellen. Einzelne Kommunen haben aber weder die Ressourcen, noch die Marktmacht, um entsprechende Automatisierungsvorhaben mit ihren Herstellern anzugehen. Die zentrale Bereitstellung der Fachverfahren schafft dagegen das Umfeld, um die Fachverfahrenshersteller zur Entwicklung weitgehender Automatisierungslösungen zu bewegen.

### Arbeitsteilung durch den „Deutschland-Stack“: Fokus auf das Wesentliche

Der Fehler im aktuellen System liegt oft in der Vermischung von Kompetenzen. Fachverfahren werden heute meist als riesige „Alles-Können“ gebaut, die wertvolle Entwicklungsressourcen in Funktionen binden, die eigentlich gar nichts mit der fachlichen Domäne – wie dem Wohngeldrecht – zu tun haben: von der Integration des Postversands bis hin zu eigenen Bezahlstrecken für Gebühren und Entgelte. Das Prinzip Government as a Platform zieht hier eine klare Trennlinie:

- **Der Staat liefert das Fundament (Basisdienste):** Funktionen, die jede Behörde braucht – wie die digitale Identifizierung (BundID), Bezahlfunktionen oder die rechtssichere digitale Zustellung – werden zentral und einheitlich bereitgestellt. Dies ist der „Deutschland-Stack“: eine verlässliche Infrastruktur, die für alle Fachverfahren als Standard verfügbar ist.
- **Der Markt liefert die Exzellenz (Fachverfahren):** Anbieter von Software müssen das Rad nicht neu erfinden. Befreit von der Last, eigene Basisinfrastrukturen zu warten, können sie ihre Ressourcen voll auf die fachliche Lösung konzentrieren. Für das Wohngeld – und künftig für alle Leistungen – bedeutet das: Der Wettbewerb findet dort statt, wo er hingehört – bei der smarten Abbildung komplexer Gesetze, bei KI-gestützten Prüfroutinen und einer

radikalen Nutzerfreundlichkeit für die Sachbearbeitung

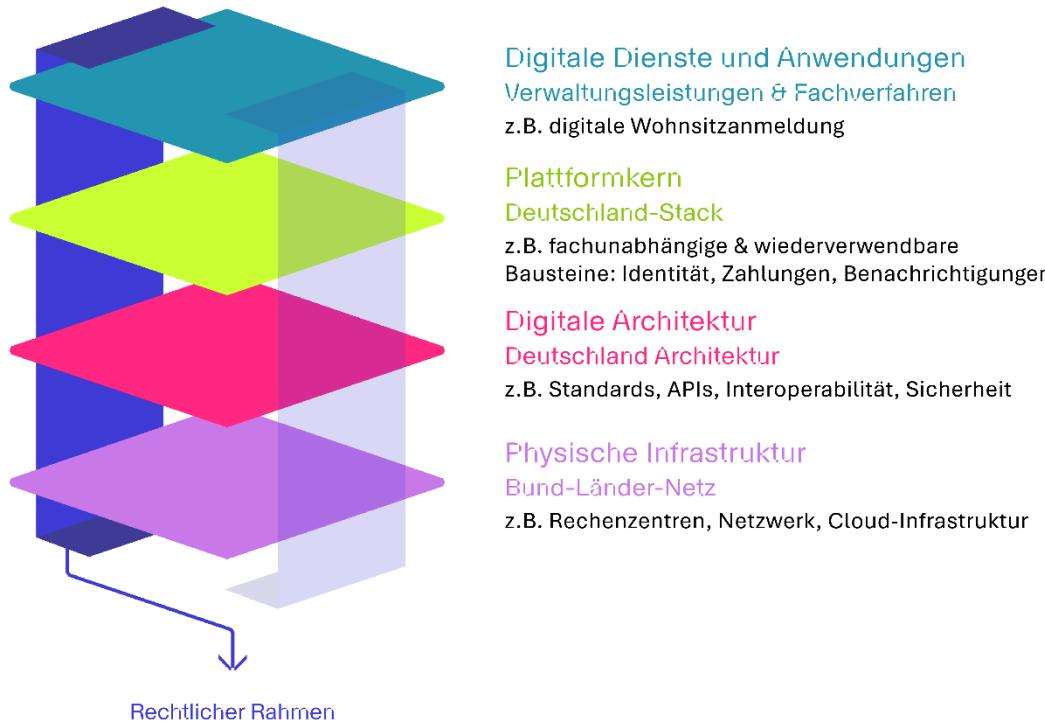


Abbildung 3: Plattformlogik („Government-as-a-Platform“) als Antwort.

### Register vom Fachverfahren entkoppeln: Wegbereiter für Cloud-Register

Heute sind Register und Fachverfahren in vielen Leistungsbereichen faktisch zu einer Einheit verschmolzen: Die in Fachverfahren vorliegenden Daten sind meist prozessual erhoben und prozessorientiert gespeichert, sodass Datenhaltung und fachliche Abläufe eng ineinandergreifen. Diese Kopplung führt dazu, dass jede Änderung an Registern oder Datenstrukturen tief in proprietäre Systeme eingreift und damit unnötig aufwendig und risikobehaftet wird. Sie erschwert sowohl die fachliche Weiterentwicklung als auch eine übergreifende, flexiblere Registermodernisierung, weil jede Anpassung zugleich ein Eingriff in konkrete Fachverfahren ist. Ein konsequenter Plattformansatz verlangt deshalb eine klare Modularisierung: **Die Datenhaltung – und damit das jeweilige Register – wird technisch und organisatorisch von der Fachlogik getrennt**. Register werden als eigenständige, fachübergreifend verantwortete Komponenten betrieben, auf die Fachverfahren ausschließlich über klar definierte, standardisierte Schnittstellen zugreifen; Fachverfahren werden damit zu Nutzern der Register, nicht zu deren Eigentümern. Diese Entkopplung stärkt die Hoheit über Register und Datenmodelle, weil Struktur, Qualität und Weiterentwicklung der Register unabhängig von einzelnen Produkten oder Herstellern gesteuert werden können. Für das Prinzip „Once-Only und Wiederverwendung“ ist eine solche Trennung nicht in jedem Einzelfall zwingend notwendig, sie erleichtert aber die skalierbare Umsetzung erheblich: Daten können in einem Register qualitätsgesichert vorgehalten und dann kontrolliert von verschiedenen Fachverfahren genutzt werden, ohne dass jedes System eigene, schwer anschließfähige Datenbestände pflegt. So wird Registermodernisierung flexibler steuerbar und führt zugleich zu spürbaren Entlastungen für Verwaltung und Antragstellende.



Parallel dazu werden derzeit Überlegungen angestellt, ausgewählte Register schrittweise in die Cloud zu verlagern und als eigenständige Cloud-Register bereitzustellen, auf die Fachverfahren über standardisierte Schnittstellen zugreifen. Damit dieser Übergang ohne Bruch gelingen kann, braucht es genau diese Modularisierung der Fachverfahren: Nur wenn Datenhaltung und Fachlogik sauber getrennt sind, lassen sich Register in eine neue Cloud-Architektur überführen, ohne jedes Mal komplettne Fachverfahren neu bauen zu müssen. Gerade für zentrale „Top-Register“ sollte frühzeitig geprüft werden, wo eine Trennung von Fachverfahren und Registerarchitektur sinnvoll ist, um die spätere Migration in Cloud-Register anzustoßen. Für das Wohngeld heißt das konkret, das Wohngeld-Register als eigenständige Domäne zu verstehen, auf die verschiedene Fachverfahren für Antragstellung, Bestandsverwaltung oder Controlling zugreifen. Diese Architektur schafft Spielraum für Wettbewerb und Erneuerung auf der Ebene der Fachlogik und legt zugleich die Grundlage dafür, perspektivisch den Übergang zu Cloud-Registern zu vollziehen und Once-Only im Alltag der Wohngeldstellen tatsächlich wirksam werden zu lassen.

### **Ein Marktplatz für Fachverfahren: Innovation durch echten Wettbewerb**

Ein Plattformstaat braucht nicht nur gemeinsame Bausteine, sondern auch einen geregelten Ort, an dem diese Bausteine in Form konkreter Lösungen verfügbar sind. Ein zentraler Marktplatz für Fachverfahren – etwa durch die Weiterentwicklung bestehender Plattformen wie GovDigital – wäre die logische Fortsetzung der skizzierten Architektur.

- **SaaS statt Einzelprojekt:** Länder und Kommunen könnten zertifizierte Fachverfahren (z. B. für Wohngeld, Elterngeld oder Bildungsleistungen) transparent vergleichen und direkt als Cloud-Dienste (Software-as-a-Service) buchen, statt immer neue, teure Individualprojekte aufzusetzen.
- **Weniger Abhängigkeit, mehr Wahlfreiheit:** Offene Standards und garantierte Datenportabilität verhindern einseitige Abhängigkeiten von einzelnen Herstellern. Anbieter müssen dauerhaft mit Qualität, Nutzerfreundlichkeit und regelmäßigen Verbesserungen überzeugen – nicht mit Vertragslaufzeiten<sup>16</sup>.
- **Automatisierung statt Routinehandarbeit:** Innovation verlagert sich damit gezielt in die Fachlogik. Wettbewerbsfähige Lösungen werden jene sein, die zeitintensive Routinetätigkeiten – etwa standardisierte Prüfschritte, Fristenüberwachung oder Serienkommunikation mit Antragstellenden – weitgehend automatisieren und so Kapazitäten für komplexe Einzelfälle freispielnen.

So entsteht eine neue Arbeitsteilung: Der Staat sichert die digitale Grundversorgung, der Markt sorgt für spezialisierte, qualitativ hochwertige Anwendungen. Für Leistungsbereiche wie das Wohngeld zeigt sich exemplarisch, wie dieser Ansatz Fachlichkeit stärkt, Beschaffung vereinfacht und Modernisierung beschleunigt.

---

<sup>16</sup> Dieses Argument spricht auch gegen die zentrale Entwicklung und Bereitstellung einzelner „Bundesfachverfahren“ durch den Bund. Auch bei dieser Lösung wäre es angesichts mangelnden Wettbewerbes schwierig, Qualität und Innovation dauerhaft sicherzustellen.



## 5.5 Nutzendenzentrierung darf kein Schlagwort sein – Leitprinzip für die Verwaltungsmodernisierung

### Jetzt konkret werden!

Häufig bleibt die Diskussion über die digitale Transformation der Verwaltung in Deutschland vage: Es dominieren allgemeine Aussagen, abstrakte Konzepte und technisch geprägte Lösungsvorschläge. Doch erst im konkreten Anwendungsfall zeigt sich, welchen Nutzen vermeintlich universelle Ansätze wirklich bringen. Welche Registerdaten sind für eine bestimmte Verwaltungsleistung tatsächlich relevant – und wie müssen die Register angepasst werden? Welche Rolle kann die EUDI-Wallet spielen, und was ist dafür nötig? Welche Teile der Leistung lassen sich in Fachverfahren automatisieren, und welche können Basisdienste übernehmen? Für jede Leistung müssen diese Fragen individuell beantwortet werden – insbesondere bei der Gestaltung der digitalen Bausteine. Ein guter Ausgangspunkt sind die Fokusleistungen des Onlinezugangsgesetzes (OZG). Das Beispiel Wohngeld kann dabei als Anregung dienen.

### Diejenigen fragen, die es betrifft

Dabei gilt es, genau hinzusehen: Wer genau sind die Bürger:innen, die eine Leistung in Anspruch nehmen? Was genau sind ihre Ziele und Handlungsbedingungen? Und wie genau verläuft der Prozess, welche Probleme und Hindernisse treten dabei genau auf? Dazu fragt man am besten diejenigen, die es betrifft: Bürger:innen mit eigenen Erfahrungen in Verwaltungsprozessen und Mitarbeitende, die diese Leistungen täglich vollziehen. Sie können sehr oft klar benennen, wo der Schuh drückt und wie es anders besser gehen könnte. Die Herausforderung besteht darin, die Vielfalt der konkreten Erkenntnisse aus der alltäglichen Praxis zu bündeln. Personas helfen, die Vielfalt der Perspektiven handhabbar zu machen, ohne die Komplexität der Realität zu vernachlässigen.

### Gelingende Praxis als Erfolgskriterium

Natürlich ist der Blick aus der Alltagspraxis nicht die einzige relevante Perspektive; Es geht nicht darum, eine stringente Architektur der digitalen Verwaltung durch ein Sammelsurium an Einzelforderungen zu ersetzen. Es braucht Strukturen und Governance, damit nicht jede Behörde für sich aktiv wird und die vielen Einzelbefunde zu einem gemeinsamen, übergreifenden Lösungsansatz zusammengefügt werden können. Aber der Nutzen aller Maßnahmen muss sich an der alltäglichen Praxis messen lassen. Gelingt es, die konkreten Bedürfnisse, Probleme und Handlungsbedingungen von Bürger:innen und Verwaltungsmitarbeitenden als Grundlage für die Entwicklung nutzerzentrierter Lösungen zu nehmen, dann wird aus Digitalisierung nicht nur Technik, sondern gelebte Praxis – für alle.

## 6 Literaturverzeichnis

Arbeits- und Sozialministerkonferenz (Hrsg.). (2024). *Externes Ergebnisprotokoll 101. Arbeits- und Sozialministerkonferenz 2024*. <https://www.asmkonline.de/documents/ergebnisprotokoll-asmk-101-2024.pdf>

Bähr, S., & Trappmann, M. (2024). Bei der IT-Ausstattung und Internetnutzung sind Personen mit SGB-II-Leistungsbezug gegenüber der Gesamtbevölkerung vielfach im Rückstand. *IAB-Forum*. <https://doi.org/10.48720/IAB.FOO.20240610.01>

Bellikli, O. (2025). *Sozialstaatskommission: Welche Ideen diskutiert wurden*. table.media. <https://table.media/berlin/analyse/sozialstaatskommission-welche-ideen-diskutiert-wurden>

Bundesministerium für Wohnen, Stadtentwicklung und Bauwesen (Hrsg.). (o.J.). *Wohngeld-Plus*. [https://www.bmwsb.bund.de/DE/wohnen/wohngeld/wohngeld-plus/wohngeld-plus\\_node.html](https://www.bmwsb.bund.de/DE/wohnen/wohngeld/wohngeld-plus/wohngeld-plus_node.html)

Destatis (Hrsg.). (2024a). *Wohngeld. Pressemitteilung vom 30.09.2024*. Destatis. [https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Soziales/Wohngeld/\\_inhalt.html#442430](https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Soziales/Wohngeld/_inhalt.html#442430)

Destatis (Hrsg.). (2024b). *Wohngeld zum 31.12.* Destatis. <https://www-genesis.destatis.de/datenbank/online/statistic/22311/details>

Deutsche Rentenversicherung Bund (Hrsg.). (2025). rvBEA – Digitale Kommunikation zwischen Arbeitgebern und Behörden. In *Summa summarum* (S. 9–10). [https://www.deutsche-rentenversicherung.de/SharedDocs/Downloads/DE/Fachliteratur\\_Kommentare\\_Gesetzes-texte/summa\\_summarum/e\\_paper\\_und\\_broschueren/2025/2025\\_2\\_zeit-schrift.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=3](https://www.deutsche-rentenversicherung.de/SharedDocs/Downloads/DE/Fachliteratur_Kommentare_Gesetzes-texte/summa_summarum/e_paper_und_broschueren/2025/2025_2_zeit-schrift.pdf?__blob=publicationFile&v=3)

Dietl, V., & Schiwy, D. (2024, Februar 7). *Sozialbürgerhäuser sollen offener und bürgerfreundlicher werden*. Rathaus Umschau. <https://ru.muenchen.de/2024/27/Sozialbuergerhaeuser-sollen-offener-und-buergerfreundlicher-werden-111273>



- Hauptmann, N. (2025). *Die Kommunen vor der Registermodernisierung*. eGovernment.  
<https://www.egovernment.de/die-kommunen-vor-der-registermodernisierung-a-3e680b86fc131f630dad943499a2e1a6/>
- Hecht, S., & Plomin, J. (2025). *Zwischen Antrag und Alltag: Lebensrealitäten von Wohngeldberechtigten*. Agora Digitale Transformation & Fraunhofer Fokus.  
<https://doi.org/10.5281/ZENODO.17610875>
- Jennrich, K., & Löffler, F. (2025). *Abschlussbericht der Projektgruppe „Semantische Interoperabilität“*. IT-Planungsrat. [https://www.it-planungsrat.de/fileadmin/beschluesse/2025/Beschluss\\_2025\\_09\\_AL\\_PG\\_Semantische\\_Interoperabilit%C3%A4t\\_Pr%C3%A4senation.pdf](https://www.it-planungsrat.de/fileadmin/beschluesse/2025/Beschluss_2025_09_AL_PG_Semantische_Interoperabilit%C3%A4t_Pr%C3%A4senation.pdf)
- Mahendran, T. (2025). *Government-as-a-Platform als Leitbild des Deutschland-Stacks*. Agora Digitale Transformation. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.15704557>
- Sozialplattform (Hrsg.). (o.J.). *Sozialleistungen einfach erklärt*. Sozialplattform. <https://sozialplattform.de>
- Statistisches Bundesamt (Hrsg.). (2023). *Datenbestände zum Wohngeld*. <https://www.verwaltungsdaten-informationsplattform.de/register/17#Allgemeines>



## 7 Anhang

Tabelle 2 Registerverfügbarkeit von Wohngelddaten

Nr	Angabe im Wohngeldantragsformular	Register	Besonderheiten
1	Antragstyp		
	Erstantrag	Wohngeld (IDNrG 35)	
	Weiterleistungsantrag	Wohngeld (IDNrG 35)	
	Erhöhungsantrag	Wohngeld (IDNrG 35)	
	Erhöhungsantrag wegen (Erhöhung der Personenzahl, Verringerung des Einkommens, Erhöhung der Miete)	Wohngeld (IDNrG 35)	
2	Persönliche Angaben		
	Name, Vorname	Melderegister (IDNrG 1) / Identifikationsnummernregister (Steuer)	Vollständig dem Wohngeldregister zugeordnet
	Geburtsname	Melderegister (IDNrG 1) / Identifikationsnummernregister (Steuer)	
	Geburtsort	Melderegister (IDNrG 1) / Identifikationsnummernregister (Steuer)	
	Geburtsdatum	Melderegister (IDNrG 1) / Identifikationsnummernregister (Steuer)	
	Staatsangehörigkeit(en)	Melderegister (IDNrG 1) / Identifikationsnummernregister (Steuer)	
	Geschlecht	Melderegister (IDNrG 1) / Identifikationsnummernregister (Steuer)	
	Tel (freiwillig)	Angabe freiwillig	
	E-Mail (freiwillig)	Angabe freiwillig	
	Familienstand (multiple choice)	Eheregister/ Lebenspartnerschaftsregister (IDNrG 2) / Identifikationsnummernregister	
	Erwerbsstatus (multiple choice)		unter diesem Namen nur im Wohngeld
	Beruf	berufsspezifische Register, kein übergreifendes Register, das alle Berufe erfasst	
3	Wohnung		



in den letzten 12 Monaten Wohngeld beantragt	Wohngeld (IDNrG 35)	
Anschrift	Melderegister (IDNrG 1)	
zukünftige Anschrift		
Status Sozialwohnung		
bereits Wohngeld für eine andere Wohnung	Wohngeld (IDNrG 35)	
Zweitwohnsitz	Melderegister (IDNrG 1)	
<b>4 Haushaltmitglieder</b>		
1. Haushaltmitglied (jeweils selbe Angaben wie Antragsteller:in + Verhältnis)		Im Melderegister werden Haushaltmitglieder nicht explizit abgefragt.
2. Haushaltmitglied (jeweils selbe Angaben wie Antragsteller:in + Verhältnis)		Im Melderegister werden Haushaltmitglieder nicht explizit abgefragt.
3. Haushaltmitglied (jeweils selbe Angaben wie Antragsteller:in + Verhältnis)		Im Melderegister werden Haushaltmitglieder nicht explizit abgefragt.
4. Haushaltmitglied (jeweils selbe Angaben wie Antragsteller:in + Verhältnis)		Im Melderegister werden Haushaltmitglieder nicht explizit abgefragt.
gesetzliche Betreuung von volljährigen HHM	zentrales Vorsorgeregister	Im Melderegister werden Haushaltmitglieder nicht explizit abgefragt.
verfügen HHM über weiteren Wohnraum	Melderegister (IDNrG 1) / Grundbuch	Im Melderegister werden Haushaltmitglieder nicht explizit abgefragt.
Haushaltmitglieder aus Drittstaaten		Im Melderegister werden Haushaltmitglieder nicht explizit abgefragt.
Kostenübernahme §68 Aufenthaltsgesetz		die Daten werden bei der Ausländerbehörde gespeichert, aber ich finde in der Registerlandkarte keine Datum, dass sich dem eindeutig zuordnen lässt
Weitere Personen (WG)	Melderegister (IDNrG 1)	aus dem Melderegister geht nicht eindeutig hervor, ob in einer Wohnung lebende Personen als Haushaltmitglieder oder "weitere Personen" gelten
Angaben zu zu geteilt betreuten Kindern	Sorgeregister	
<b>5 Veränderung der Anzahl der Haushaltmitglieder</b>		
Angaben zu Verstorbenen	Sterberegister	
Umzug nach Todesfall	Melderegister (IDNrG 1)	
Einzug einer Person seit dem Todesfall	Melderegister (IDNrG 1)	



Angaben zu zukünftigen Veränderungen der Haushaltsglieder		
6 Transferleistungen (pro Haushaltsglied)		
Bürgergeld (SGB II)		Anrechnungszeiten sind in den "Stammdaten der Bundesagentur für Arbeit und Jobcenter in gemeinsamer Trägerschaft" erfasst, jedoch nicht Höhe des Bürgergelds
Grundsicherung im Alter/bei Erwerbsminderung	Datenbestände zur Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung (IDNrG 33)	
Hilfe zum Lebensunterhalt (Sozialhilfe SGB XII)	Datenbestände der Hilfe zum Lebensunterhalt	
Leistungen der Kinder und Jugendhilfe (SGB VIII)		
Verletztengeld in Höhe des Bürgergeldes (SGB VII)	bei Berufsgenossenschaften, Datenbestände liegen vor für Apotheker und Architekten	
Ergänzende Hilfe zum Lebensunterhalt (BVG)		
Hilfe zum Lebensunterhalt in einer stationären Einrichtung	Datenbestände der Hilfe zum Lebensunterhalt (IDNrG 34)	
Leistungen nach dem Asylbewerbergesetz	Datenbestände zu Asylbewerberleistungen (IDNrG 38)	
als Zuschuss erbrachte Leistungen nach SGB II für Auszubildende in besonderen Fällen		
Datum Beantragung und Bewilligung	s. oben	Datum ist i.d.R. im jeweiligen Register vermerkt. Verfügbarkeit s. oben
Wegfall und Ablehnung	s. oben	Datum ist i.d.R. im jeweiligen Register vermerkt. Verfügbarkeit s. oben
Aufforderung zur Beantragung von Transferleistungsbehörde		
Beantragung für ein anderes HHM weil selbst ausgeschlossen	s. oben	Im Melderegister werden Haushaltsglieder nicht explizit abgefragt.
7 Einnahmen Haushaltsglieder (pro Haushaltsglied)		
Art der Einnahme		Ungenauigkeiten entstehen daraus, dass Einnahmen angegeben werden müssen, "unabhängig davon, ob sie wohngeldrechtlich als Einkommen zu berücksichtigen sind". Die im Antrag angegebenen Einnahmearten sind in den folgenden Reihen aufgelistet. Die Eintragung gilt nur für die antragstellende Person, da wie oben erläutert Haushaltsglieder nicht eindeutig zugeordnet werden können.
Gehalt		
ALG		
Ausbildungsvergütung	Verzeichnis der Berufsausbildungsverhältnisse (Lehrlingsrolle) (IDNrG 18)	



Ausländische Einkünfte	
BAföG	Datenbestände zum BAföG (IDNrG 36)
BAB	
Einkünfte aus Gewerbebetrieb	
Einkünfte aus Kapitalvermögen	
Einkünfte aus Land- und Forstwirtschaft	
Einkünfte aus selbstständiger Arbeit	
Elterngeld	Datenbestände zum Elterngeld (IDNrG 29)
Geld von anderen Personen, die nicht zum Haushalt gehören	
Krankengeld	
Kurzarbeitergeld	
Renten, Pensionen	Rentenzahlbestandsregister (IDNrG 6)
Sachleistungen (z.B. Mittagessen bei den Eltern=	
Unterhalt	
Unterhaltsvorschuss	Datenbestände zum Unterhaltsvorschuss
Vermietung/Verpachtung	
Weihnachts- und Urlaubsgeld	
Sonstiges (z.B. ehrenamtliche Tätigkeiten)	
nicht durchgesetzter Unterhalt pro Haushalt	Datenbestände zum Unterhaltsvorschuss nur, wenn dem Jugendamt gemeldet
Unterhaltsbescheid	
Kindergeld für HHM	Datenbestände der Familienkassen Im Melderegister werden Haushaltmitglieder nicht explizit abgefragt.
einmalige Einnahmen pro Haushaltmitglied	
Zukünftige Veränderung der Einnahmen in 12 Monaten	
Turnus	nur bei den Einnahmen, die aktuell in den Registern eingetragen sind



davon Abgaben	
Entschädigung Vergangenheit/Zukunft	
Erhöhung/Verringerung der Einnahmen in 12 Monaten	
<b>8 Freibeträge (pro Haushaltmitglied)</b>	
Werbungskosten oberhalb des Pauschalbetrags	
Kinderbetreuungskosten	
Haushaltmitglieder mit Pflegegrad	Leistungsdaten der sozialen Pflegeversicherung / Datenbestände zum Feststellungsverfahren von Behinderungen nach SGB IX (IDNrG 37)
Behinderungsgrad	Datenbestände zum Feststellungsverfahren von Behinderungen nach SGB IX IDNrG 37)
Pflegegrad	Leistungsdaten der sozialen Pflegeversicherung / Datenbestände zum Feststellungsverfahren von Behinderungen nach SGB IX (IDNrG 37)
häuslich pflegebedürftig, in teilstationärer Pflege oder in Kurzzeitpflege	Leistungsdaten der sozialen Pflegeversicherung
Opfer nationalsozialistischer Verfolgung oder ihnen Gleichgestellte im Sinne des BEG	Bundeszentralkartei
Unterhaltszahlungen an Dritte pro Haushaltmitglied	
Unterhaltszahlung für wen	
Grundrentenzeit	Versichertenkonten der Rentenversicherungsträger (IDNrG 5)
<b>9 Vermögen</b>	
Vermögenswerte	
Immobilien / Grundbesitz	Grundbuch
Geldvermögen, Forderungen und sonstige Rechte	
Wertgegenstände, bewegliche Sachen	
Sonstige Vermögenswerte	
<b>10 Miete</b>	
Status (Hauptmieter, Untermieter, Heimbewohner, Bewohner von Wohnraum im eigenen Mehrfamilienhaus, Sonstiges)	



Vermieter	
Verwandtschaftsverhältnis	
Fläche in qm	
Miete inklusive Nebenkosten	
in Miete enthaltene Kosten	
Heizkosten	
Warmwasserkosten	
Stellplatz	
Servicepauschale	
Haushaltsenergie	
Kosten an Dritte (Kabelanschluss etc.)	
Mietzuschuss von Personen/Öffentlichen Einrichtungen	
Betrag	
Zeitraum	
Änderung der Miete in den nächsten 12 Monaten	
Zeitpunkt	
Grund	
Unentgeltliches Wohnrecht	
Mietminderung	
11 Sonstige Nutzung des Wohnraums	
berufliche oder gewerbliche Nutzung in qm	
anderen Personen überlassen in qm	
mitbewohnt in qm	
Entgelt für Untervermietung	



davon Kosten für Heizung und Warmwasser	
davon Kosten der Haushaltsenergie	
davon Kosten Stellplatz	
12 Zahlung des Wohngeldes	
an wen wird das Wohngeld überwiesen	
Bankverbindung	



**Agora** Digitale  
Transformation

[www.agoradigital.de](http://www.agoradigital.de)