

Wohngeld

In die Moderne gehoben

[15.02.2019] Der IT-Dienstleister Dataport hat in Sachsen-Anhalt sowie der Freien und Hansestadt Hamburg neue Verfahren für die Bearbeitung von Wohngeldanträgen eingeführt. Damit ist nun unter anderem die Umsetzung eines Online-Antragsverfahrens möglich.

Für den kommunalen Lösungsbereich bei Dataport war 2018 das Jahr des Wohngelds. Für seine Trägerländer Hamburg und Sachsen-Anhalt hat der IT-Dienstleister neue Fachverfahren für die Bearbeitung von Wohngeldanträgen bereitgestellt. Zwei Projekte, bei denen unterschiedliche Verfahren in den Behörden eingeführt wurden, die aber die gleiche Zielsetzung hatten: Vorhandene Lösungen waren in die Jahre gekommen und wurden durch moderne Software ersetzt.

DiWo für Sachsen-Anhalt

Zunächst ein Blick nach Sachsen-Anhalt: Die Wohngeldbehörden in dem Bundesland nutzen die Fachanwendung Dialogisiertes Wohngeldverfahren (DiWo). Der Hersteller T-Systems hat die Anwendung in enger Abstimmung mit den Nutzern umfassend modernisiert. Ganz neu ist die Oberfläche des Verfahrens, dank der die Nutzer die Software leichter bedienen können.

Nach einem erfolgreichen Test wurde die neue Software sukzessive in den insgesamt 33 von Dataport betreuten Wohngeldbehörden des Landes Sachsen-Anhalt eingeführt. Der IT-Dienstleister veranstaltete gemeinsam mit den Fachaufsichten, dem Ministerium für Landesentwicklung und Verkehr sowie dem Landesverwaltungsamt Workshops, um Fragen der Anwender zu klären und Hilfestellungen im Umgang mit der neuen Software zu geben. Viele vertraute Strukturen in der Anwendung blieben trotz der Modernisierung erhalten, sodass die Nutzer die neue Software rasch akzeptierten. Neben den Fachaufsichten unterstützten die Wohngeldbehörden der Hansestadt Stendal, des Landkreises Harz, des Landkreises Wittenberg sowie der Stadt Halle (Saale) die Einführung in besonderer Weise und haben somit maßgeblich zum Erfolg der Umstellung beigetragen.

DAW-IT für Hamburg

Mit der Modernisierung des Wohngeldverfahrens DiWo kann in Sachsen-Anhalt nun auch die Weiterentwicklung von Services rund ums Wohnen angestoßen werden. Geplant ist etwa, dass Bürger ihren Wohngeldantrag künftig von zu Hause aus einreichen können. Erforderlich ist dazu, das Verfahren über eine Schnittstelle an ein Online-Antragsverfahren anzubinden.

Dieses Ziel verfolgt auch die Freie und Hansestadt Hamburg, wo Antragsdaten über ein Internet-Portal erfasst und digital in die Fachanwendung übertragen werden sollen. Aber auch in Hamburg musste dazu erst die Voraussetzung geschaffen werden. Das bestehende Dialogverfahren Wohngeld (DIWOG), das noch aus den 1990er-Jahren stammte, war technisch veraltet und musste durch eine neue Lösung ersetzt werden. Entstanden ist dabei die Fachanwendung DAW-IT (Digitale Akte Wohngeld). Das Unternehmen IBM hat diese Lösung auf Basis seiner Software Cúram zusammen mit Dataport entwickelt. Das Verfahren nutzt bereits vorhandene Komponenten der Jugendhilfelösung JUS-IT, die in den Hamburger Behörden im Einsatz ist.

Mausklick statt Kommando

Die Anwender in den Hamburger Behörden waren mit der Umstellung auf das neue Wohngeldverfahren in besonderer Weise gefordert: Die Benutzeroberfläche der Software veränderte sich entscheidend. Das alte Verfahren DIWOGE, ein Großrechnerverfahren, kannte keine Bedienung per Mausclick, sondern nur per Kommando. Das neue Verfahren bietet nun eine moderne grafische Benutzeroberfläche.

Während der gesamten Projektlaufzeit wurden die Anwender, deren Personalvertretung und die Fachaufsicht, die Behörde für Stadtentwicklung und Wohnen (BSW), eingebunden. Verantwortet hat das Projekt Thomas Fernitz, Leiter der Fachlichen Leitstelle bei der Hamburger Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration. Aus seiner Sicht sorgte die gute Zusammenarbeit zwischen den Beteiligten für den Erfolg des Projekts: „Notwendige Entscheidungen wurden sehr zügig getroffen. Des Weiteren haben die Beteiligten in den Bezirksamtern sowohl die Pilotierungsphase in den Bezirksamtern Hamburg-Nord und Bergedorf als auch die Einführungsphase in allen anderen Bezirksamtern mit hohem Engagement unterstützt.“

Keine automatisierte Migration der Falldaten

Anders als in Sachsen-Anhalt musste in Hamburg auch die Datenbank erneuert werden. „Eine sehr wesentliche Entscheidung für den Projekterfolg war es, auf eine automatisierte Migration der Falldaten aus dem Verfahren DIWOGE zu verzichten. Erfahrungen aus anderen Projekten haben gezeigt, dass der Aufwand für derartige Arbeiten gerade bei komplexen Falldaten und Falldatenverläufen kaum abschätzbar und daher sehr kritisch für den Projektzeitplan ist“, so Thomas Fernitz. Deshalb werden die Falldaten schrittweise ins neue System übernommen. Das hat auch mit der Laufzeit von Wohngeld zu tun, das für maximal zwölf Monate in die Zukunft bewilligt werden darf. In einem längeren Parallelbetrieb, der noch bis zum Herbst 2019 andauert, werden Leistungen deshalb erst dann im neuen Verfahren erfasst, wenn sie im Altverfahren DIWOGE ausgelaufen sind.

Zum Projekterfolg beigetragen hat auch, dass neue Methoden in der Spezifikation der Anforderungen und der Software-Entwicklung angewendet wurden, beispielsweise Design Thinking. Anforderungen konnten so verständlich und aus Anwendersicht aufbereitet werden. Der Hersteller IBM hat die Software zudem mit der Methode Scrum agil entwickelt und in mehreren Schritten die Fortschritte präsentiert, sodass, wenn notwendig, rechtzeitig Korrekturen vorgenommen werden konnten.

Fachliche Komplexität unterschätzt

Trotzdem gab es auch Rückschläge. Die fachliche Komplexität wurde zu Beginn unterschätzt. Insbesondere die Regeln zur Berechnung des Wohngelds und die hohe Anzahl der Varianten, zu denen Bescheide erstellt werden müssen, waren umfangreicher als zunächst angenommen. Der Teufel steckte im Detail. Die Qualität der ersten Software-Lieferungen entsprach noch nicht den Erwartungen, Fehler mussten bereinigt werden. Im Ergebnis war dies auch in Sachsen-Anhalt nicht anders, wo geplante Einführungsstermine verschoben werden mussten. Für beide Projekte gilt: Erfolg hatten sie, weil alle Beteiligten konstruktiv zusammengearbeitet haben.

Online-Service für Wohngeld

2019 könnte noch einmal dem Thema Wohngeld gewidmet werden. In Hamburg laufen die Vorbereitungen dafür, dass die Bürger Wohngeld über einen Online-Service beantragen können. Die notwendigen Daten und Unterlagen sollen elektronisch an das Fachverfahren DAW-IT übermittelt und der zuständigen Wohngeldstelle zur Bearbeitung bereitgestellt werden. Hintergrund: Für die Digitalisierung von Verwaltungsleistungen nach dem Onlinezugangsgesetz (OZG) hat Dataport eine Online-Service-Infrastruktur (OSI) aufgebaut. Einer dieser Online-Services soll der digitale Wohngeldantrag sein.

Ähnliches ist für Sachsen-Anhalt geplant. Die DiWo-Entwicklergemeinschaft möchte ein medienbruchfreies Online-Verfahren im Wohngeldprozess einführen, um die Nutzerfreundlichkeit des Services zu steigern. Zur Entwicklergemeinschaft gehören die Länder Baden-Württemberg, Berlin, Sachsen-Anhalt und Sachsen sowie die beiden Landeshauptstädte Magdeburg und München. Der Hersteller T-Systems ist beauftragt worden, eine entsprechende Schnittstelle zwischen Wohngeldantrag und Fachverfahren zu entwickeln.

Der Gesetzgeber ist ebenfalls nicht untätig. Zum 1. Januar 2020 ist eine Reform des Wohngeldgesetzes geplant (Wohngeldstärkungsgesetz). Die entsprechenden Änderungen in den Fachanwendungen DiWo und DAW-IT müssen dafür rechtzeitig, also noch in diesem Jahr, umgesetzt werden.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Februar 2019 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Fachverfahren, Wohngeld, Hamburg, Sachsen-Anhalt, DiWo, T-Systems, DIWOGES, DAW-IT, Cúram, JUS-IT, OSI