Nürnberg

Digital-Award für Wohngeldroboter

[07.11.2023] Die Wohngeldreform des BMWSB führte zu einer kaum zu bewältigenden Auftragsflut bei den Wohngeldstellen. Die Stadt Nürnberg setzte dabei auf Prozessautomatisierung. Die in kürzester Zeit entwickelte Lösung erhielt den Digital-Award 2023 der Kommunale.

Beim Sozialamt in Nürnberg gibt es seit Jahresbeginn 2023 einen neuen Kollegen: den Wohngeldroboter Woggybot. Für diesen erhielten die Abteilung Wohngeld des Sozialamts und das Projekt-Team auf der Verwaltungsfachmesse Kommunale den Digital-Award in der Kategorie „Städte und Gemeinden über 20.000 Einwohner:innen“. Das meldet nun das Nürnberger Amt für Kommunikation und Stadtmarketing. Zum 1. Januar 2023 wurde die Wohngeldreform des Bundesministeriums für Wohnen, Stadtentwicklung und Bauwesen (BMWSB) umgesetzt. Dabei wurde von einer Verdreifachung der bisherigen Antragsberechtigten ausgegangen – mit entsprechend steigenden Antragszahlen. Die Vorbereitungszeit nach dem Gesetzesbeschluss betrug nur wenige Wochen. Die Mitarbeitenden des Sozialamts wurden damit vor besondere Herausforderungen gestellt. „Das bedeutet leider lange Wartezeiten für die Antragstellenden und eine hohe Arbeitsbelastung in der Wohngeldstelle – obwohl wir sehr viel Personal neu eingestellt haben. Ich bin deshalb sehr dankbar, dass blitzschnell und in toller Kooperation mit den beteiligten städtischen Ämtern eine innovative Software-Lösung entwickelt und erprobt wurde, um digital gestellte Anträge schneller zu erfassen“, sagt Elisabeth Ries, Referentin für Jugend, Familie und Soziales. Dabei geholfen habe, dass die Wohngeldstelle Nürnberg schon seit 2019 aktiv an der Entwicklung und Einführung des digitalen Wohngeldantrags Bayern mitgearbeitet hat.

Kapazitätsentlastung der Mitarbeitenden

Im November 2022 stellte das Team – bestehend aus Beschäftigten vom Sozialamt, der städtischen IT und dem Amt für Digitalisierung und Prozessorganisation – mit der Einführung des Roboters zur Prozessautomatisierung (Robotic Process Automation, kurz: RPA) innerhalb kürzester Zeit ein gemeinsames Projekt auf die Beine. Bei dem Roboter handelt es sich um eine Software, die Schritte der Antragsbearbeitung automatisiert, die immer nach dem gleichen Muster ablaufen. In diesem Fall geschieht dies für den Datenabgleich der online eingehenden Wohngeldanträge mit den Daten aus dem Melderegister und die anschließende Ablage der Daten im Fachverfahren sowie im Dokumenten-Management-System. Der zusätzliche Aufwand der Einführung verlangte der ganzen Abteilung Wohngeld im Sozialamt und allen Projektbeteiligten einiges ab, heißt es in der Meldung der Stadt. Doch die Mühe habe sich gelohnt: Die Durchlaufzeiten der Bearbeitung konnten dadurch verringert und die Beschäftigten entlastet werden.

(sib)

Stichwörter: Panorama, Nürnberg, Wohngeld, Robotic Process Automation, RPA, Woggybot, Kommunale, Digital-Award