

## Zwischen Medienbrüchen und Bürokratiearbeit

**[03.12.2025] Was macht einen Verwaltungsprozess wahrhaft nutzerfreundlich? Dieser Frage geht – anhand des Wohngeldantrags – eine Studie von Fraunhofer FOKUS nach. Die Erkenntnisse sollen dazu beitragen, ein handlungsleitendes Gesamtbild der Verwaltungsmodernisierung zu entwickeln.**

Wie fühlt es sich an, Wohngeld zu beantragen? Welche Hürden erleben die Menschen, die auf die Leistung angewiesen sind? Und warum wird ein eigentlich unterstützendes Verfahren für viele zu einer emotional fordernden Bürokratiearbeit? Das [Fraunhofer-Institut für Offene Kommunikationssysteme FOKUS](#) hat im Auftrag des Thinktanks [Agora Digitale Transformation](#) die Lebensrealitäten von Wohngeldberechtigten untersucht. Ziel sei es, tatsächliche Nutzungserfahrungen sichtbar zu machen und daraus Impulse für eine Verwaltung abzuleiten, die besser zur Lebensrealität der Menschen passt. Die vollständige Untersuchung „[Lebensrealitäten von Wohngeldberechtigten](#)“ ist jetzt verfügbar. Die explorative Studie gibt Einblick in die Lebens- und Nutzungserfahrungen von Wohngeldberechtigten, so Fraunhofer FOKUS. Sie zeigt, wie stark der Antragsprozess von Unsicherheiten und der Offenlegung sehr privater Lebensumstände, aber auch von Medienbrüchen geprägt ist und wie unterschiedlich Menschen mit digitalen und analogen Wegen zureckkommen.

### Zwischen Aufwand und Unsicherheiten

Viele der für die Studie Interviewten hatten lediglich zufällig von ihrem möglichen Anspruch erfahren – durch Bekannte, Beratungsstellen oder im Kontext von Lebensumbrüchen. Danach beginnt ein Prozess, der von vielen Personen als Bürokratiearbeit beschrieben wird: Zahlreiche Nachweise, wiederholte Rückfragen, enge Fristen und lange Wartezeiten sorgen für Stress und emotionale Belastung. Für andere wiederum ist das digitale Verfahren ein hilfreicher, aber nicht durchgängiger Prozess, in dem Onlineformulare und postalische Rückmeldungen nebeneinander stehen.

### Blaupause für Verwaltungsmodernisierung

Aus den Interviews entwickelte Fraunhofer FOKUS vier exemplarische Personas, welche die Vielfalt der Erfahrungen verdichten. Die Personas zeigen die Bandbreite der Situationen, die Menschen in das Wohngeldverfahren bringen und machen deutlich, wo Gestaltung den entscheidenden Unterschied macht. Die Ergebnisse fließen als Blaupause für Verwaltungsmodernisierung direkt in das [Projekt Sozialleistungen](#) der Agora Digitale Transformation ein. Sie sollen zeigen, an welchen Stellen moderne Verwaltungsverfahren ansetzen müssen, um wirksam zu sein und wie staatliche Leistungen Menschen wirklich erreichen können.

(sib)