Wohngeld

Sofortige Wirkung

[19.11.2026] Im Rahmen des ersten Agentic AI Hub des Bundes hat die Stadt Nettetal gemeinsam mit dem Start-up Leistungslotse ein Wohngeld-Fachverfahren von Grund auf neu entwickelt – vom Antrag bis zum Bescheid. Sechs Monate später läuft es im Echtbetrieb.

Der Fachkräftemangel ist in den Kommunen keine realitätsferne Prognose mehr. In den kommenden Jahren werden in vielen Rathäusern mehr Beschäftigte in den Ruhestand gehen, als neue Kräfte gewonnen werden können. Gerade in Bereichen mit hohen Fallzahlen und komplexen Regeln ist der Druck schon heute deutlich spürbar. Wer als Verwaltung handlungsfähig bleiben will, muss deshalb spätestens jetzt digitalisieren – und zwar gezielt dort, wo das Personal absehbar fehlen wird. Technik soll dabei keine Menschen ersetzen, sondern Lücken schließen, die sich anders nicht mehr füllen lassen.

Jede Verwaltung sucht daher nach Digitalisierungsprojekten, die eine sofortige Wirkung zeitigen. Ganz oben auf der Liste steht hier das Wohngeld. Der Sachverhalt ist komplex, Anträge kommen häufig unvollständig an, Unterlagen müssen nachgefordert, Angaben geprüft und Rückfragen beantwortet werden. Der manuelle Aufwand ist enorm, die Arbeitslast in den Wohngeldstellen entsprechend hoch. Auch die nordrhein-westfälische Stadt Nettetal hat lange nach dem richtigen Ansatz gesucht, um ihre Sachbearbeitenden wirksam zu entlasten.

Entlastung beginnt beim Antrag

Viele verfügbare Lösungen setzen zwischen Antragstellung und Fachverfahren an. Sie prüfen eingehende Anträge auf Vollständigkeit und Plausibilität und vereinfachen Nachforderungen. Das hilft, greift aber zu kurz. Nettetal hat bewusst eine Lösung gesucht, die früher ansetzt: beim Eingangskanal. Er ist die wohl am meisten unterschätzte Stellschraube der Verwaltungsdigitalisierung und stammt vielerorts noch aus einer Zeit, in der Papieranträge einfach als PDF oder als Online-Formular eins zu eins nachgebildet wurden. Wer einen solchen Antrag einmal ausgefüllt hat, weiß, warum so viele unvollständig ankommen. Dabei gilt ein einfacher Zusammenhang: Je besser Bürgerinnen und Bürger ihre Daten bereitstellen, desto weniger muss in der Verwaltung nachgearbeitet werden. Dafür muss der Antrag aber verständlich sein.

Das zweite Hindernis kennt jede IT-Abteilung: die Grenzen bestehender Fachverfahren. Wo keine standardisierten Schnittstellen vorhanden sind, bleibt der Datenaustausch Stückwerk. Daten werden doppelt erfasst, Medienbrüche bleiben bestehen, und jede neue Lösung endet an der Tür des Altsystems.

Die Auswahl für den ersten Agentic AI Hub, ein bundesweites Kooperations- und Erprobungsprogramm des Bundesministeriums für Digitales und Staatsmodernisierung, bot Nettetal die Gelegenheit, beide Probleme grundsätzlich anzugehen. Mit dem Projekt „Leistungslotse OneStream“ entwickelte die Stadt gemeinsam mit dem Start-up Leistungslotse im Co-Creation-Ansatz ein komplett neues Wohngeld-Fachverfahren – ohne Rücksicht auf bisherige Barrieren und konsequent vom Bedarf her gedacht, aufseiten der Antragstellenden ebenso wie aufseiten der Sachbearbeitung.

Einmal erfassen muss reichen

Herzstück ist ein durchgängiger Ende-zu-Ende-Prozess, in dem Künstliche Intelligenz und ein nutzerzentrierter Ansatz beide Seiten unterstützen: die Bürger bei der Antragsstellung, die Sachbearbeitenden bei der Prüfung und der Bearbeitung. Daten werden nur einmal erhoben und von der Plattform durch den gesamten Bearbeitungsprozess gereicht. Möglich macht das eine Architektur, die konsequent dem API-First-Prinzip folgt und konform zum Deutschland-Stack ist. Saubere Schnittstellen sorgen für größtmögliche Interoperabilität. Für weniger technisch Interessierte heißt das schlicht: Das Once-Only-Prinzip wird hier nicht versprochen, sondern zum Standard. Redundante Dateneingaben entfallen – ganz im Sinne der Empfehlungen der Sozialstaatskommission. Für die Sachbearbeitung bedeutet das: weniger Abtippen, weniger Suchen, mehr Zeit für die eigentliche fachliche Prüfung.

Auch beim Einsatz von KI stand Wirtschaftlichkeit im Vordergrund. Statt auf große Modelle zu setzen, wird das richtige Modell für die jeweilige Aufgabe genutzt. So entsteht an jeder Stelle des Prozesses ein messbarer Mehrwert bei hoher Kosteneffizienz, statt dass teure Insellösungen nebeneinander betrieben werden. Auch damit folgt das Projekt den Empfehlungen der Kommission.

Nutzerfreundlichkeit zahlt sich aus

Bürgerinnen und Bürgern steht nun ein modernes, zugängliches Antragsformular zur Verfügung, das erklärt statt verwirrt und so die Anzahl der Online-Anträge mehr als verfünffacht hat. Statt Paragrafensprache findet man verständliche Erläuterungen genau dort, wo sie gebraucht werden. Was früher Wochen später als Nachforderung per Brief kam, lässt sich so direkt im Antrag klären. Der Nutzen ist ein doppelter: höhere Zufriedenheit auf der einen, deutlich bessere Datenqualität auf der anderen Seite.

Ebenso wichtig war die Perspektive der Mitarbeitenden. In Co-Creation-Workshops, für die der Hersteller nach Nettetal kam, gestalteten die Beschäftigten der Wohngeldstelle das neue Fachverfahren mit. Ihr Know-how floss unmittelbar ein, und viele Funktionen, die in der bisherigen Fachverfahrenslandschaft fehlten, wurden umgesetzt. Manche Anmerkung aus der Fachlichkeit war schon am nächsten Tag realisiert. So erlebten die Mitarbeitenden schnell, dass ihre Hinweise tatsächlich zählen?– ein echter Gewinn für das Changemanagement.

Vollständigkeits- und Plausibilitätsprüfung sowie einfache Nachforderungen gehören ebenso zum Funktionsumfang wie ein auf Wohngeld spezialisierter KI-Assistant. Das Fachverfahren nutzt erstmals KI-Integrationen, etwa zur Vorgangsanlage und Prüfung, was die Sachbearbeitung gerade bei komplexen Fällen entlastet. Die Kennzahlenerhebung, die sich nach der DIN SPEC 66336 richtet, macht Mehrwert und KPIs messbar.

In sechs Monaten zum Echtbetrieb

Innerhalb der drei Monate im Agentic AI Hub wurde das System vollständig entwickelt. Der Anspruch war dabei nie ein Prototyp für die Schublade, sondern ein voll produktives und skalierbares Produkt. Dafür waren im Anschluss umfangreiche Tests mit IT.NRW nötig, das in Nordrhein-Westfalen die Bescheiderstellung für alle Kommunen übernimmt. Im Mittelpunkt standen Datenaustausch, fehlerfreie Übermittlung und Qualitätssicherung. Weitere drei Monate später war auch das geschafft: Leistungslotse ist in Nettetal im Echtbetrieb, die ersten Bescheide wurden reibungslos übermittelt. Weil das Verfahren von Beginn an skalierbar angelegt ist, steht es grundsätzlich auch anderen Kommunen offen.

Dass ein so komplexes Fachverfahren wie das Wohngeld in so kurzer Zeit ersetzt wird, dürfte bislang einmalig sein. Das Rezept dahinter ist unspektakulär: einfach machen, gemeinsam und mit dem Blick auf

echte Wirkung. Die wichtigste Lehre aus dem Projekt sollte anderen Kommunen Mut machen. Die technischen Fragen waren bei der Umstellung das kleinere Problem. Entscheidend ist, dass der Wandel nachhaltig begleitet wird und die Menschen, die täglich mit dem System arbeiten, von Anfang an mitgestalten.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe November 2026 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Fachverfahren, Agentic AI Hub, Agentische KI, Nettetal, Wohngeld