

Telefon: 233 - 40128
Telefax: 233 - 98940128

**Sozialreferat
Amt für Wohnen und
Migration
S-III-S/W/V
S-GL-dIKA**

Wohnungsantrag online

Produkt 60.4.1.2 Vermittlung in dauerhaftes Wohnen

Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V08855

Beschluss des Sozialausschusses vom 20.07.2017 (VB)

Öffentliche Sitzung

Inhaltsverzeichnis

I. Vortrag der Referentin.....	2
Teil A (fachlicher Anteil).....	3
1. Ausgangslage.....	3
2. Angestrebte Veränderungen / Ziele und Vorteile.....	7
3. Fachlich-inhaltliche Erläuterungen zu den angestrebten Veränderungen.....	10
Teil B (IT-Anteil).....	13
Zusammenfassung.....	13
4. IST-Zustand.....	14
5. Analyse des IST-Zustandes.....	14
6. SOLL-Zustand und Entscheidungsvorschlag.....	15
7. Datenschutz / Datensicherheit / IT-Sicherheit.....	19
8. Sozialverträglichkeit.....	19
9. IT-Kommission.....	19
II. Antrag der Referentin.....	20
III. Beschluss.....	21

I. Vortrag der Referentin

Der Beschluss Wohnungsantrag online besteht aus einem öffentlichen und einem nichtöffentlichen Teil. Zur Vermeidung von Wettbewerbsverzerrungen wird die Darstellung der Kostenfinanzierung im nichtöffentlichen Teil behandelt.

Zusammenfassung

Das Sozialreferat schafft ein modernes, bürger- und bürgerinnenfreundliches und transparentes Verfahren zur Registrierung auf geförderte Wohnungen, zusätzlich zur jetzigen Möglichkeit einen Antrag in Papierform zu stellen. Den Wohnungssuchenden wird eine Online-Plattform angeboten, über die sie die Registrierung auf eine geförderte Wohnung selbständig durchführen können. Dabei werden sie von einer interaktiven Menüführung unterstützt. Es wird systemseitig die Vollständigkeit der notwendigen Angaben und der obligatorischen Nachweise sichergestellt. Die Wohnungssuchenden können zeit- und ortsunabhängig mittels Computer oder mobiler Endgeräte die Antragserfassung durchführen.

Neben dem Antrag auf eine geförderte Wohnung, werden auch weitere Antragsarten, wie „München Modell“ und Anträge für Städtische Dienstkräfte auf das Angebot der Onlineerfassung umgestellt.

Im Oktober 2016 wurde die Internetplattform SOWON (Soziales Wohnen Online) erfolgreich eingeführt. Die Wohnungssuchenden haben seitdem die Möglichkeit sich auf SOWON Wohnungen anzeigen zu lassen und Bewerbungen abzugeben. Die beim Amt für Wohnen und Migration registrierten Wohnungssuchenden sind daher bereits mit dem Online-Angebot vertraut und es ist davon auszugehen, dass auch das Angebot der Onlineregistrierung gut genutzt werden wird. Alternativ bleibt der bisherige Weg über einen Papierantrag bestehen.

Das heutige Wohnungsantragsverfahren erfolgt über einen Papierantrag unter Beifügung der notwendigen Unterlagen. Die Anträge werden von den Sachbearbeitungen manuell erfasst und die Dokumente eingescannt und der elektronischen Akte angehängt. Häufig verzögert sich die Registrierung, da Angaben oder Dokumente fehlen. Langwierige Nachforderungsverfahren sind die Folge. Durch die Einführung des Wohnungsantrages online können aufwendige Nachforderungen vermieden und dadurch die Bearbeitungszeiten verkürzt werden.

Insgesamt wird der Prozess der Registrierung evaluiert und überarbeitet. Gleichzeitig wird das System WIM (Wohnen in München) an den Prozessen ausgerichtet und optimiert.

In Verbindung mit der Wohnungsplattform SOWON für die Vergabe von geförderten und gleichgestellten Wohnungen bedeutet die Umsetzung des Projektes „Antrag online“ einen weiteren Schritt zu einem vollständigen bürger- und bürgerinnenfreundlichen Onlineangebot von der Registrierung bis zur Vergabe.

Die Umsetzung des Projektes „Wohnungsantrag online“ soll in 2 Stufen erfolgen.

- Stufe I beinhaltet die Umsetzung der Online Wohnungsantragsstellung und beginnt Anfang 2018.
- Stufe II umfasst die Erweiterungen und Optimierungen, die sich aus Erfahrungen und Erkenntnissen der Einführungsphase ergeben und beginnt im 3. Quartal 2019.

Das Gesamtprojekt wird voraussichtlich bis Mitte 2020 abgeschlossen sein.

Auf Basis der erstellten Wirtschaftlichkeitsbetrachtung ergeben sich folgende Kapitalwerte:

Kapitalwert:	-1.965.507,-€
Kapitalwert haushaltswirksam	-1.712.422,-€
Kapitalwert nicht haushaltswirksam	-253.084,-€

Unter Betrachtung der Vollkosten ergeben sich folgende Beträge:

Vollkosten Planung und Erstellung	3.007.697 €
davon haushaltswirksam	1.801.920 €
davon nicht haushaltswirksam	1.205.777 €

Teil A (fachlicher Anteil)

1. Ausgangslage

München wird nach den Prognosen der Stadtentwicklung weiter wachsen. Nach der jüngsten Planungsprognose (Demografiebericht München) wird die Einwohnerzahl Ende 2018 die 1,6-Millionengrenze überschreiten und voraussichtlich 2028 auf 1,7 Millionen ansteigen. Die Wohnraumversorgung – vor allem mit bezahlbaren Wohnungen – bleibt daher eines der wichtigsten Handlungsfelder der Stadt.

Mit der Steigerung der Einwohnerzahlen wird auch die Anzahl der Anträge auf eine geförderte Wohnung weiter steigen.

Der nachfolgende Datenüberblick zeigt die Entwicklung der registrierten Haushalte von 2011 bis 2016. Enthalten ist jeweils auch der Anteil der noch zu registrierenden Haushalte der Anträge in Bearbeitung.

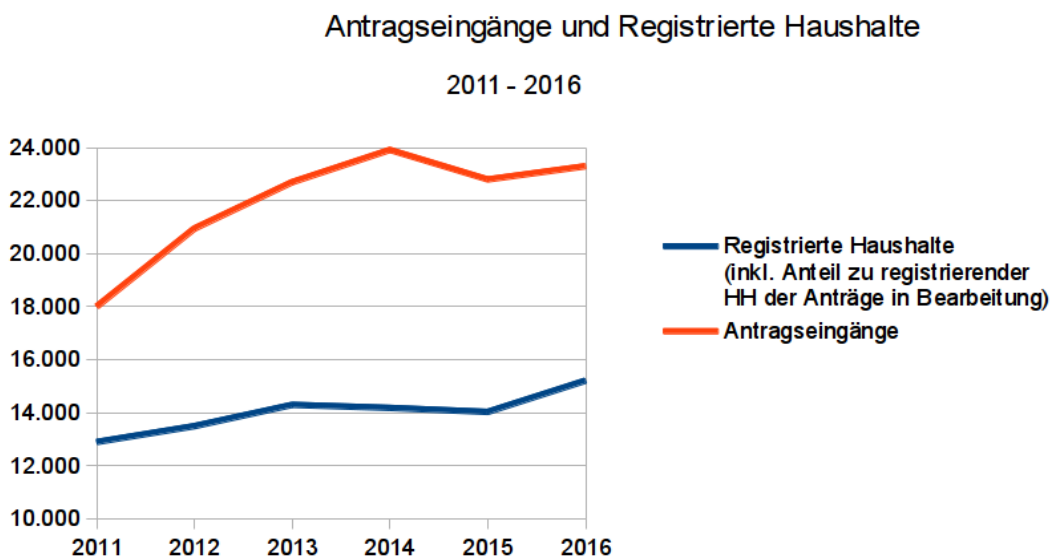


Abbildung 1: Antragseingänge und Registrierte Haushalte 2011 - 2016

Am Ende des Jahres 2016 befanden sich, aufgrund gestiegener Fallzahlen und sukzessiver Neubesetzung von Stellen, über 7.500 Anträge in Bearbeitung. Die Zahl der Registrierten wird mit der Bearbeitung der Anträge demnach noch weiter steigen. Es wurde mit Stellenzuschaltungen reagiert und Notmaßnahmen, wie Verkürzung der Öffnungszeiten sowie Schließungen für den Publikumsverkehr, ergriffen. Da die starke Personalfuktuation größtenteils durch externe Neueinstellungen kompensiert wurde, ergaben sich lange Einarbeitungszeiten, wodurch mit einer deutlichen Entspannung der Situation erst zum Ende des Jahres 2018 gerechnet wird.

Auffällig ist das bestehende Missverhältnis zwischen gestiegenen Antragszahlen (rd. 24.000) und einer stagnierenden Zahl von Wohnungsvergaben (ca. 3.000 jährlich), da in München nach wie vor leider zu wenig zu vergebende Wohnungen zur Verfügung stehen. Derzeit müssen zahlreiche Anträge bearbeitet werden, auch wenn deren Erfolgsaussichten für eine Wohnungsvermittlung gering sind, da z.B. die soziale Dringlichkeit zu niedrig ist. Der Bearbeitungsaufwand für einen Antrag ist erheblich. Ursache dafür ist die eingehende Beratungsleistung zur Klärung von Fragen der Wohnungssuchenden sowie die umfangreiche Datenerfassung im System. Auch nicht gelieferte Nachweise oder das Liefern von nicht relevanten Dokumenten erhöhen den Zeitaufwand bei den Sachbearbeitungen.

Die Entwicklung der registrierten Haushalte, verbunden mit der Prognose der Einwohnerzahlen und der daraus resultierenden Antragszahlensteigerung zeigt, dass das Thema Wohnen, vor allem im Bereich des preisgünstigen Wohnraums, in den letzten Jahren und auch künftig immer akuter wird und deshalb jede Möglichkeit zur Optimierung genutzt werden muss.

Im Oktober 2016 wurde im Rahmen des Projektes „Neuorganisation der Vergabe“ die Internetplattform SOWON (Soziales Wohnen Online) erfolgreich eingeführt. Die

Wohnungssuchenden können sich nun auf SOWON die Wohnungen, für die sie die Voraussetzungen erfüllen, anzeigen lassen und Bewerbungen abgeben. Ebenfalls über die Plattform erfahren sie, ob sie für die Wohnung benannt bzw. bestätigt wurden. Das Online – Angebot für die Vergabe von geförderten Wohnungen hat sich bereits gut etabliert und wird von den Registrierten intensiv genutzt.

Eine Umfrage unter den an dem System ebenfalls teilnehmenden städtischen Dienstkräften hat ergeben, dass das Angebot als positiv empfunden wird und eine Erleichterung für die Abwicklung des Prozesses darstellt.

Auch auf Seiten der Landeshauptstadt München hat das Projekt viel Zuspruch erfahren. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Amtes für Wohnen und Migration profitieren durch das neue mitarbeiterorientierte und effiziente Vergabeverfahren. Die Betreuenden von Wohnungslosen zeigten sich ebenfalls sehr zufrieden mit dem neuen System, da es zu mehr Eigeninitiative bei der Wohnungssuche führt.

Vor der Einführung des neuen Vergabeverfahrens waren oft mehrere Läufe notwendig, bis die Wohnungen vergeben werden konnten. Die Abwicklung der Wohnungsvergabe über SOWON führte zu einer Reduzierung der bis zur Vergabe notwendigen Wohnungsvorschläge. Durch die Reduzierung der Zeitspanne bis zur Wiedervermietung der Wohnungen kann langfristig fluktuationsbedingter Leerstand reduziert werden.

Damit ist der Landeshauptstadt München ein erster wichtiger Schritt zur Einführung eines modernen und zukunftsorientierten Systems zur Vergabe von geförderten Wohnungen gelungen.

Um einen Zugang für die Wohnungsplattform SOWON zu erhalten, ist es notwendig einen Antrag auf Registrierung für eine geförderte Wohnung beim Amt für Wohnen und Migration zu stellen. Dies geschieht durch das Ausfüllen eines Formulars, das die Wohnungssuchenden bei den jeweiligen Sachbearbeitungen erhalten oder sich auf der Internetseite der LHM herunterladen können. In dem Antragsformular sind die Wohnungssuchenden verpflichtet, bestimmte Angaben, die für die Bearbeitung notwendig sind, zu tätigen. Die Angaben umfassen u.a. persönliche Daten der Wohnungssuchenden, die Aufnahme von Haushaltsangehörigen, Angaben zu möglichen Behinderungen, Angaben zur aktuellen Wohnungssituation, einer Selbstauskunft zu den Einkommensverhältnissen sowie weitere allgemeine Informationen. Daneben sind im Antrag Hinweise enthalten, in welchen Fällen dem Antrag Dokumente und Nachweise beizufügen sind. Eine Ausfüllhilfe zum Wohnungsantrag gibt Informationen zum korrekten Ausfüllen und zur weiteren Bearbeitung des Antrages. Bei Fragen wenden sich die Wohnungssuchenden an das Kundencenter des Amtes für Wohnen und Migration.

Trotz dieser Hilfestellungen sind die endgültigen Antragsbearbeitungen oft nicht möglich, da Angaben oder Nachweise fehlen. Dies erfordert oft eine zeitaufwändige Nachforderung von Informationen und Dokumenten, die die Bearbeitungszeiten für Anträge erheblich verlängern.

Dabei steht der hohe Arbeitsaufwand bei der Bearbeitung von jährlich rund 24.000 Anträgen in einem starken Missverhältnis zu den getätigten Vergaben von ca. 3.000

Wohnungen. Nach Prüfung der Anträge ergibt sich häufig, dass eine Registrierung nicht erfolgen kann und der Antrag abgelehnt werden muss. Die Ablehnung betrifft rund 50 % aller Anträge. Von den verbleibenden 12.000 Anträgen werden ca. 8.500 in Rangstufe I registriert, für die die Chance auf die Vermittlung einer Wohnung am größten ist. Die Anträge in den Rangstufen II – IV kommen dagegen seltener zum Zug, machen aber 3.500 Anträge im Jahr aus. Somit werden pro Jahr 12.000 Anträge durch positive Bescheiderstellung erledigt, von denen aber nur 3.000 eine Wohnung erhalten. Die nachfolgende Grafik verdeutlicht die Situation:

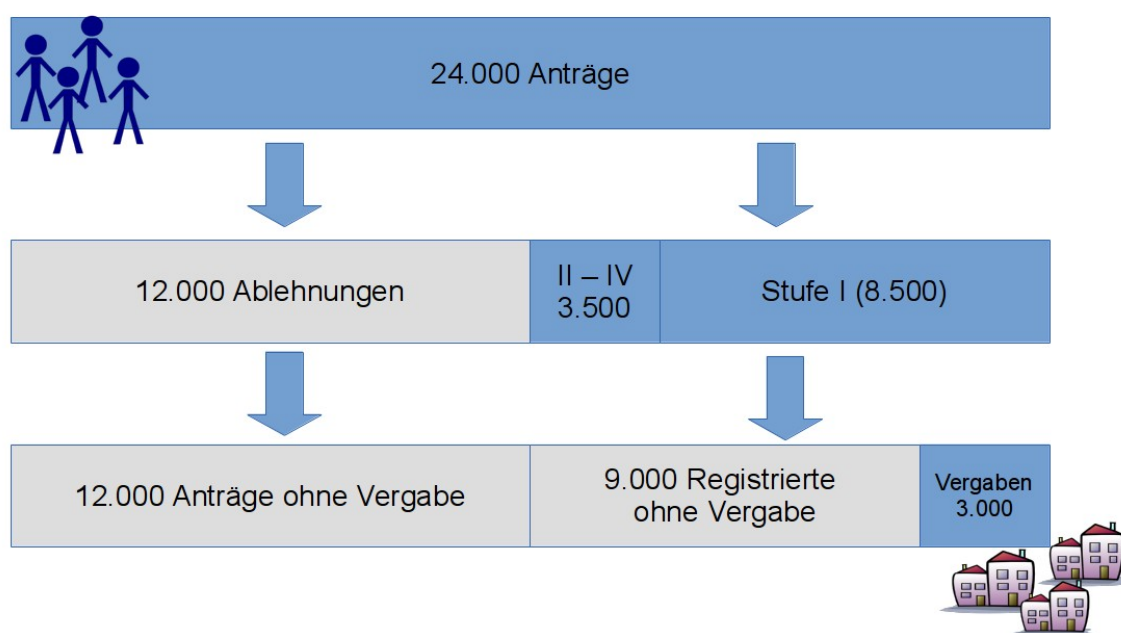


Abbildung 2: Darstellung Verhältnis der Anträge zu den Vergaben

Auch nach der Registrierung werden die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter mit Fragen zu den Registrierbescheiden konfrontiert. Diese betreffen unter anderem die im Bescheid festgelegte soziale Dringlichkeit. Den Bürgerinnen und Bürgern fehlt oft die Transparenz, wie die Festlegung der Punktezahl zur Einstufung der sozialen Dringlichkeit vorgenommen wurde.

Die Notwendigkeit der intensiven Betreuung der Wohnungssuchenden zur Klärung von Fragen zu Themen wie Einkommen, sozialer Dringlichkeit und sonstiger antragsrelevanter Angaben, führen insgesamt zu einer langen Bearbeitungsdauer von Anträgen. Dadurch verzögert sich die Möglichkeit auf SOWON Wohnungen zu suchen und Bewerbungen abzugeben erheblich. Dies führt wiederum zu weiteren Nachfragen bei den Sachbearbeitungen und zur Unzufriedenheit der Wohnungssuchenden. Alle genannten Gründe für lange Bearbeitungszeiten innerhalb des aktuellen Antragsstellungsprozesses, lassen deutlich werden, dass es dringend notwendig ist, den Prozess schneller, transparenter und moderner zu gestalten. Die Umsetzung der Idee,

Anträge auf geförderte Wohnungen online stellen zu können, vervollständigt das Angebot für die Onlineabwicklung des Registrierungs- und Vergabeprozesses.

2. Angestrebte Veränderungen / Ziele und Vorteile

2.1 Angestrebte Veränderungen und Ziele

- Die Wohnungssuchenden können ihren Antrag auf Registrierung für eine geförderte Wohnung online erfassen und werden benutzerfreundlich und leicht verständlich durch den Antrag geleitet.
- Es ist ebenfalls möglich einen Antrag auf München Modell sowie einen Wohnungsantrag für städtische Dienstkräfte online zu erfassen.
- Das System stellt sicher, dass alle notwendigen Angaben gemacht und alle relevanten Unterlagen beigefügt wurden. Fehlende Angaben und Dokumente werden vom System sofort an den Erfassenden gemeldet.
- Liegen die Voraussetzungen für eine Registrierung nicht vor, wird dies den Wohnungssuchenden sofort mitgeteilt und es besteht die Möglichkeit zu wählen, ob ein rechtsmittelfähiger Bescheid erstellt werden soll.
- Die erfassten Daten und Dokumente werden über eine Schnittstelle direkt an WIM (Wohnen in München) übertragen, so dass keine weitere Erfassung durch die Sachbearbeitungen vorgenommen werden muss.
- Es werden soweit sinnvoll und rechtlich zulässig elektronische Prüfroutinen eingesetzt, um die Verbescheidung der Anträge automatisch abzuwickeln. Den Wohnungssuchenden wird wie bisher per Post ein Bescheid und die Zugangsdaten für SOWON zugesendet.
- Die Antragsmasken in WIM werden optimiert.
- In einer möglichen Ausbaustufe wird der Antrag auf Einkommensorientierte Zusatzförderung (EOZF) ebenfalls online bereitgestellt. Auch hierfür erfolgt eine systemseitige Prüfung, ob alle Angaben und Dokumente vorhanden sind.

2.2 Vorteile von „Wohnungsantrag online“

- Durch die reduzierte Notwendigkeit von Behördengängen seitens der Wohnungssuchenden werden die Wartezeiten in den Dienstgebäuden verringert und ermöglichen so eine bessere Servicequalität für die Wohnungssuchenden. Gleichzeitig wird eine Verbesserung der Sicherheitssituation in den Dienstgebäuden erreicht.
- Durch das Angebot der Online-Wohnungsantragsstellung wird die Kommunikation zwischen Wohnungssuchenden und dem Amt für Wohnen und Migration einfacher und effizienter. Die Wohnungssuchenden können ortsunabhängig und unabhängig

von Öffnungs- und Sprechzeiten einen Antrag auf eine geförderte Wohnung erfassen und absenden.

- Darüber hinaus stellt das Angebot eine Erleichterung für Menschen mit eingeschränkter Mobilität dar.
- Die Unterstützung durch die Software bringt nicht nur eine Arbeits- und Papierersparnis bei der Anwenderin/dem Anwender mit sich, sondern ermöglicht auch Einsparungspotential auf Seiten des Amtes für Wohnen und Migration.
- Durch die direkte Übertragung der Daten in das Programm WIM (Wohnen in München) entfällt die manuelle Datenerfassung sowie das Einscannen und Einordnen der antragsbegründenden Unterlagen.
- Die Datenqualität wird im Vergleich zu heute deutlich verbessert, da alle Eingaben und Dokumente vom System vorgeprüft werden und die Antragstellenden bei Mängeln oder fehlenden Unterlagen Hilfen zur Korrektur und Ergänzung des Antrages erhalten. Auf diese Weise werden die Anträge in den meisten Fällen sofort zur Bearbeitung bereit sein und langwierige Nachforderungsverfahren werden vermieden.
- Aufgrund der automatisierten Antragsprüfung und beschleunigten Bescheiderstellung werden die Bearbeitungszeiten insgesamt verkürzt und die Wohnungssuchenden können mit einer schnelleren Teilnahme an den Wohnungsvergaben rechnen.
- Die Wohnungssuchenden erhalten mehr Transparenz hinsichtlich der Berechnung der Dringlichkeit
- Durch die Optimierung der Masken in WIM wird der interne Arbeitsablauf vereinfacht und die Übersichtlichkeit gesteigert.
- Durch die Reduzierung des Aufwandes bei der Antragsbearbeitung ist es möglich, die eingesparten Ressourcen bei den Sachbearbeitungen in eine verbesserte Beratung und Servicedienstleistung zu investieren. Darüber hinaus werden nach derzeitigem Stand ebenfalls Personaleinsparungen möglich sein. Es werden daher im Bereich Soziale Wohnraumversorgung – Registrierung und Vergabe 3 Vollzeitäquivalente in A9/E8 – (Allgemeiner Verwaltungsdienst) in der Sachbearbeitung ab dem Jahr 2020 dauerhaft eingespart. Nach Produktivstart wird kontinuierlich die Entwicklung von Wohnungsantrag Online auf die Arbeitsmenge beobachtet und auf weitere Einsparpotentiale hin überprüft.
- In der Verbindung mit dem bereits umgesetzten Projekt Neuorganisation der Vergabe ergibt sich ein vollständiges bürger- und bürgerinnenfreundliches Onlineangebot von der Registrierung bis hin zur Wohnungsvergabe.

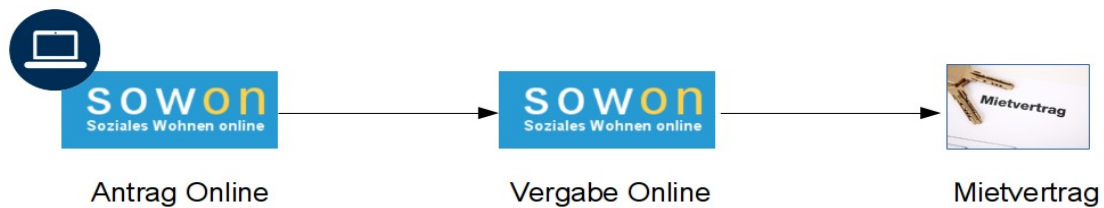


Abbildung 3: Gesamtprozess

Die nachfolgende Tabelle zeigt die Aufwandsreduzierungen durch Einführung von Wohnungsantrag online bei den einzelnen Bearbeitungsschritten auf.

Arbeitsschritte zur Bearbeitung von Wohnungsanträgen	Veränderungen mit „Wohnungsantrag online“
Abwicklung des Parteiverkehrs (Antragsannahme, Beratung)	Reduzierung wegen Online-Angebot
Erfassung des Antrages	Erhebliche Reduzierung, da Erfassung durch Wohnungssuchenden erfolgt
Prüfung der Antragsberechtigung (HH-Zugehörigkeit, Aufenthaltsberechtigung)	Erhebliche Reduzierung aufgrund systemseitiger Überprüfung
Einkommens- und Vermögensprüfung und -berechnung	Erhebliche Reduzierung aufgrund systemseitiger Berechnung
Prüfung und Festlegung der sozialen Dringlichkeit (Punkte)	Erhebliche Reduzierung durch systemseitige Festlegung
Festlegung der zustehenden Wohnungsgröße	Erhebliche Reduzierung durch systemseitige Festlegung
Festlegung der Personen- und Zielgruppe (Städtische Dienstkräfte, Schwangere, Schwerbehinderte)	Erhebliche Reduzierung durch systemseitige Festlegung
Nachforderung von Unterlagen	Erhebliche Reduzierung durch systemseitige Kontrolle der erforderlichen Unterlagen auf Vollständigkeit
Terminüberwachung sowie Sichtung und Bearbeitung der nachgereichten Unterlagen	Erhebliche Reduzierung aufgrund verminderter Anzahl nachgereicherter Unterlagen
Erstellen und Versenden der Registrierbescheide	Aufwandsreduzierung durch automatische Erstellung der Registrierbescheide mithilfe einer Druckstraße
Erstellen und Versenden der Ablehnungsbescheide	Deutliche Reduzierung der Anzahl der Ablehnungsbescheide durch Wahlmöglichkeit der Wohnungssuchenden, ob kostenpflichtiger Ablehnungsbescheid erstellt werden soll.

Abbildung 4: Aufwandsreduzierungen bei der Antragsbearbeitung

3. Fachlich-inhaltliche Erläuterungen zu den angestrebten Veränderungen

3.1. Wohnungsantragserfassung online

Die vorhandene Internetplattform SOWON wird erweitert um eine internetbasierte Antragserfassung. Die Wohnungssuchenden können mittels Computer oder mobiler Endgeräte (Smartphone, Tablet etc.) den Antrag online aufrufen und werden leicht verständlich durch den Antrag geleitet. Alle notwendigen Ausfüllhinweise erfahren die Wohnungssuchenden direkt beim zu erfassenden Datum. Eine Anleitung in Form von mehrsprachigen Hilfetexten ist möglich.

Ebenso wird darauf hingewiesen, wenn für eine getätigte Angabe das Beifügen einer begründenden Unterlage notwendig ist. Durch Scannen und Hochladen der Dokumente, werden diese an der zutreffenden Stelle digital angehängt. Eine intelligente Software überprüft, ob die zu den Angaben passenden Dokumente angehängt wurden.

Fehlen notwendige Dokumente, ist es nicht möglich, den Antrag abzuschicken. Das System gibt darüber direkt eine Rückmeldung.

Die Wohnungssuchenden behalten somit den roten Faden bei der Antragserfassung und können keine obligatorischen Angaben übersehen. Auf Seiten der Sachbearbeitungen erspart dies die bisherigen zeitaufwendigen Nachforderungen.

Aufgrund der vorgenommenen Angaben wird das Vorliegen der Voraussetzungen geprüft und es erfolgt sofort eine Mitteilung darüber, wenn eine Registrierung nicht erfolgen kann (z.B. wg. Einkommensüberschreitung). Die Wohnungssuchenden können entscheiden, ob sie einen rechtsmittelfähigen Bescheid erhalten möchten. Dieser Bescheid wird durch das Amt für Wohnen und Migration automatisiert erstellt und per Post zugesendet. Entscheiden sich die Antragstellenden dafür, keinen Bescheid zu erhalten, entstehen ihnen im Vergleich zum rechtsmittelfähigen Bescheid keine Kosten. Durch diese Option können viele Ablehnungsbescheide vermieden werden, was zu einer großen Arbeitsaufwandsreduzierung sowie Papier- und Portoersparnis führt.

Wird nach der systemseitigen Antragsprüfung festgestellt, dass eine Registrierung erfolgen kann, erhalten die Wohnungssuchenden eine Nachricht darüber. Ebenso ist bereits mit Antragstellung ersichtlich mit welcher Dringlichkeit eine Einstufung erfolgen wird. Dies erhöht die Transparenz über das Punktesystem für die Wohnungssuchenden.

Der klassische Antrag in Papierform bleibt weiterhin bestehen, um allen Wohnungssuchenden den Antragsweg offen zu halten. Da die Wohnungsvergabe aber schon heute über die Wohnungsplattform SOWON erfolgt, ist davon auszugehen, dass die Mehrheit der Wohnungssuchenden ebenfalls das Angebot der Antragserfassung auf SOWON nutzen wird.

Die folgende Grafik zeigt die beiden zukünftig möglichen Antragswege auf.

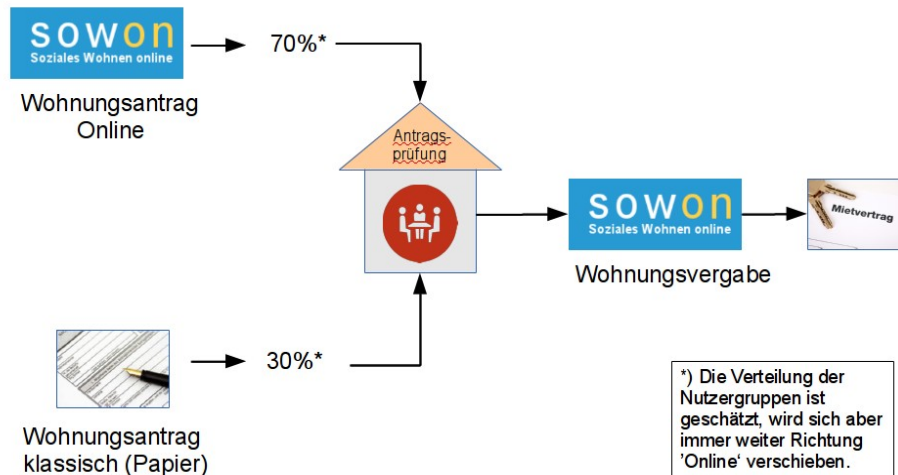


Abbildung 5: Darstellung der Antragswege

Voraussetzung für die systemseitige Umsetzung ist zunächst eine Vereinfachung des Antragsformulars und eine Reduzierung der einzureichenden Unterlagen. Auf diese Weise ist es leichter möglich, Standardisierungen für die Datenerfassung und Dokumentenanhänge zu entwickeln. Hierfür wurde bereits eine Arbeitsgruppe eingerichtet, deren Ergebnisse in die Feinkonzeption einfließen können. Darüber hinaus wird das bereits im Beschluss „Neuorganisation der Vergabe von geförderten und freifinanzierten Wohnungen“ (Beschluss der Vollversammlung vom 18.12.2013, Sitzungsvorlage Nr. 08-14 / V 13089) beschriebene Punktesystem in die Umsetzung mit einbezogen.

Neben dem Antrag auf Registrierung für eine geförderte Wohnung wird ebenfalls der Antrag für Städtische Dienstkräfte auf das Onlineverfahren umgestellt. Neben den üblichen Angaben zur Registrierung werden hier weitere Informationen zum Dienstverhältnis erfragt, die für die Vergabe von Bedeutung sind.

Darüber hinaus wird der „Antrag auf Bescheinigungen für Mietinteressenten auf München Modell und Sozialgerechte Bodennutzung“ online möglich sein.

Für Registrierte, die erfolgreich eine Wohnung im Rahmen der Einkommensorientierten Förderung (EOF) erhalten haben, soll es möglich sein, den Antrag auf Erhalt einer Zusatzförderung ebenfalls online zu stellen. Nach den Planungszahlen werden die Anträge auf Einkommensorientierte Zusatzförderung (EOZF) von derzeit 2.500 bis zum Jahr 2019 auf ca. 5.000 Anträge pro Jahr ansteigen. Da immer mehr Neubauten im Fördermodell der Einkommensorientierten Förderung (EOF) errichtet werden, ist hier

zukünftig mit noch weiteren Steigerungen zu rechnen. Auch bei dieser Form der Anträge sind je nach Antragsart verschiedene Dokumente (Mietvertrag, Wohnungsübergabe-Protokoll, Einkommenserklärung mit entsprechenden Nachweisen usw.) beizufügen.

Bei über 80 % der Anträge ist eine Nachforderung von Dokumenten notwendig. Hier kann die vom Wohnungsantrag online entwickelte Software ebenfalls Anwendung finden, um zeitaufwendige Nachforderungen zu vermeiden. Durch die Einbeziehung des Antrages auf EOZF können sinnvoll Synergieeffekte genutzt werden.

Die Realisierung dieses Zieles ist allerdings noch von der Umsetzung des entsprechenden Weiterentwicklungspaketes in WIM (Wohnen in München) abhängig. Daher ist die Bearbeitung voraussichtlich erst in einer möglichen Ausbaustufe des Projektes möglich.

3.2. Wohnungsantragsbearbeitung

Die erfassten Daten und Dokumente werden über eine Schnittstelle an WIM (Wohnen in München) übertragen, so dass eine manuelle Antragserfassung zukünftig entfällt. Durch die systemseitige Vorprüfung auf Plausibilität und Vollständigkeit der Daten kann nach einer Überprüfung durch die Sachbearbeitung der Bescheid erteilt und der Zugang zu SOWON versendet werden. Hierbei wird zukünftig der Fokus auf die Anträge in Rangstufe I gelegt, die vorrangig geprüft und verbeschrieben werden. Ziel ist es, die Bearbeitung des Antrages so weit wie möglich zu automatisieren, so dass der Arbeitsaufwand für die Sachbearbeitungen möglichst gering gehalten wird. Nachforderungen und Anhörungen sind damit nur noch in Ausnahmefällen notwendig.

Die Anträge in den Rangstufen II – IV werden mithilfe von Stichprobenprüfungen automatisiert bearbeitet, wodurch eine zügige Bereitstellung des Zuganges auf SOWON erfolgen kann. Sollte es trotz der niedrigen Rangstufe zu einer Benennung (Wohnungsvorschlag) kommen, werden die Voraussetzungen für die erfolgte Registrierung detailliert geprüft. Dadurch wird sichergestellt, dass die Benennung rechtssicher ist. Gleichzeitig wird der Arbeitsaufwand für die Bearbeitung von Anträgen, die aufgrund der niedrigen Einstufung wenig Aussicht auf eine Wohnungsvergabe haben, vermieden.

Bisher erfolgte der überwiegende Teil der Vergaben über SOWON an Haushalte in Rangstufe I (70 – 156 Punkte). In den Rangstufen II – IV kam es nur vereinzelt zu Vergaben. Daraus lässt sich ableiten, dass eine intensive Prüfung der Anträge in den Rangstufen II – IV entbehrlich ist. Der Arbeitsaufwand für die ausführliche Prüfung der Anträge steht in keinem Verhältnis zum Nutzen. Damit ergibt sich eine Reduzierung des Arbeitsaufwandes für alle Anträge der Rangstufen II -IV (3.500 jährlich).

3.3. Erfahrungsaustausch mit anderen Kommunen

Eine Anfrage beim Deutschen Städtetag ergab, dass bisher keine deutsche Kommune ein derartiges Angebot bereitstellt. Die Landeshauptstadt München könnte als Wegbereiter für andere Kommunen mit diesem Projekt eine Vorreiterrolle einnehmen. Da

einige Städte Interesse an diesem Projekt bekundet haben, wurde vorgeschlagen sich mit dem Thema in einer Sitzung des Fachkreises Wohnungswesen des Deutschen Städtetages zu befassen. Daraus könnten sich zukünftig Möglichkeiten für Kooperationen mit anderen Städten und Gemeinden ergeben.

Schon vor der Realisierung des Projektes „Neuorganisation der Vergabe von geförderten und freifinanzierten Wohnungen“ erfolgte ein Erfahrungsaustausch mit der Stadt Wien, die ebenfalls bereits eine Online-Vergabe für geförderte Wohnungen vollzieht. Da die Stadt Wien darüber hinaus ihren Bürgerinnen und Bürgern ermöglicht, einen Antrag auf eine geförderte Wohnung über das Internet zu stellen (Wiener Wohnticket), wird auch für dieses Projekt ein erneuter Erfahrungsaustausch angestrebt. Durch die Kooperation mit der Stadt Wien kann die Landeshauptstadt München wichtige Informationen für die Konzeptionierung und Umsetzung des Projektes erlangen.

3.4. Kommunikation / Öffentlichkeitsarbeit / Schulungen

Für die erstmalige Einführung der Onlineantragserfassung ist eine umfassende Kommunikation gegenüber allen Beteiligten notwendig. Hierfür wird ein Kommunikationskonzept erstellt, das die adäquate Kommunikation mit den jeweiligen Zielgruppen festlegt. Zu den Zielgruppen gehören neben den Wohnungssuchenden, die Verfügungsberechtigten, die öffentlichen Träger sowie interne Stellen der Landeshauptstadt München.

Um das neue Angebot gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern publik machen zu können, wird das Internet und die Plattform SOWON für Information und Werbung genutzt. Um aber auch Bürgerinnen und Bürger auf das Angebot aufmerksam machen zu können, die sich nicht über das Internet informieren, ist Öffentlichkeitsarbeit in Form von Flyern notwendig. Diese sind mit professioneller externer Hilfe zu designen und zu drucken. Darüber hinaus sind Bescheide anzupassen, Internetseiten zu aktualisieren sowie Infoplakate für die Wartebereiche zu erstellen. Interne Dienststellen der Stadtverwaltung sind durch umfassende Schulungsmaßnahmen bzw. geeignete Informationsveranstaltungen in die neuen Fachlichkeiten und Techniken einzuweisen.

Teil B (IT-Anteil)

Zusammenfassung

Das IKT-Vorhaben „Wohnungsantrag Online“ wird im IKT-Vorhabensplan unter der Nummer SOZ_ITV_0162 geführt.

Für das gesamte Vorhaben wird nach erster grober Schätzung mit Vollkosten für Systemerstellung mit Kosten von ca. 3 Mio € gerechnet. Die Dauer für die Erstellung und Einführung der Lösung liegt bei ca. 3 Jahren. Die zahlungswirksamen Mittel für die Umsetzung des Projekts werden mit diesem Beschluss beantragt. Das Projekt hat

einen negativen Kapitalwert. In der nicht-monetären Betrachtung ist es hinsichtlich der externen Effekte und der Qualitätskriterien sowie der Dringlichkeit wirtschaftlich.

Für die Durchführung des Vorhabens sind keine zusätzlichen Stellen befristet oder dauerhaft erforderlich. Externe Beratungsleistungen werden im Umfang von ca. 1,5 VZÄ bei DIKA und 1 VZÄ bei it@M benötigt.

4. IST-Zustand

Zur Registrierung von Wohnungssuchenden wird heute das IT-System „Wohnen in München“ (WIM) eingesetzt. Die Anträge werden vom Wohnungssuchenden in Papierform gestellt und von der Sachbearbeitung manuell erfasst und eingescannt.

Alle WIM-Arbeitsplätze sind mit Arbeitsplatzdruckern und zwei Bildschirmen ausgestattet. So kann die Sachbearbeitung auf einem Bildschirm die WIM-Masken sehen und auf dem Zweiten eingescannte Dokumente betrachten oder Schreiben an die Wohnungssuchenden erstellen.

Im Rahmen der Neuorganisation der Vergabe wurde die Internetanwendung SOWON erstellt, auf der die registrierten Wohnungssuchenden mittels einer eigenen Kennung freie geförderte Wohnungen einsehen und sich bewerben können. Die Sachbearbeitung kann alle mit der Vergabe notwendigen Aktionen in WIM ausführen und benötigt keinen Zugriff auf SOWON.

IT-technisch ist SOWON an WIM mittels eines EAI-Systems („Enterprise Application Integration“) angebunden und prozessual in die WIM-Abläufe nahtlos integriert.

Beide Systeme sind Individualsoftwareentwicklungen, die von externen Auftragnehmern erstellt wurden.

Die Systeme werden von it@M in der MIA auf Standardinfrastrukturkomponenten betrieben.

5. Analyse des IST-Zustandes

1. WIM und SOWON haben sich als technische Basis bewährt und sind gut geeignet, um darauf die fachlichen Erweiterungen für „Wohnungsantrag Online“ umzusetzen.
2. Die bisherigen Masken und Arbeitsabläufe in WIM unterstützen den neuen Antragsprozess nicht optimal
3. Auf SOWON werden derzeit nur pseudonymisierte Antragstellerdaten verarbeitet, d. h., eine Identifikation eines Antragstellers ist nicht möglich.
4. SOWON ist eine Webanwendung, die auch auf Mobilgeräten gut genutzt werden kann (sog. Responsive Design). Derzeit nutzen etwa die Hälfte der Wohnungssuchenden die Anwendung von mobilen Geräten aus.

5. Die Registrierbescheide bzw. -ablehnungen werden von der Sachbearbeitung am Arbeitsplatz ausgedruckt, kuvertiert und über den internen Postlauf versendet.
6. Die notwendigen Entwicklungsaufgaben für WIM und SOWON können von externen Auftragnehmern umgesetzt werden. Da hierfür bereits Rahmenverträge bestehen, muss keine zeitaufwändige Ausschreibung durchgeführt werden.

6. SOLL-Zustand und Entscheidungsvorschlag

6.1. Lösungsalternativen

6.1.1. Variante 1: Erweiterung der bestehenden Systeme WIM und SOWON

In dieser Variante werden die bestehenden Systeme WIM und SOWON optimiert und um neue Funktionalitäten ergänzt. Die Variante baut auf den Ergebnissen der IST-Analyse auf und schlägt folgende IT-Maßnahmen vor:

1. Die Antragstellung und Online-Kommunikation mit dem Wohnungssuchenden wird über SOWON realisiert. Die Bearbeitung der Anträge erfolgt wie bisher mit WIM. WIM und das EAI-System werden entsprechend angepasst.
2. Im Rahmen des Projektes soll die Antragstellung deutlich verschlankt werden. Dementsprechend sollen auch die WIM-Masken vereinfacht und dem neuen Prozess optimal angepasst werden, um eine schnelle Antragsbearbeitung zu unterstützen.
3. SOWON wird sicherheitstechnisch so erweitert, dass auch sensible personenbezogene Daten, wie z.B. Gehaltsnachweise, sicher verarbeitet werden können und das System Internet-Angriffen widersteht.
4. SOWON soll auch eine Antragstellung mit mobilen Geräten ermöglichen, insbesondere soll es möglich sein, Nachweise von Dokumenten mit einem Smartphone zu erstellen. Dabei übernimmt eine ggf. neue Komponente eine einfache Qualitätssicherung der hochgeladenen Dokumente.
5. WIM wird an eine Druckstraße angebunden, um die automatisierten erstellten Bescheide auch automatisch zu versenden.
6. Die zusätzlichen Funktionen für WIM und SOWON werden von den bereits existierenden externen Partnern umgesetzt.

6.1.2. Variante 2: Neubau eines eigenständigen Systems

In dieser Variante wird ein eigenständiges System zur Online Wohnungsantragserstellung und Antragsbearbeitung umgesetzt.

Diese Lösung wurde verworfen, da mit SOWON und WIM bereits eine geeignete Basis vorhanden ist und prozessual eine enge Bindung an die vorhandenen Geschäftsprozesse in WIM und SOWON notwendig ist.

Ein kompletter Neubau wäre erheblich teurer und mit wesentlichen zeitlichen und monetären Risiken verbunden, ohne dass ein höherer Nutzen erkennbar wäre.

6.2. Entscheidungsvorschlag

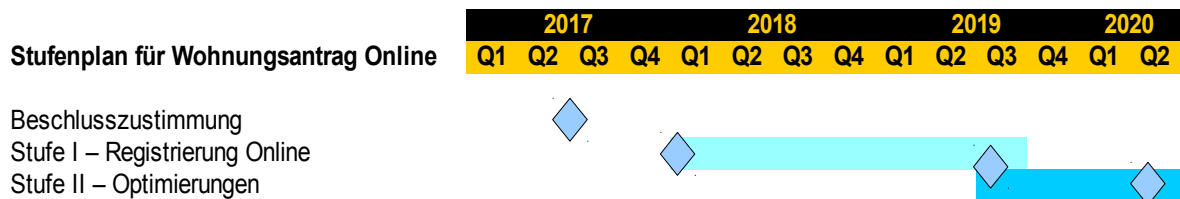
Es wird die Variante 1 empfohlen.

6.3. Zeitplanung

Die Zeitschiene für das Projekt startet in Q1 2018 und enthält 2 Stufen.

Stufe I beinhaltet die Online Wohnungsantragserstellung im Zeitraum von Q1 2018 bis Anfang Q3 2019.

Stufe II umfasst die Erweiterungen und Optimierungen, die sich aus Erfahrungen und Erkenntnissen der Einführungsphase ergeben. Geplanter Zeitraum ist Q3 2019 bis Anfang Q2 2020.



6.4. Personal

Neue Planstellen müssen nicht geschaffen werden.

Es werden ab dem Jahr 2020 im Bereich Soziale Wohnraumversorgung – Registrierung und Vergabe 3 VZÄ in A9/E8 (Allgemeiner Verwaltungsdienst) dauerhaft eingespart.

6.5. Kosten

Aus vergaberechtlichen Gründen wird dieser Teil in der nichtöffentlichen Sitzung mit der Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 08856 behandelt.

6.6. Nutzen (IT-Sicht)

Durch die dauerhafte Einsparung im Bereich Soziale Wohnraumversorgung / Registrierung und Vergabe (S-III-S/RV) von 3 VZÄ in A9/E8 – (Allgemeiner Verwaltungsdienst) in der Sachbearbeitung, ergibt sich ab dem Jahr 2020 eine dauerhafte Einsparung von jährlich 155.790 € für Personalkosten und 2.400 € für Arbeitsplatzkosten.

	dauerhaft	einmalig	befristet	Kapitel
Erlöse und Einsparungen				
Erlöse (zw.): Mit der Lösung Wohnungsantrag Online werden keine Erlöse generiert.				
Einsparung durch Ablöse des Altsystems (zw., n.zw.): nicht relevant				
Sonstige Einsparungen innerhalb des durch die IT-unterstützten Bereichs / Fachprozesses	Personalkosten ab 2020 dauerhaft, jährlich 155.790 € Arbeitsplatzkosten ab 2020 dauerhaft jährlich 2.400 €			s. 2.0

6.7. Feststellung der Wirtschaftlichkeit

6.7.1. Ergebnisse der IT-Wirtschaftlichkeitsbetrachtung

Die Erstellung der Wirtschaftlichkeitsbetrachtung erfolgt mit dem WiBe Tool.

Kapitalwert:	-1.965.507,-€
Kapitalwert haushaltswirksam	-1.712.422,-€
Kapitalwert nicht haushaltswirksam	-253.084,-€

Dringlichkeitskriterien	32
Qualitativ-Strategische Kriterien	69
Externe Effekte	86
Gesamtscore	5,26

Muss-Kriterium erfüllt: ja nein

6.7.2. Erläuterung der IT-Wirtschaftlichkeitsbetrachtung

6.7.2.1. Monetäre Wirtschaftlichkeit

Die beiden grundlegenden Systeme WIM und SOWON werden im Rahmen dieses Projektes umgebaut, um die Prozessdurchläufe zu optimieren und die Wartungskosten zu verringern. Die neue moderne Web Technologie von SOWON bietet die Grundlage für kostengünstige Erweiterungen.

6.7.2.2. Nicht-monetäre Wirtschaftlichkeit

Dringlichkeit

Durch die hohe Anzahl von Anträgen ist die Bearbeitungsdauer und die Bewältigung der Anzahl der Anträge durch Personalengpässe eingeschränkt und hat bereits zu hohen Rückständen geführt. Im Durchschnitt liegt die Bearbeitungsdauer bei 3 Monaten. Die neue Lösung stellt sicher, dass alle notwendigen Daten und Nachweise der Wohnungssuchenden vollständig sind, und somit unnötige und zeitaufwändige Prozessabläufe zur Antragstellung vermieden werden können. Weiterhin garantiert die Optimierung von Antragsmasken effizientere Arbeitsabläufe und die Transparenz der Dringlichkeitsberechnung. Das Vorhaben entspricht der e-Government-Strategie.

Qualität

Das Design der geplanten Lösung zeichnet sich durch hohe Flexibilität aus.

Dadurch wird sichergestellt, dass die Systemlösung der Hard- und Softwarehersteller unabhängig ist. Die Erweiterung der Systeme WIM und SOWON unterstützt die Optimierung der Prozessdurchläufe des Fachbereichs.

Benutzerfreundliche Menüführung mit interaktiver Unterstützung führt zu einer erheblichen Reduzierung der internen Prozessdurchläufe. Die Vollständigkeit der zu bereitstellenden Daten und Dokumente wird garantiert.

Die Arbeitsabläufe werden beschleunigt, die Anzahl manueller Anträge und Datenabfragen wird minimiert und zeitaufwendige Nachforderungen von Unterlagen werden vermieden. Das Risiko für Rückstände wird erheblich reduziert.

Die systemunterstützte Bewertung der Dringlichkeit führt zur Vereinheitlichung der Standardantragsbearbeitung.

Der Fachbereich kann sich vermehrt auf qualitativ anspruchsvolle Sonderbearbeitungen und Beratungen konzentrieren.

Extern

Die Wohnungssuchenden werden durch ein modernes Internetportal mit Hilfestellung strukturiert geführt. Sie können jederzeit (7 Tage die Woche/rund um die Uhr) ihren aktuellen Stand im System einsehen. Dafür können sie mit einem Internetzugang flexibel vom Computer und mobilen Endgeräten auf das System zugreifen.

Die Berechnung der Dringlichkeit wird für die Wohnungssuchenden transparent.

Vorsprachen beim Amt, sowie Fahrt- und Telefonkosten entfallen. Die mehrmonatige

Wartezeit von der Antragstellung bis zum Registrierbescheid wird verkürzt. Durch die verbesserte Servicequalität wird die Zufriedenheit der Wohnungssuchenden erhöht. Generell wird mit dieser kundenorientierten modernen Lösung die positive Außenwirkung der Landeshauptstadt München unterstützt.

7. Datenschutz / Datensicherheit / IT-Sicherheit

Im Rahmen des IKT-Vorhabens ist die Konformität zur Designvorgabe IT-Sicherheit sichergestellt.

Im Rahmen des IKT-Vorhabens ist die Konformität zur Designvorgabe Datenschutz sichergestellt.

IT-Strategiekonformität und Beteiligung

Zustimmung it@M liegt vor : ja nein

8. Sozialverträglichkeit

Die im Beschluss angeführte Einsparung von 3 Vollzeitäquivalenten im Bereich Soziale Wohnraumversorgung – Registrierung und Vergabe, erfolgt im Rahmen der natürlichen Fluktuation. Bei Freiwerden von Stellen, werden diese nicht erneut besetzt. Durch die Reduzierung des Aufwandes bei der Antragsbearbeitung wird sich das Aufgabenfeld der Sachbearbeitungen hin zu einer verbesserten Beratung und Servicedienstleistung wandeln. Hierdurch wird eine erhöhte Kundenzufriedenheit angestrebt, die sich auch auf die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auswirken kann.

Zustimmung ÖPR liegt vor : ja nein

Zustimmung GPR liegt vor : ja nein

9. IT-Kommission

Behandlung in der IT-Kommission am: 21.06.2017

Empfehlung der IT-Lösung durch die IT-Kommission: ja nein

Ergänzungen und Hinweise aus der IT-Kommission:

Anhörung des Bezirksausschusses

In dieser Beratungsangelegenheit ist die Anhörung des Bezirksausschusses nicht vorgesehen (vgl. Anlage 1 der BA-Satzung).

Abstimmung mit anderen Referaten und Stellen

Die Beschlussvorlage ist mit der Stadtkämmerei, dem Gesamtpersonalrat, dem Direktorium (STRAC) und it@M abgestimmt.

Dem Korreferenten, Herrn Stadtrat Müller, dem Verwaltungsbeirat, Herrn Stadtrat Offman, der Stadtkämmerei, it@M, dem Gesamtpersonalrat, der Frauengleichstellungsstelle, dem Direktorium (STRAC) und dem Sozialreferat/Stelle für interkulturelle Arbeit ist ein Abdruck der Sitzungsvorlage zugeleitet worden.

II. Antrag der Referentin

1. Vom Vortrag der Referentin zum Projekt „Wohnungsantrag online“ wird Kenntnis genommen.
2. Der Stadtrat stimmt der Umsetzung des ITK-Vorhabens SOZ_ITV_0162 „Wohnungsantrag online“ zu.
3. Finanzierung
Es werden ab dem Jahr 2020 im Bereich Soziale Wohnraumversorgung – Registrierung und Vergabe 3 VZÄ im Allgemeinen Verwaltungsdienst dauerhaft eingespart. Aufgrund der Stelleneinsparung verringert sich das Produktkostenbudget des Produkts 60.4.1.2 (Vermittlung in dauerhaftes Wohnen) ab 2020, dauerhaft um jährlich 155.790 € (Personalkosten, UA 4030) und 2.400 € (Arbeitsplatzkosten, Finanzposition 4030.650.0000.8).
4. Der Beschluss unterliegt nicht der Beschlussvollzugskontrolle.

III. Beschluss

nach Antrag.

Über den Beratungsgegenstand wird durch die Vollversammlung des Stadtrates endgültig beschlossen.

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Die Vorsitzende

Die Referentin

Christine Strobl
Bürgermeisterin

Dorothee Schiwy
Berufsm. Stadträtin

IV. Abdruck von I. mit III.

über D-II-V/SP

an das Direktorium - Dokumentationsstelle

an die Stadtkämmerei

an das Revisionsamt

z. K.

V. Wv. - Sozialreferat

1. Die Übereinstimmung vorstehenden Abdrucks mit der beglaubigten Zweitschrift wird bestätigt.

2. **An das Sozialreferat, S-GL-F/H (2x)**

An das Sozialreferat, S-GL-P/O

An das Sozialreferat, S -GL-dIKA

An das Personal- und Organisationsreferat

An it@M-WL

An den Gesamtpersonalrat

An die Frauengleichstellungsstelle

An das Sozialreferat, S-III-MI/IK

An das Direktorium (STRAC)

z. K.

Am