



# Protokollauszug

aus der

## 34. öffentliche/nichtöffentliche Sitzung des Ausschusses für Gesundheit, Soziales und Inklusion

vom 21.11.2017

---

öffentlich

### **Top 7.3 Auswertung der Kundenbefragung zur Antragstellung von Wohnberechtigungsscheinen**

Herr Jekel (FB Soziales und Wohnen) stellt anhand einer Powerpoint-Präsentation die Ergebnisse der Nutzerumfrage vor. Er macht dabei deutlich, dass diese Untersuchung bereits regelmäßig durchgeführt wird, um Erkenntnisse z.B. über erforderliche Veränderungen bei der Antragstellung zu erlangen. Anschließend stellt er die Ergebnisse vor und weist darauf hin, dass auch die Informationsquellen der Nutzer sowie der Informationsbedarf abgefragt wurden. Auf Nachfrage teilt Herr Jekel mit, dass durch den Bereich Wohnen pro Jahr ca. 10.000 Fälle bearbeitet werden, davon ca. 2.500 WBS-Anträge.

Frau Schweers findet es schade, dass seit Jahren die Renovierungen im Haus 2 verschoben werden. Die Situation ist nicht ansprechend.

Herr Jekel erklärt, dass man sich in Gesprächen befindet

# Nutzerumfrage Wohnberechtigungsscheine (WBS)



Landeshauptstadt  
Potsdam

Ausschuss für Soziales, Gesundheit und Inklusion, 21.11.2017

## 4.D Evaluierung der Wohngeld- und WBS-Verfahren

*neues Instrument, für das Ressourcen von der LHP bereitzustellen sind*

*kurzfristig*

Zielbereich	Handlungsfelder	Verantwortlich	Beteiligte
4	4.3	Landeshauptstadt Potsdam	u.a. Mieterbund, Betroffenenvertreter

Die nach Bundes- und Landesrecht durch die Stadtverwaltung durchzuführenden Wohngeld- und WBS-Verfahren können im Einzelfall bei den Betroffenen Unverständnis hervorrufen und im Extremfall sogar zu Härtefallsituationen führen. Zwar sieht das anzuwendende Verwaltungsverfahrensrecht grundsätzlich Anhörungs- und Widerspruchsrechte vor, durch die die Rechte der Antragstellenden im Grundsatz gewahrt werden. Eine Reflexion der Wohngeld- und WBS-Verfahren kann darüber hinaus helfen, die Akzeptanz der Verfahren bei den Betroffenen zu erhöhen,.

**Die Wohngeld- und WBS-Verfahren werden wiederkehrend untersucht, um regelmäßig Erkenntnisse über ggf. erforderliche Veränderungen bei der Antragsbearbeitung zu erlangen.**

Diese Untersuchung wird im Sinne einer „Selbstevaluation“ eigenständig durch die Verwaltung auf Grundlage bestehender Steuerungsinstrumente bereits heute durchgeführt. Ergänzend hierzu werden Erhebungen unter den Antragstellern durchgeführt. Eine regelmäßige Auswertung der Fragebogenergebnisse stellt sicher, dass frühzeitig auf Hinweise seitens der Betroffenen bzgl. struktureller Schwierigkeiten und Hemmnisse – also unabhängig vom jeweiligen personenbezogenen Einzelfall – reagiert werden kann. Zugleich können die Ergebnisse zur Grundlage genommen werden, um im Zuge der Öffentlichkeitsarbeit über Unterstützungsmöglichkeiten, deren Voraussetzungen und gesetzliche Rahmenbedingungen zu informieren.

Wohnungspolitischen Konzept  
Maßnahme 4.D

# WBS-Nutzerumfrage

## Fragebogen



bei der Antragstellung von Wohnberechtigungsscheinen 2016

### Nutzerumfrage bei der Antragstellung von Wohnberechtigungsscheinen 2016



Sehr geehrte Besucherinnen und Besucher, um die Dienstleistungsqualität weiter zu verbessern, führt die Landeshauptstadt Potsdam eine Nutzerumfrage durch. Bitte nehmen Sie sich kurz Zeit, um den Fragebogen zu beantworten.

Dieser Bogen wird maschinell ausgewertet. Bitte markieren Sie eine Antwort in der folgenden Weise:   . Wenn Sie eine Antwort korrigieren möchten, füllen Sie bitte den falsch markierten Kreis und noch etwas darüber hinaus aus, ungefähr so:   . Die Teilnahme an der Kundenbefragung ist freiwillig. Ein Bezug zu Ihrer Person ist ausgeschlossen. Der Datenschutz ist gewährleistet.

#### Haben Sie uns sofort gefunden?

ja  nein

#### Was ist der Grund Ihres Besuches? (Mehrfachantworten möglich)

- Antragstellung  Mitteilung über Veränderung der persönlichen Verhältnisse  
 Widerspruch  Beratung und Information  
 Nachreichung von Unterlagen  Sonstiges

#### Wie haben Sie sich vor Ihrem Besuch über Ihr Anliegen informiert? (Mehrfachantworten möglich)

- persönlich vor Ort  per Telefon  
 per Internet (Homepages allgemein)  auf www.potsdam.de  
 bei Dritten \*  mit gesetzlichen Regelungen vertraut gemacht  
 Sonstiges  gar nicht

#### \* Wo haben Sie sich erkundigt? (Mehrfachantworten möglich)

- Mieterverein  Vermieter  Jobcenter/ Sozialamt  sonstige soziale Einrichtung/en

#### Zu welchen Themen, die das Wohnen betreffen, wünschen Sie sich weitere Informationen bzw. konkrete Unterstützung? (Mehrfachantworten möglich)

- Wohnraumvermittlung  Richtwerte Kostenübernahme der Leistungsträger  Unterbringung nach Wohnungsverlust

#### Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Kriterien während Ihres Besuches bei uns? (Bitte in jeder Zeile ein Kreuz setzen.)

	vollkommen zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden	vollkommen unzufrieden	keine Aussage möglich
Räumlichkeiten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Öffnungszeiten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wartezeiten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bearbeitungsdauer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Freundlichkeit des Personals	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beratungsqualität	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verständlichkeit der Formulare	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verständlichkeit der Bescheide	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### Mein/e Anliegen konnte/n ...

- vollständig geklärt werden  
 teilweise geklärt werden, erneuter Kontakt/Termin notwendig  
 nicht geklärt werden

#### Zu welchen anderen Themen wünschen Sie sich weitere Informationen bzw. konkrete Unterstützung? (Mehrfachantworten möglich)

- Familie  Gesundheit  Pflege  
 Verschuldung  soziale Leistungen  
 Sonstiges:

#### Wenn Sie weitere Hinweise, Anmerkungen oder Verbesserungsvorschläge haben, können Sie diese hier notieren:

Vielen Dank für Ihre Teilnahme!

Gute Beteiligung:  
397 Teilnehmende (2.8.-8.12.16)  
Rücklaufquote: 38,5 %

# WBS-Nutzerumfrage

Ergebnisse - Bewertungen



Landeshauptstadt  
Potsdam

6 Seiten lang

- **Sehr gut bewertet wurden:**
  - Freundlichkeit des Personals
  - Hohe Beratungsqualität
  - Verständlichkeit der Bescheide
  - Geringe Wartezeit
  - Hoher Anteil an Anliegen, die sofort geklärt werden konnten
- **Weniger gut bewertet wurden:**
  - Lange Bearbeitungsdauer
  - Verständlichkeit der Formulare
  - Öffnungszeiten
  - Raumsituation

**Antrag auf Erteilung eines Wohnberechtigungsscheins**

nach § 27 Wohnraumförderungsgesetz (WoFG) / § 5 Wohnungsbindungsgesetz (WoBindG)  
 für den Bezug einer geförderten Wohnung

▼ Anschrift der Behörde

Eingangsdatum

Schreiben Sie bitte in Druckschrift und kreuzen Sie Zutreffendes so an .  
Beachten Sie bitte auch die jeweiligen Erläuterungen (->->).  
In jedem Fall sind alle nachstehenden Angaben durch entsprechende Unterlagen und ggf. Zahlungsbelege nachzuweisen.

**Allgemeine Hinweise**

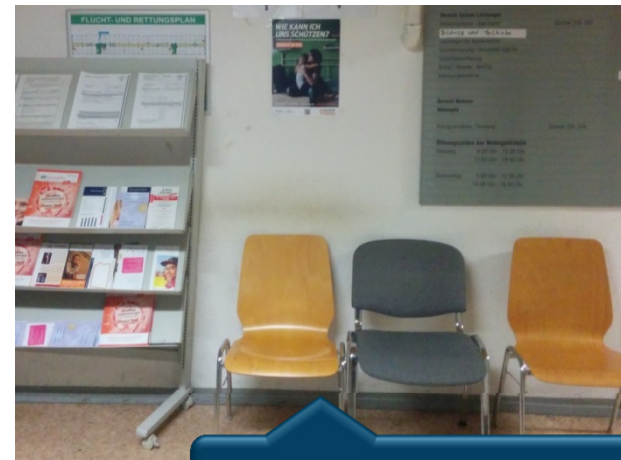
→ Wohnungen, die mit Mitteln aus öffentlichen Haushalten gefördert werden, sind für Wohnungssuchende bestimmt, deren Gesamteinkommen eine bestimmte Einkommensgrenze, die nach der Zahl der Haushaltsangehörigen Personen gestaffelt ist, nicht übersteigt. Die Einkommensgrenzen sind in § 9 des Wohnraumförderungsgesetzes (WoFG) festgelegt. Die Ermittlung des Einkommens richtet sich nach den §§ 20 bis 24 WoFG. Diese Regelungen können sich an die Vorschriften des Einkommensteuerrechts an, sehen aber auch davon abweichende Bestimmungen vor.  
Stichtag für die Feststellung der Haushalts- und Einkommensverhältnisse ist der Zeitpunkt der Antragstellung.

Die nachfolgend erbetenen Angaben sind zur Bearbeitung Ihres Antrages notwendig. Über Ihren Antrag kann nur dann positiv entschieden werden, wenn Sie die im einzelnen näher bezeichneten Daten angeben.

**1. Angaben zur Person der Antragstellerin/des Antragstellers**

1.1 Familienname  Vorname

geburtsdatum  Staatsangehörigkeit  männlich  weiblich



Wartebereich in Haus 2

# WBS-Nutzerumfrage



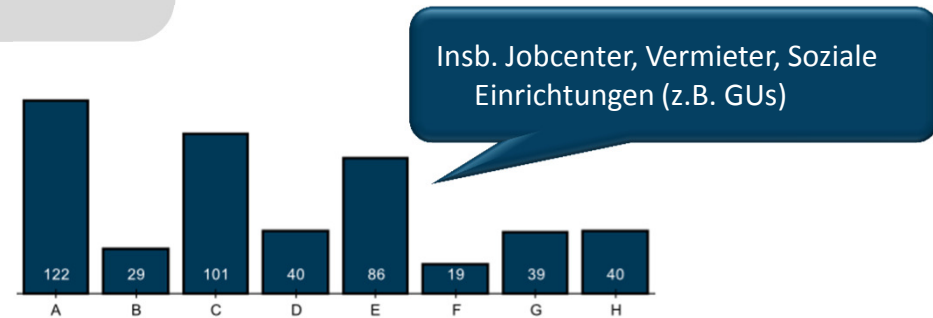
Landeshauptstadt  
Potsdam

## Weitere Ergebnisse

- **Informationsquellen:**
  - Vielfalt an Informationswegen
  - Beratung vor Ort von hoher Bedeutung
  - Wenig genutzt: potsdam.de

Wird derzeit aktualisiert

- **Informationsbedarf:**
  - Wohnraumvermittlung am wichtigsten
  - Bemerkenswert häufig: Unterbringung nach Wohnungsverlust



### Wie haben Sie sich vor Ihrem Besuch über Ihr Anliegen informiert?

- A persönlich vor Ort (122)
- B per Telefon (29)
- C per Internet (Homepages allgemein) (101)
- D auf [www.potsdam.de](http://www.potsdam.de) (40)
- E bei Dritten \* (86)
- F mit gesetzlichen Regelungen vertraut gemacht (19)
- G Sonstiges (39)
- H gar nicht (40)



### Zu welchen Themen, die das Wohnen betreffen, wünschen Sie sich weitere Informationen bzw. konkrete Unterstützung?

- A Wohnraumvermittlung (298)
- B Richtwerte Kostenübernahme der Leistungsträger (93)
- C Unterbringung nach Wohnungsverlust (47)

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Gregor Jekel, Landeshauptstadt Potsdam, Wohnen



Landeshauptstadt  
Potsdam

Bereich Wohnen:

**Wohnungssicherung,**

**WBS / Mietpreis- und Belegungsbindungen,**

**Wohngeld**

Verwaltungscampus

Haus 2 (Jägerallee)

4. Etage, Raum 450

Telefon: 0331/289-2115

E-Mail: [wohnen@rathaus.potsdam.de](mailto:wohnen@rathaus.potsdam.de)