

**öffentliche
Mitteilungsvorlage**

Organisationseinheit	Datum	Drucksachen-Nr.
Soziales	01.09.2026	333/2026

⇅ Beratungsfolge	⇅ Sitzungstermin
Ausschuss für Soziales, Familien und Senioren	24.09.2026

Tagesordnungspunkt:

Umsetzung Bezahlkarte für Geflüchtete in der Stadt Gütersloh

Personelle Auswirkungen		☒ Nein	☐ Ja
Art	Im Zeitraum/ab Zeitpunkt	Anzahl der Stellen und Bewertungen	
Finanzielle Auswirkungen		☒ Nein	☐ Ja
Art	Im Zeitraum/ab Zeitpunkt	Haushaltsbelastung Euro	Veranschlagt unter Produkt-Nr. u. -bezeichnung
Beschlusskontrolle		☒ Nein	☐ Ja
Falls ja:			
Verantwortlicher Fachbereich:		Umsetzung bis zum:	

Ausgangslage:

Mit der Mitteilungsvorlage DS.-Nr. 121/2025 für die Sitzung des Ausschusses für Soziales, Familien und Senioren (ASFS) am 13.03.2025 stellte die Verwaltung die rechtlichen Grundlagen und das Verfahren der Bezahlkarte allgemein, die damalige Diskussion in Bund und Land NRW sowie die aktuelle Situation in Gütersloh dar.

Wegen der Erwartung eines erhöhten Verwaltungs- und Personalaufwands empfahl die Verwaltung, von der Opt-Out-Regelung Gebrauch zu machen. In der ASFS-Sitzung am 26.06.2025 und der Ratssitzung am 04.07.2025 wurde die Einführung der Bezahlkarte für Geflüchtete in Gütersloh - entgegen der Empfehlung der Verwaltung - mehrheitlich beschlossen.

Stand der Umsetzung

Nachdem vorbereitende Tätigkeiten wie der Abschluss eines Verwaltungsvertrages mit dem Land NRW und der Schaffung der umfangreichen datenschutzrechtlichen Dokumentationen sowie der technischen Voraussetzungen für die Anbindung an die landeseinheitliche „SocialCard“ abgeschlossen waren, konnten erste Kartenrohlinge angefordert und alle Leistungsbeziehenden über die bevorstehende Umstellung informiert werden. Gleichzeitig wurden alle Beratungsstellen und Multiplikatoren in Gütersloh mit dem neuen Verfahren mittels Merkblätter, in persönlichen Gesprächen und mit Hinweis auf Lernvideos auf der „SocialCard-Plattform“ vertraut gemacht. Ab November 2025 wurden Anhörungen an alle betroffenen Leistungsbeziehenden verschickt. Wie in der Bezahlkartenverordnung vorgesehen, erhalten alle Grund- und Analogleistungsbeziehenden eine Bezahlkarte. Ausnahmen sieht die Verordnung lediglich für bestimmte Erwerbstätige und Auszubildende vor. Den Anhörungen beigelegt war eine Abfrage von möglichen Gründen für eine individuelle Anhebung des vorgesehenen Barbetrages von 50 Euro.

Nach dem Jahreswechsel erfolgte eine weitere Information an alle künftigen Bezahlkartennutzenden mit einer Abfrage zu gewünschten Zahlungsempfängern auf einer kommunalen oder individuellen Whitelist. Nach Rücklauf und Auswertung der Abfrage wurden für die Leistungsbeziehenden individuelle Bescheide mit Barbetragsfestsetzung angefertigt, die eine Ermessenentscheidung im jeweiligen Einzelfall erkennen ließen.

Im Februar und März 2026 wurden in Einzelterminen mit persönlichem Gespräch die Bezahlkarten erstellt und zusammen mit den Bescheiden ausgehändigt, um direkt die Möglichkeit für Rückfragen und Erläuterungen zu schaffen. Gleichzeitig wurde im Besucherzentrum ein PC mit Zugriff auf das „SocialCard-Portal“ installiert, an dem Karteninhaber ohne eigenes Endgerät ihr digitales Bezahlkartenportal (etwa zur Umsatzabfrage) einrichten und nutzen können.

Zu Anfang März 2026 wurden etwa 10 Bezahlkarten bebucht und in engem Kontakt mit den betreffenden Leistungsbeziehenden getestet, ob alle Funktionen verfügbar waren und die Bezahlkarten in den Geschäften vor Ort für Einkauf und Bargeldabhebung akzeptiert wurden. Nach diesem erfolgreichen Test wurden ab April 2026 dann alle ausgehändigten Bezahlkarten mit den Leistungsansprüchen bebucht.

Mit Stand August 2026 sind 98 Bezahlkarten ausgegeben. Der Fallbestand in Gütersloh ist über das Jahr 2026 konstant. Fallzugänge und -abgänge gleichen sich in etwa aus.

Zusätzliche Arbeitsbelastung

Durch die verwaltungsrechtlich erforderlichen Anhörungen, die individuell zu erlassenden Bescheide mit Ermessensentscheidungen und die Beratungsgespräche zur individuellen und kommunalen Whitelist, um Wünsche der Leistungsbezieher für eigene Zahlungsempfänger zu prüfen und zu installieren, ergab sich - wie vorab verwaltungsseitig beschrieben - ein hoher zusätzlicher Zeitaufwand in jedem Leistungsfall. In den Wochen der Kartenausgaben im Einzeltermin war der überwiegende Teil des Arbeitstages jeder Sachbearbeiterin des Teams vom Thema Bezahlkarte bestimmt.

Nicht zuletzt aufgrund der guten Vorabinformation und individuellen Bescheidung sind die zuvor erwarteten Widersprüche und Klagen im Zusammenhang mit der Bezahlkartenausgabe bisher ausgeblieben.

Nach wie vor ist der zusätzliche Beratungsbedarf wegen der Bezahlkarte hoch, weil die technische Abwicklung des Zahlungsverkehrs, das Einrichten neuer Zahlungsempfänger und Lastschriften bei der Vielzahl privater Verbindlichkeiten einiger lange in Gütersloh lebender Familien diese immer wieder vor Herausforderungen stellt. Jeder neue Zahlungsempfänger und Abbuchungsberechtigte muss im Portal individuell vom Nutzer beantragt und von Verwaltungsseite freigegeben werden. Jeder neue Handyvertrag oder Rechtsanwalt, jeder Sportverein wird individuell abgewickelt. Bei unsachgemäßer Verwendung der Karte oder einigen Fehlversuchen im Portal wird die Karte gesperrt, muss wieder entsperrt werden oder geht verloren und muss neu ausgestellt werden. In einigen Fällen musste eine neue Karte ausgestellt werden, da technische Probleme im Portal nicht zu lösen waren. Es kommt vor, dass eine Karte in der verpflichtenden Anwesenheit des Leistungsbeziehers nicht angelegt werden kann, so dass eine erneute Gesprächsterminierung notwendig wird.

Der Support, der der Verwaltung von Seiten der „SocialCard“ zur Verfügung gestellt wird, ist (trotz Reklamation) nach wie vor unzureichend und vielfach nicht zielführend. Tickets werden mit Zeitverzug bearbeitet und bieten keinerlei Lösung an. Die Einzahlhistorie ist seit Inbetriebnahme des Systems lückenhaft.

Die Beratungsstellen - allen voran die Flüchtlingsberatung der Diakonie - leisten eine wertvolle Unterstützung dabei, die Leistungsbeziehenden mit der Anwendung der Karte und des Portals vertraut zu machen und sind dazu täglich im Kontakt mit dem Team Asylbewerberleistungen.

Eine Vereinfachung bei Neuzuweisungen, die ihre Bezahlkarten und Kenntnisse im Handling bereits aus der Landesaufnahmeeinrichtung mitbringen, konnte bisher nur ganz vereinzelt festgestellt werden, weil regelmäßige Zuweisungen nach Gütersloh derzeit nicht erfolgen. Gütersloh ist aktuell nicht aufnahmepflichtig. Nicht zuletzt wegen der bundesweit rückläufigen Flüchtlingszahlen ist die Aufnahmequote Güterslohs, trotz deutlich gesunkener Anrechenbarkeit von Plätzen in Landesaufnahmeeinrichtungen, mit 103 % im August 2026 über dem Soll. Außer Familienzusammenführungen oder Sonderzuweisungen wegen Arbeit oder Ausbildung werden derzeit keine Geflüchteten nach Gütersloh zugewiesen.

Fallzuwächse entstehen meist dadurch, dass Menschen, die langjährig in Gütersloh leben oder sogar hier geboren sind, ihren Aufenthaltstitel verlieren und die dann mit dem Wechsel in den Rechtskreis des Asylbewerberleistungsgesetzes mit ihren finanziellen Verpflichtungen vom Girokonto zur Bezahlkarte übergehen müssen. Das geht mit viel Beratungsaufwand wegen Unverständnis auf Seiten der Antragstellenden einher.

Kosten

Der zusätzlich notwendige Personalaufwand verursachte und verursacht weiterhin Kosten in übersichtlich bezifferbarem Umfang, die der Stadt Gütersloh nicht erstattet werden.

Beginnend mit den Vorbereitungstätigkeiten haben die Mitarbeiterinnen im Team AsylbLG ihre zusätzlich für die Bezahlkarte aufgewendeten Arbeitsstunden aufgezeichnet. Im Zeitraum Juli 2025 bis Juni 2026 wurden von den drei Mitarbeiterinnen im Team AsylbLG für die Bezahlkarte zusätzlich 565 Arbeitsstunden aufgewendet. Aufgezeichnet wurden Arbeitsvorgänge wie Vorbereitungstätigkeiten, Erstellung von Bescheiden, Beratung, Abwicklung der Zahlungen, Erstattung und Dokumentation.

Die KGST ermittelt die Vollkosten eines Büroarbeitsplatzes einer Sachbearbeiterin A10 im Beamtenverhältnis aktuell mit 76,20 € pro Arbeitsstunde. Es sind also zusätzliche Personalkosten in Höhe von 43.043 € entstanden. Dieser Betrag bewegt sich weit über dem seinerzeit überschlägig vermuteten Ansatz von rd. 20.000,00 €. Er wird von Seiten des Landes NRW der Kommune nicht erstattet und belastet demnach zu 100 % den städtischen Haushalt.

Nur die Sachkosten für die Kartenrohlinge sowie für die Nutzung des „SocialCard-Portals“ mit dem digitalen Support und der Einrichtung von Mitarbeitenden- und Administratorenzugängen erstattet das Land NRW über die Bezirksregierung Detmold. Die monatlichen Kosten für jede Einzelbuchung werden an den Finanzdienstleister bezahlt, sind anschließend der Bezirksregierung Detmold nachzuweisen und werden dann von dort erstattet. Sachkosten für die Bezahlkarte entstehen der Stadt Gütersloh somit nicht.

Resümee aus Sicht der Verwaltung

Eine Verwaltungsvereinfachung ist bisher nicht spürbar.

Ob das politische Ziel, sogenannte „Fehlanreize“ („Pull-Faktoren“) zu minimieren, mit der Einführung der Bezahlkarte erreicht wird, lässt sich aus Verwaltungssicht in Gütersloh nicht beurteilen.

Viele der langzeitbeziehenden Gütersloher Hilfeempfänger stellt die Bezahlkarte im Alltag weiterhin vor große Herausforderungen und beschränkt gerade Familien mit Kindern in ihren Teilhabemöglichkeiten. Es ist nicht überprüfbar, ob die Leistungsbeziehenden ihre Sozialleistungen vollständig von den Karten abrufen und ihr Portal (ähnlich einem Online-Banking) nutzen (können). Viele suchen sich anderweitige Unterstützung. Von Seiten der Verwaltung kann das Portal der Leistungsbeziehenden nicht eingesehen werden. So ist häufig auch für die Verwaltung nicht erkennbar, ob es sich bei geschilderten Fehlfunktionen um ein Bedienerproblem oder ein „Social-Card-Plattform“-Problem handelt. Auf den technischen Support für Nutzende zu verweisen, ist unbefriedigend, denn in Einzelfällen wurde durch die Leistungsbeziehenden geschildert, dass von dort im Chat oder telefonisch keine Lösung angeboten werden konnte.

In Vertretung

Henning Matthes

Anlagenliste:
(keine)