

# Der OÖ. WEB setzt neue Maßstäbe.



## Zusammenfassung



### AUSGANGSSITUATION

- 450 Millionen Euro von Bundesseite an die Bundesländer ausbezahlt, um die Bevölkerung bei gestiegenen Wohn- und Heizkosten zu entlasten (OÖ-Anteil: 71,7 Mio. Euro).
- Rund 290.000 förderungswürdige Haushalte.
- Die manuelle Bearbeitung dieser Antragszahl hätte etwa 200 zusätzliche Personaleinheiten und damit Personalkosten in Höhe von 800.000 Euro für zwei Monate erfordert.



### LÖSUNGSWEG

- Interne Entwicklung und Inbetriebnahme eines vollautomatisierten Prüfmechanismus innerhalb von drei Monaten. Dieser ermöglicht eine Bearbeitung ohne einen einzigen manuellen Eingriff.
- Schnittstellen zur Transparenzdatenbank und dem Zentralen Melderegister gewährleisteten eine rechtssichere, zielgerichtete Mittelverteilung.
- Die innovative Fachanwendung ermöglichte ein laufendes Monitoring und Reporting.



### EINBINDUNG DER STAKEHOLDER

- Einzigartiges gebietskörperschaftsübergreifendes Projekt – operative Mitwirkung der Bürgerservicestellen in 438 Gemeinden.
- Ergänzend Einbindung der NGOs und Interessenvertretungen für vulnerable Zielgruppen, wie ältere Menschen, Menschen mit Beeinträchtigungen oder Menschen mit Migrationshintergrund.



### ANTRAGSTELLUNG UND -BEARBEITUNG

- Die Antragstellung für die Bürger\*innen erfolgte per einfachem Online-Formular ohne Beilagen.
- Für jene, die Unterstützung benötigten, standen Bürgerservicestellen in allen Gemeinden und Städten, sowie eine Hotline und eine E-Mail-Anlaufstelle zur Verfügung.
- Mehr als 229.000 Anträge sind eingelangt und wurden effizient, schnell und rechtssicher geprüft.
- 90 Prozent der Anträge wurden binnen einer Woche ab Antragstellung vollautomatisiert bearbeitet.



### LAUFENDER BÜRGERSERVICE UND SUPPORT

- Externes Call-Center mit Hotline und E-Mail-Anlaufstelle in der Abt. Soziales.
- Beantwortung von mehr als 37.000 Anfragen zum Wohn- und Energiekostenbonus (WEB).
- Second-Level-Support für die Fachanwendung wurde durch die Abt. Soziales für die 438 oö. Gemeinden eingerichtet.

Online. Einfach. Schnell.

# Der OÖ. WEB setzt neue Maßstäbe.



## Der Prozess

