



Ministerium für Kultur und Wissenschaft  
des Landes Nordrhein-Westfalen, 40190 Düsseldorf

An den Vorsitzenden  
des Wissenschaftsausschusses  
Herrn Prof. Dr. Daniel Zerbin MdL  
Platz des Landtags 1  
40221 Düsseldorf

LANDTAG  
NORDRHEIN-WESTFALEN  
18. WAHLPERIODE

**VORLAGE**  
**18/2447**

A10

12. April 2024

Seite 1 von 2

Aktenzeichen:

232

bei Antwort bitte angeben

Ina Brandes

**Sitzung des Wissenschaftsausschusses am 17.04.2024**  
**TOP 7: „Die Situation im BAföG-Amt ist katastrophal – Wie wird die Landesregierung die Studierendenwerken bei den Herausforderungen unterstützen?“**

Sehr geehrter Herr Vorsitzender,

die SPD-Fraktion hat den o.g. Bericht beantragt. Dieser Bitte komme ich gerne nach.

Mit freundlichen Grüßen

Ina Brandes

**Anlage**

Völklinger Straße 49  
40221 Düsseldorf  
Telefon 0211 896-  
Telefax 0211 896-4555  
Poststelle@mkw.nrw.de  
www.mkw.nrw

Öffentliche Verkehrsmittel:  
S-Bahnen S 8, S 11, S28  
(Völklinger Straße)  
Rheinbahn Linie 709  
(Georg-Schulhoff-Platz)  
Rheinbahn Linien 706, 707  
(Wupperstraße)



**Schriftlicher Bericht  
der Ministerin für Kultur und Wissenschaft  
an den Wissenschaftsausschuss**

Seite 2 von 2

**„Die Situation im BAföG-Amt ist katastrophal – Wie wird die  
Landesregierung die Studierendenwerken bei den  
Herausforderungen unterstützen?“**

Das BAföG ist für viele Studierende ein zentrales Element zur Finanzierung ihres Studiums. Daher hat das Ministerium für Kultur und Wissenschaft umgehend reagiert, nachdem dem Haus das erhöhte Beschwerdeaufkommen über das Amt für Ausbildungsförderung in Aachen bekannt wurde:

Bereits am 22. Februar 2024 gab es hierzu einen Austausch zwischen dem Amt für Ausbildungsförderung, der Bezirksregierung Köln und dem Ministerium für Kultur und Wissenschaft. Die im Schreiben des Allgemeinen Studierendenausschusses (AStA) aufgeführten Problemfelder wurden diskutiert und auf dieser Grundlage ein Maßnahmenkatalog erarbeitet, der nun Schritt für Schritt in Kraft tritt. Details können dem beiliegenden Antwortschreiben an den AStA der RWTH Aachen vom 4. April 2024 entnommen werden.

Über die Informationen des Antwortschreibens hinaus wurde in der 15. Kalenderwoche das im Antwortschreiben erwähnte Callcenter eingebunden. Über die Rufnummer des Amtes für Ausbildungsförderung kann das Callcenter erreicht werden. Dort wird auf den allgemeinen Bearbeitungsstand hingewiesen und Anliegen, die über diese Informationen hinausgehen, aufgenommen und an das Amt weitergeleitet. Gleichzeitig wird ein Rückruf vereinbart, der am folgenden Werktag erfolgen soll. So wird der Informationsfluss zwischen Studierenden und dem Amt für Ausbildungsförderung wieder hergestellt.

Auch wurde die Bezirksregierung Köln als zuständige Fachaufsicht angehalten, noch vor den Sommerferien eine Dienstbesprechung mit den Vertretern der Ämter für Ausbildungsförderung unter Beteiligung des Ministeriums durchzuführen. Hier soll neben den Auswirkungen des 29. BAföG Änderungsgesetzes insbesondere auch der Fortgang der Digitalisierung thematisiert werden.

Ein vergleichbares Beschwerdeaufkommen zu dem vorliegenden Fall in Aachen bei anderen Ämtern für Ausbildungsförderung in Nordrhein-Westfalen ist dem Ministerium und der Bezirksregierung Köln nicht bekannt.



Ministerium für Kultur und Wissenschaft  
des Landes Nordrhein-Westfalen, 40190 Düsseldorf

Allgemeiner Studierendenausschuss  
der RWTH Aachen

-per E-Mail-

4. April 2024  
Seite 1 von 3

Aktenzeichen:  
232  
bei Antwort bitte angeben

RR Leidinger  
Telefon 0211 896 - 4122  
Telefax 0211 896 -  
timo.leidinger@mkw.nrw.de

## Situation im BAföG-Amt des Studierendenwerks Aachen

Ihre Eingabe vom 26.02.2024

Sehr geehrter Herr Roß,  
sehr geehrte Frau Kazan,

haben Sie vielen Dank für Ihr o. g. Schreiben. Frau Ministerin Brandes hat mich gebeten, Ihnen zu antworten. Sie thematisieren die organisatorischen Zustände im Amt für Ausbildungsförderung des Studierendenwerks Aachen (AfA Aachen) und weisen auf die zunächst eingeschränkte und sodann eingestellte Erreichbarkeit und die mehrmonatige Bearbeitungszeit von Erst- und Wiederholungsanträgen hin. Über die Lage im Aachener Amt hinaus gehen Sie noch auf den allgemeinen Zustand des BAföG und seiner Bearbeitung in Nordrhein-Westfalen ein, insbesondere auf die Frage der Finanzierung der BAföG-Verwaltung und die Digitalisierung der Ämter für Ausbildungsförderung.

### 1) Zustände im Amt für Ausbildungsförderung Aachen

Auf die Zustände im AfA Aachen wurde das Ministerium in den vergangenen Monaten durch ein erhöhtes Beschwerdeaufkommen aufmerksam. Hierzu fand am 22. Februar 2024 ein Gespräch zwischen dem Ministerium, der Bezirksregierung Köln und dem Amt für Ausbildungsförderung statt. Im Rahmen dieses Gesprächs wurden Maßnahmen zur Besserung der Lage festgelegt, welche seitdem in einem regen Austausch weiter ausgearbeitet wurden und nun schrittweise in Kraft treten.

Das Aachener Amt war zum Zeitpunkt des Gesprächs nur noch unzureichend telefonisch erreichbar. Die ursprünglich großzügig

Völklinger Straße 49  
40221 Düsseldorf  
Telefon 0211 896-04  
Telefax 0211 896-4555  
Poststelle@mkw.nrw.de  
www.mkw.nrw

Öffentliche Verkehrsmittel:  
S-Bahnen S 8, S 11, S28  
(Völklinger Straße)  
Rheinbahn Linie 709  
(Georg-Schulhoff-Platz)  
Rheinbahn Linien 706, 707  
(Wupperstraße)



bemessenen Anrufzeiten konnten bei der aktuellen Personalstruktur nicht mehr gewährleistet werden. Unter der Rufnummer 0241-80 93206 ist mittlerweile indes eine Erreichbarkeit wieder eingeschränkt hergestellt, ein Leitsystem verweist hier auf die Bearbeitungsstände sowie die Online-Terminvergabe. Der nächste Ausbauschritt sieht vor, ein Call-Center einzubinden. Die Anliegen der Studierenden sollen dort aufgenommen und Rückrufwünsche entgegengenommen werden. Die Sachbearbeitenden sollen diese Rückrufwünsche innerhalb des nächsten Werktages erfüllen. Dieser Ausbauschritt soll in der kommenden Kalenderwoche umgesetzt werden.

Der Bearbeitungsstand ist nicht flächendeckend erst im November 2023 angelangt. Die Äußerung auf der Internetseite des AfA Aachen resultiert aus der noch geltenden Sachgebietenbearbeitung. Angegeben wird der Stand des am weitesten zurückliegenden Sachgebieten. Während ein Sachgebiet noch Anträge aus November 2023 bearbeitet, sind andere Sachgebiete bereits tagesaktuell. Um eine vom Zufall abhängige Bearbeitungszeit zu vermeiden, wird von der Sachgebietenaufteilung auf eine Stapelbearbeitung umgestellt. Damit werden also alle Eingänge gemeinschaftlich bearbeitet, wobei sich die Reihenfolge nach dem Eingangsdatum richtet. Im Rahmen der Restrukturierung des Arbeitsprozesses werden die noch offenen Fälle vom gesamten Team abgearbeitet. Der aktuellen Sachstandsmitteilung zufolge sind die ältesten Eingänge nach dem 01.12.2023 eingegangen.

## 2) Finanzierung und Digitalisierung

Die Erstattung der Verwaltungskosten für die BAföG-Bearbeitung wird eng mit den Studierendenwerken abgesprochen, um eine transparente und auskömmliche Finanzierung sicherzustellen.

Grundsätzlich ist die personelle und finanzielle Ausstattung der Ämter für Ausbildungsförderung ausreichend. Dies zeigt sich auch dadurch, dass die vorliegende Problematik von langen Bearbeitungszeiten insbesondere Studierende am Standort Aachen betrifft, während dieses Phänomen andernorts nicht in diesem Ausmaß zu verzeichnen ist. Gleichwohl wird gerade ein Konzept zur einheitlichen Kostenerfassung bei den Studierendenwerken hinsichtlich der Ämter für Ausbildungsförderung erarbeitet und mit den Vertretern der Studierendenwerke abgestimmt.

Der Einsatz der E-Akte bei der Bearbeitung von BAföG-Anträgen hat bislang nicht die gewünschte Beschleunigung bei der Bearbeitung bewirkt und auch nicht zur Entlastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beigetragen. An einer Lösung dieser komplexen Problematik wird in Nordrhein-Westfalen, aber auch länderübergreifend gearbeitet.



3) Strukturelle Probleme im BAföG

Seite 3 von 3

Eine signifikante Beschleunigung der Prozesse kann nur erfolgen, wenn die Beurteilung eines BAföG-Antrags einfacher wird. Dies kann nur durch eine Vereinfachung des BAföG geschehen. Als Land wirken wir im Gesetzgebungsprozess auf geeignete Schritte hin.

Mit freundlichen Grüßen  
Im Auftrag

Prof. Dr. Joachim Goebel