Übersicht

Hilden

Der Bürgermeister
Hilden, den 06.10.2026
AZ.:

WP 25-30 SV 51/052

Mitteilungsvorlage

Einführung der Bezahlkarte für Leistungsberechtigte nach dem Asylbewerberleistungsgesetz – Sachstand und erste Erfahrungen

Für eigene Aufzeichnungen: Abstimmungsergebnis			
	JA	NEIN	ENTH.
CDU			
SPD			
AfD			
Grüne			
FDP			
Linke			
BA | Piraten			

öffentlich

Finanzielle Auswirkungen	☐ ja	☒ nein	☐ noch nicht zu übersehen
Organisatorische Auswirkungen	☐ ja	☒ nein	☐ noch nicht zu übersehen

Beratungsfolge:

Ausschuss für Chancengerechtigkeit und Integration	18.11.2026	Kenntnisnahme

Beschlussvorschlag:

Der Ausschuss für Chancengerechtigkeit und Integration nimmt den Sachstandsbericht der Verwaltung zur Einführung der Bezahlkarte und zu den ersten Erfahrungen aus der praktischen Umsetzung zur Kenntnis.

Erläuterungen und Begründungen:

1. Ausgangslage

Der Rat der Stadt Hilden hat im Mai 2025 die Einführung der Bezahlkarte für Leistungsberechtigte nach dem Asylbewerberleistungsgesetz beschlossen.

Die Umsetzung erfolgt im Rahmen des landesweiten Verfahrens zur Einführung der Bezahlkarte in Nordrhein-Westfalen und in Abstimmung mit dem Land Nordrhein-Westfalen, der Bezirksregierung Düsseldorf sowie dem beauftragten Dienstleister.

Die Einführung erforderte eine Vielzahl aufeinander aufbauender organisatorischer und technischer Umsetzungsschritte. Hierzu gehörten unter anderem der Abschluss der vertraglichen Grundlagen, die Benennung und Legitimation der zuständigen Personen, die Übermittlung verschiedener Daten und Unterlagen, technische Abstimmungen mit der IT und der Stadtkasse, die Einrichtung von Zugängen sowie die Durchführung von Anwenderschulungen.

Aufgrund der Vielzahl der erforderlichen Einzelschritte und der notwendigen Abstimmungen mit den beteiligten Stellen konnte der ursprünglich vorgesehene Einführungstermin nicht eingehalten werden. Der Ausschuss wurde in der Sitzung am 17.06.2026 entsprechend informiert.

2. Einführung in Hilden

Die Bezahlkarte wurde in Hilden schrittweise eingeführt. Zunächst wurden 20 Karten ausgegeben und die Leistungen für Juli 2026 über die Karten bereitgestellt. Im August 2026 erfolgte die Ausgabe der weiteren Karten. Die Auszahlung der Leistungen über die Bezahlkarte wurde für diese Personen ab September 2026 umgesetzt, um den Betroffenen eine Übergangszeit zur Registrierung, Einrichtung der App und Anpassung bestehender Zahlungsvereinbarungen zu ermöglichen.

Bislang wurden insgesamt 57 Bezahlkarten ausgegeben.
In 30 Fällen wurde keine Bezahlkarte ausgegeben:

- In 20 Fällen waren die betreffenden Personen zum Zeitpunkt der Prüfung oder innerhalb der vorangegangenen drei Monate erwerbstätig. Nach den Vorgaben der Bezahlkartenverordnung NRW wurde daher keine Bezahlkarte ausgegeben.
- In neun Fällen gilt die Identität der betreffenden Personen als ungeklärt. Eine Kartenausgabe ist aus diesem Grund nicht möglich.
- Bei einem 75-jährigen Mann ohne Mobiltelefon wurde die Nutzung der Bezahlkarte, insbesondere aufgrund der erforderlichen App-Nutzung, als unzumutbar bewertet.

Die Bezahlkarte wird somit bis auf eine Ausnahme bei denjenigen Leistungsberechtigten eingesetzt, für die sie nach den Vorgaben der Bezahlkartenverordnung NRW als Zahlungsmittel vorgesehen ist.

3. Erste Erfahrungen und Hürden in der Verwaltung

Die bisherigen Erfahrungen aus der Leistungsgewährung zeigen einen deutlich erhöhten organisatorischen und administrativen Aufwand. Die Bezahlkarte führt nicht lediglich zu einer Änderung des Zahlungsweges, sondern erfordert zusätzliche Bearbeitungsschritte, Unterstützungsleistungen und Abstimmungen.

3.1 Zusätzliches Fachverfahren

Mit der Bezahlkarte muss ein weiteres Verfahren parallel zu den bestehenden Abläufen bearbeitet werden. Die Mitarbeitenden müssen sich mit der Anwendung vertraut machen, Vorgänge bearbeiten, Rückfragen klären und bei Problemen mit dem Dienstleister kommunizieren.
Eine Vereinfachung der täglichen Leistungsgewährung ist nach den bisherigen Erfahrungen nicht feststellbar. Vielmehr entstehen zusätzliche Arbeitsschritte, die personelle Kapazitäten binden.

3.2 Erheblicher Beratungs- und Unterstützungsbedarf

Insbesondere bei der Aktivierung und Registrierung der Karten sowie bei der Nutzung der App besteht ein hoher Unterstützungsbedarf. Die Anwendung ist für viele Leistungsberechtigte nicht selbsterklärend. Schwierigkeiten zeigen sich unter anderem bei Personen mit eingeschränkten digitalen Kenntnissen, bei älteren Menschen, bei Analphabeten und bei Personen ohne eigenes Smartphone.
Eine ausreichend verständliche Einführung in die App aus Sicht der Leistungsberechtigten steht nach den bisherigen Rückmeldungen nicht in ausreichendem Umfang zur Verfügung. Teilweise scheitert bereits die Registrierung oder Aktivierung. Die Mitarbeitenden müssen daher wiederholt Hilfestellung leisten und die Betroffenen bei der Einrichtung unterstützen.
Der zusätzliche Beratungsbedarf zeigt sich auch in einem erhöhten Anfrageaufkommen während der Sprechstunden. Probleme, die nicht unmittelbar vor Ort gelöst werden können, führen zu weiteren Rückfragen und Abstimmungen.

3.3 Technische Probleme und verzögerte Unterstützung durch den Dienstleister

Aus der praktischen Anwendung werden wiederholt technische Schwierigkeiten berichtet. Dazu gehören Probleme bei der Anmeldung, bei der Aktivierung der Karten und bei der Durchführung von Überweisungen.
Für Überweisungen muss teilweise zwischen der App und einer Internetanwendung gewechselt werden. Dieser Ablauf ist fehleranfällig und funktioniert nach den vorliegenden Rückmeldungen nicht in allen Fällen zuverlässig. Zudem wurde berichtet, dass die Spracheinstellung auf Deutsch weder in der App noch in der Webanwendung verfügbar sei.
Auch die Bearbeitung von Supportanfragen gestaltet sich nach den bisherigen Erfahrungen schwierig. Rückmeldungen erfolgen teilweise erst mit erheblicher Verzögerung und bieten nicht immer eine konkrete Lösung. Dadurch müssen Mitarbeitende Sachverhalte erneut aufgreifen, nachverfolgen und gegebenenfalls wiederholt Kontakt zum Support aufnehmen.
Zusätzlicher Aufwand entsteht außerdem, wenn sich die vom Dienstleister bereitgestellten Kontodaten ändern. So wurde berichtet, dass zunächst ausgegebene IBANs nach kurzer Zeit wieder geändert wurden. Dies kann erneute Abstimmungen und Anpassungen bestehender Zahlungsvereinbarungen erforderlich machen.

3.4 Zusätzlicher Aufwand bei Lastschriften und laufenden Zahlungsverpflichtungen

Ein wesentlicher Mehraufwand entsteht bei der Einrichtung und Freigabe von Lastschriften sowie bei der Anpassung bestehender Zahlungsvereinbarungen. Die dafür erforderlichen Kontodaten

stehen nach den vorliegenden Erfahrungen teilweise erst mit einer Verzögerung von bis zu zehn Tagen oder länger zur Verfügung.
Die Mitarbeitenden müssen Leistungsberechtigte dabei unterstützen, laufende Zahlungsverpflichtungen auf die neue Zahlungsweise umzustellen. Verzögerungen bei der Bereitstellung oder Freigabe von Kontodaten können dazu führen, dass Lastschriften nicht rechtzeitig bedient werden.
Betroffen sein können beispielsweise Kontoführungsgebühren, Mobilfunkverträge und andere regelmäßig anfallende Zahlungen. Daraus können Rückfragen, Klärungsbedarf und weitere Bearbeitungsschritte entstehen.

3.5 Verzögerungen im Zahlungsablauf

Nach den bisherigen Rückmeldungen dauert die Abwicklung von Zahlungen teilweise deutlich länger als im bisherigen Verfahren. Neben der Bereitstellung der Kontodaten wirken sich insbesondere technische Schwierigkeiten und zusätzliche Freigabeschritte auf die Abläufe aus. Die Mitarbeitenden müssen dadurch häufiger unterstützen, Zahlungsprobleme nachvollziehen und Lösungen mit den Betroffenen oder dem Dienstleister abstimmen. In der Einführungsphase bindet dies erhebliche Arbeitszeit, die für andere Aufgaben der Leistungsgewährung nicht zur Verfügung steht.

3.6 Eingeschränkte Flexibilität bei individuellen Zahlungsfällen

Individuelle Zahlungsrhythmen, beispielsweise wöchentliche Auszahlungen in begründeten Einzelfällen, lassen sich mit dem neuen Verfahren nach den bisherigen Erfahrungen schwieriger abbilden.
Auch besondere Bedarfslagen können zusätzlichen Abstimmungsbedarf auslösen. Die Mitarbeitenden müssen prüfen, wie individuelle Zahlungen innerhalb der vorgegebenen Abläufe umgesetzt werden können und welche Unterstützung im Einzelfall erforderlich ist.
Bei Verlust einer Karte entsteht ebenfalls zusätzlicher organisatorischer Aufwand, da Ersatz und weitere erforderliche Schritte veranlasst und begleitet werden müssen.

3.7 Eingeschränkte Nachvollziehbarkeit und offene Fragen im Vollstreckungsverfahren

Aus der praktischen Anwendung ergeben sich Fragen zur Transparenz einzelner Zahlungsvorgänge und zur Nachvollziehbarkeit von Freigaben. Nach den Rückmeldungen ist es für die Sachbearbeitung teilweise schwierig, im Nachgang festzustellen, welche Freigaben für welche Person erfolgt sind.
Darüber hinaus besteht Klärungsbedarf hinsichtlich der Behandlung von Vollstreckungs- und Pfändungsmaßnahmen im Zusammenhang mit der Bezahlkarte. Die zuständigen Stellen, insbesondere die Stadtkasse, benötigen hierzu eine belastbare Klärung der technischen und organisatorischen Möglichkeiten sowie der erforderlichen Verfahrensschritte.
Solange diese Fragen nicht abschließend geklärt sind, entstehen zusätzlicher Abstimmungsbedarf und Unsicherheiten bei der Bearbeitung entsprechender Fälle.

3.8 Besondere Fallkonstellationen bei Familien und Haushalten

Bei Familien, in denen beispielsweise ein Elternteil leistungsberechtigt ist, während der andere Elternteil über einen gesicherten Aufenthaltsstatus verfügt oder erwerbstätig ist, entstehen zusätzliche Fragen zur praktischen Umsetzung. Die unterschiedlichen Zahlungswege innerhalb eines Haushalts erschweren die Bearbeitung und können zusätzliche Abstimmungen erforderlich machen.
Die beabsichtigte Vereinheitlichung des Zahlungsweges lässt sich in solchen Konstellationen daher nur eingeschränkt abbilden.

3.9 Zusätzlicher Klärungs- und Konfliktaufwand aufgrund der Bargeldbeschränkung

Die begrenzte Möglichkeit, Bargeld abzuheben, führt nach den bisherigen Rückmeldungen zu Schwierigkeiten bei bestimmten alltäglichen Ausgaben. Dies betrifft insbesondere Einkäufe auf Flohmärkten, Wochenmärkten und anderen Verkaufsstellen, bei denen häufig nur Barzahlung möglich ist.
Auch einzelne Ausgaben für Kinder können einen erheblichen Anteil des verfügbaren Betrags beanspruchen. So wurde beispielsweise im Zusammenhang mit einem Schwimmkurs ein Betrag von 40 Euro genannt, der das für das betreffende Kind verfügbare Budget nahezu ausgeschöpft habe.
Die damit verbundenen Schwierigkeiten und Unzufriedenheiten führen zu zusätzlichem Beratungs- und Klärungsbedarf. Aus der Verwaltungspraxis wird zudem von Konflikten im Zusammenhang mit den Bargeldbeschränkungen berichtet. Damit steigt auch der Aufwand, Beschwerden zu bearbeiten und schwierige Situationen im persönlichen Kontakt zu bewältigen.

4. Auswirkungen für Leistungsberechtigte

Die Einführung der Bezahlkarte bringt für einen Teil der Leistungsberechtigten einen erheblichen Umstellungsbedarf mit sich. Insbesondere Menschen mit geringen digitalen Kenntnissen, fehlendem Smartphone oder eingeschränkten Deutschkenntnissen können bei der Einrichtung und Nutzung auf Schwierigkeiten stoßen.
Die Umstellung bestehender Zahlungsvereinbarungen sowie technische Probleme können dazu führen, dass Zahlungen nicht wie gewohnt abgewickelt werden. Auch die eingeschränkte Möglichkeit, Bargeld zu nutzen, erschwert bestimmte alltägliche Einkäufe.
Diese Schwierigkeiten wirken sich zugleich auf die Verwaltung aus, da sie zusätzliche Beratung, Hilfestellung und Einzelfallklärungen erforderlich machen.

5. Zusammenfassende Bewertung

Die bisherigen Erfahrungen zeigen, dass die Einführung der Bezahlkarte mit einem erheblichen zusätzlichen organisatorischen und administrativen Aufwand verbunden ist. Besonders ins Gewicht fallen:

- die parallele Bearbeitung eines zusätzlichen Fachverfahrens,
- der hohe Unterstützungsbedarf bei Aktivierung, Registrierung und Nutzung,
- technische Probleme und teilweise verzögerte Rückmeldungen des Dienstleisters,
- zusätzlicher Aufwand bei der Einrichtung und Freigabe von Lastschriften,
- Verzögerungen bei Zahlungsabläufen und der Bereitstellung von Kontodaten,
- Schwierigkeiten bei individuellen Zahlungsfällen,
- offene Fragen zur Nachvollziehbarkeit von Vorgängen sowie zu Vollstreckungs- und Pfändungsmaßnahmen,
- zusätzlicher Beratungs- und Konfliktaufwand im Zusammenhang mit den Bargeldbeschränkungen.

Es handelt sich um erste Erfahrungen aus der Einführungsphase. Es ist daher möglich, dass sich einzelne Abläufe mit zunehmender Routine stabilisieren. Zum jetzigen Zeitpunkt ist jedoch keine Entlastung der Leistungsgewährung erkennbar. Vielmehr müssen zusätzliche Arbeitsschritte und Unterstützungsleistungen bewältigt werden, die personelle Kapazitäten binden.

In Einzelfällen wird überregional von einer Wirkung der Bezahlkarte gesprochen. Es wird medial von einem Rückgang bei Bargeldabhebungen und einem verbesserten Kontrollmechanismus berichtet. Die Einführung der Karte hat bislang nicht zu Protesten geführt.

Zusammenfassend können als positive Effekte der Bezahlkarte laut Medienberichte benannt werden:

- Potenziell abschreckende Wirkung auf wirtschaftlich motivierte Asylbewerber
- Rückgang grenzüberschreitender Geldtransfers
- Gesteigertes Sicherheitsgefühl in der Bevölkerung
- Besserer Überblick über ausgezahlte Leistungen

6. Weiteres Vorgehen in Hilden

Die Verwaltung wird die Erfahrungen aus dem laufenden Betrieb weiter auswerten und bestehende Schwierigkeiten im Rahmen der verfügbaren Möglichkeiten mit dem Dienstleister und den beteiligten Stellen klären.
Besonderer Klärungsbedarf besteht bei technischen Problemen, der Bereitstellung und Änderung von Kontodaten, der Einrichtung laufender Zahlungsverpflichtungen sowie bei Fragen zur Nachvollziehbarkeit von Zahlungsvorgängen und zur Vollstreckung.
Zudem ist zu beobachten, ob sich der zusätzliche Beratungs- und Bearbeitungsaufwand nach der Einführungsphase verringert oder dauerhaft erhöhte Anforderungen an die Leistungsgewährung entstehen.

7. Fazit

Die Bezahlkarte ist in Hilden eingeführt und wird für die hiervon erfassten Leistungsberechtigten eingesetzt. Die Umsetzung war mit umfangreichen organisatorischen und technischen Vorarbeiten verbunden. Die bisherigen Erfahrungen im laufenden Betrieb zeigen jedoch, dass die Bezahlkarte für die Verwaltung derzeit keine Vereinfachung der Leistungsgewährung bewirkt.
Insbesondere technische Schwierigkeiten, zusätzlicher Unterstützungsbedarf, neue Bearbeitungsschritte und offene Verfahrensfragen führen zu einem deutlich erhöhten Arbeitsaufwand. Wie sich dieser Aufwand langfristig entwickelt, muss anhand der weiteren Erfahrungen bewertet werden.

Die Verwaltung wird Medienberichte von angeblich positiven Effekten der Bezahlkarte beobachten und mit den eigenen Erfahrungen evaluieren.

gez.
Dr. Claus Pommer
Bürgermeister

Klimarelevanz:

Da die Sitzungsvorlage sich hier lediglich als Mitteilung an den Ausschuss für Chancengerechtigkeit und Integration wendet, ist keine Klimarelevanz gegeben.

Inklusionsrelevanz:

Da die Sitzungsvorlage sich hier lediglich als Mitteilung an den Ausschuss für Chancengerechtigkeit und Integration wendet, ist keine Inklusionsrelevanz gegeben.