

SOZIAL BRAUCHT DIGITAL

Ein zukunftsfähiger Staat handelt heute für morgen –
Bürgerfreundliche soziale Dienstleistungsstruktur

**DA KANN
JA JEDER
KOMMEN**
Caritas öffnet Türen



HINTERGRUND

Das deutsche Sozialleistungssystem bietet eine Vielzahl von meist antragsabhängigen Leistungen, die individuelle Lebenslagen und Bedarfe möglichst passgenau abbilden sollen. Zwischen diesen Leistungen besteht ein komplexes Geflecht aus Vor- und Nachrangigkeiten, Alternativ-, Additions- und Anrechnungsverhältnissen. Auf operativer Ebene ist eine heterogene Behördenlandschaft auf Bundes-, Landes- und kommunaler Ebene für die Erbringung dieser Leistungen zuständig. Alle diese Behörden haben jeweils eigene Verwaltungsstrukturen, Prozesse, IT-Systeme und Datenbestände.

Das Onlinezugangsgesetz (OZG) ist ein bundesweites Großprojekt zur Digitalisierung der Verwaltung. Grundlage für die Gestaltung von digitalen Angeboten der Verwaltung sollen die Anforderungen und Bedürfnisse der Nutzenden bilden.

ERFAHRUNG DER MENSCHEN

- Viele Leistungsberechtigte stehen vor institutionellen Hürden, etwa komplizierte Antragsverfahren, schwer verständliche Amtssprache und Formulare, umfassende Nachweispflichten oder ein fragmentiertes, hochkomplexes Leistungssystem mit unterschiedlichen Behörden (für z.B. Kindergeld, Wohngeld, Grundsicherung, Unterhaltsvorschuss ...)
- In diesem komplexen Geflecht unterschiedlicher Leistungen sind die Leistungsberechtigten auf eine umfassende Beratung angewiesen, die in vielen Sozialbehörden aber nur eingeschränkt stattfindet – auch aufgrund zunehmender personeller Engpässe.
- Formlose Anträge oder nicht vollständig ausgefüllte Antragsformulare werden teilweise zurückgewiesen. Zum Teil wird direkt an die Beratungsstellen der Wohlfahrtsverbände verwiesen („Gehen Sie zur Caritas!“).
- Behörden sind häufig schlecht erreichbar. Termine sind nur online oder im Voraus buchbar. Nachweise müssen mehrmals eingereicht werden.
- Die Amtssprache ist für Laien oft schwer verständlich.

KONSEQUENZEN

- Lange Bearbeitungszeiten und Verschiebepbahnhöfe führen zu Frust, schwindendem Vertrauen in den Sozialstaat und z. T. zum Leben unter dem Existenzminimum, Wohnungsverlust und Verschuldung.
- Viele Menschen nehmen Sozialleistungen, die ihnen zustehen, nicht in Anspruch.

SCHLUSSFOLGERUNGEN

- Sozialbehörden müssen nutzerorientiert für die Menschen erreichbar sein. Dazu braucht es:
- täglich offene Sprechzeiten, in denen Leistungsberechtigte ohne Termin zur Klärung dringender Anliegen ins Jobcenter/die Arbeitsagentur kommen können.
- eine täglich geöffnete Eingangszone, in der Leistungsberechtigte eine Empfangsbestätigung für eingereichte Unterlagen erhalten. Die Sicherstellung eines zügigen Einscannens und Einpflegens von Unterlagen in Akten.
- Die Nennung von Ansprechpartner*innen auf den Bescheiden inklusive Telefonnummer (Direktdurchwahl oder zumindest Teamrufnummer) und E-Mail-Adresse.
- Strukturelle Kooperation mit sozialen Beratungsstellen auf der Basis von Kooperationsvereinbarungen.

Notwendig ist ein einheitlicher, barrierefreier Zugang zu allen Sozialleistungen ...

- Um im bestehenden fragmentierten Sozialleistungssystem den Zugang zu Leistungen substanziell zu verbessern, brauchen Leistungsberechtigte eine einheitliche Anlaufstelle, die sie umfassend berät, bei der Antragstellung zu allen Sozialleistungen unterstützt, die Kommunikation mit den verschiedenen Behörden kanalisiert und die Leistungsberechtigten bei Bedarf an die Expert:innender jeweiligen Fachbehörden weitervermittelt und ggf. auch weitere Akteure wie Sozialeinrichtungen, Schulen oder Gesundheitseinrichtungen mit einbezieht.

>>

SOZIAL BRAUCHT DIGITAL

Ein zukunftsfähiger Staat handelt heute für morgen –
Bürgerfreundliche soziale Dienstleistungsstruktur



- Eine barrierefreie Anlaufstelle muss sowohl den digitalen als auch analogen Zugang vor Ort zu Beratung Unterstützung und Leistungsgewährung ermöglichen

Bearbeitungsprozesse müssen durch Automatisierung beschleunigt werden:

- digitale Unterstützung der Sachbearbeitung
- Aufteilung der Bearbeitung in Regelfälle, die so weit wie möglich automatisiert bearbeitet werden und komplexere Einzelfälle, die eine persönliche Beratung der Leistungsberechtigten erfordern
- Dabei muss darauf geachtet werden, dass auch bei der automatisierten Bearbeitung der Zugang zu Beratung und Unterstützung offenbleibt, dass immer in die Einzelfallberatung abgebogen werden kann
- computergestützte Prüf- und Entscheidungssysteme müssen kontinuierlich hinsichtlich algorithmischer und mittelbarer Diskriminierung überprüft werden

Daten müssen genutzt statt Nachweise gefordert werden:

- Es braucht konkrete Schritte zur Umsetzung des Once Only Prinzips im Sinne einer nutzerorientierten Verwaltung, um Leistungsberechtigte auf mögliche Ansprüche hinzuweisen oder Antragsformulare vorzubefüllen. Hierfür müssen notwendige Datenschnittstellen geschaffen werden.

WIE KÖNNTEN ERSTE SCHRITTE AUSSEHEN?

- Von Seiten der Wohlfahrtsverbände und zivilgesellschaftlicher Organisationen existieren bereits Initiativen zur Entwicklung übergreifender digitaler Antragsassistenten. Wenn diese Initiativen auf eine kooperationsbereite Sozialverwaltung treffen, könnten diese guten Lösungsansätze den Weg in die Praxis finden und mit innovativen Ansätzen der Vor-Ort Unterstützung verbunden werden.
- In einem Projekt zur bürger:innenorientierten Automatisierung geeigneter Sozialleistungsverfahren ließe sich die Kooperationsbereitschaft von Bund, Ländern und Kommunen bei der Automatisierung und Zentralisierung von Verwaltungsverfahren konkret erproben.
- Es würde sich lohnen, den Bezug geeigneter Sozialleistungen zu einem Leuchtturmprojekt der Registermodernisierung zu machen, in dem Once Only konkret und konsequent im Sinne der Leistungsberechtigten realisiert wird.

Weitere Hinweise unter: [Whitepaper: "Den digitalen Sozialstaat nutzendenorientiert gestalten" | caritas | digital](#)