

Heute verlängern sich die Wartezeiten

Nummer	Platz	
657821	4	
8765AFJJ	6	
258733	7	
89012A4	-	
67841GIZ66	1	09:30 Uhr



 Whitepaper

Den digitalen Sozialstaat nutzendenorientiert gestalten

Autorenteam:
Florian TheiBing, Jan Snoor Andersen

in Zusammenarbeit mit



Deutscher
Caritasverband



Agora Digitale Transformation gGmbH
Krausenstraße 8
10117 Berlin

www.agoradigital.de
info@agoradigital.de

Ansprechperson:

Dr. Florian Theißing
florian.theissing@agoradigital.de

Design Agora Digitale Transformation:

Make Studio
www.make-studio.net

Layout:

[Agora Digitale Transformation](#)



Dieser Beitrag unterliegt einer CreativeCommons-Lizenz (CC BY-SA). Die Vervielfältigung, Verbreitung und Veröffentlichung, Veränderung oder Übersetzung von Inhalten der Agora Digitale Transformation, die mit der Lizenz „CC BY-SA“ gekennzeichnet sind, sowie die Erstellung daraus abgeleiteter Produkte sind unter den Bedingungen „Namensnennung“ und „Weiterverwendung unter gleicher Lizenz“ gestattet. Ausführliche Informationen zu den Lizenzbedingungen finden Sie hier: <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

September 2024 | <https://doi.org/10.5281/zenodo.13379696>



Inhalt

1	Einleitung: Der digitale Sozialstaat muss sich an den Menschen orientieren	3
2	Der Nutzungskontext der Sozialleistungsbezuges	6
3	Vier Handlungsfelder für den nutzendenorientierten digitalen Sozialstaat	8
3.1	Handlungsfeld 1: Einen einheitlichen, barrierefreien Zugang zu Sozialleistungen schaffen	9
3.1.1	Was ist das Problem?	9
3.1.2	Was könnte helfen?	10
3.2	Handlungsfeld 2: Die Bearbeitungsprozesse durch Automatisierung beschleunigen	13
3.2.1	Was ist das Problem?	13
3.2.2	Was könnte helfen?	14
3.3	Handlungsfeld 3: Daten nutzen statt Nachweise fordern	16
3.3.1	Was ist das Problem?	16
3.3.2	Was könnte helfen?	16
3.4	Handlungsfeld 4: Das Sozialleistungssystem digitalisierungstauglich und nutzendenorientiert umbauen	19
3.4.1	Was ist das Problem?	19
3.4.2	Was könnte helfen?	19
4	Fazit: Mit dem Machbaren beginnen	21
5	Literaturverzeichnis.....	23



1 Einleitung: Der digitale Sozialstaat muss sich an den Menschen orientieren

Nutzendenorientierung ist ein zentrales Gestaltungsprinzip für die digitale Verwaltung

Bei der digitalen Transformation der Verwaltung wird das Prinzip der Nutzendenorientierung großgeschrieben: Es wird gefordert, „die Ausgestaltung der Verwaltungsdienstleistungen weitgehend an den Bedürfnissen der Nutzenden zu orientieren“ (OZGÄndG, 2023) bzw. die Nutzerinnen und Nutzer in den Mittelpunkt zu stellen (Hornauer, 2022). Die Nutzendenorientierung wird als „oberstes Prinzip der Verwaltungsdigitalisierung“ in den Fokus gerückt: Denn die Verwaltungsdigitalisierung kann nur erfolgreich sein, wenn sie „eine wirkliche Verbesserung für alle Nutzerinnen und Nutzer mit sich bringt: effiziente, einfache und sicherere Onlinedienste für alle Bürgerinnen, Bürger, Unternehmen und Verwaltungsmitarbeitenden“ (Bundesministerium des Innern und für Heimat, o. J.). Dementsprechend sollen die Anforderungen und Bedürfnisse der Nutzenden die Grundlage für die Gestaltung von digitalen Angeboten der Verwaltung bilden.

Empfänger:innen von Sozialleistungen sind eine wichtige Nutzendengruppe der Verwaltung

Wir wollen die Anforderungen und Bedürfnisse einer besonderen Nutzendengruppe von Verwaltungsleistungen in den Blick nehmen: Menschen, die Anspruch auf staatliche Sozialleistungen haben, um ihr wirtschaftliches Existenzminimum zu sichern und ihnen die Teilhabe am kulturellen und sozialen Leben unserer Gesellschaft zu ermöglichen¹. Zu diesen Leistungen gehören zum einen Leistungen der sozialen Mindestsicherung² zum anderen bspw. für Menschen und Familien mit geringem Einkommen Leistungen wie das Wohngeld, der Kinderzuschlag oder Leistungen für Bildung und Teilhabe.

Diese Gruppe muss im Diskurs über die digitale Verwaltung zentral berücksichtigt werden, da sie überdurchschnittlich intensiven Kontakt mit der Verwaltung hat und elementar auf ihre Leistungen angewiesen ist. Und sie ist keine Randgruppe: In Deutschland waren Ende 2022 7,2 Millionen Menschen auf Leistungen der sozialen Mindestsicherung angewiesen – das entsprach 8,5 Prozent der Bevölkerung (Destatis, o. J.-b). Darüber hinaus bezogen knapp 652.000 private Haushalte Ende 2022 Wohngeld (Destatis, o. J.-a); und rund 400.000 Menschen mit insgesamt etwa einer Million Kindern bezogen im März 2024 den Kinderzuschlag (Bellikli, 2024).

Viele Menschen nehmen Sozialleistungen, die ihnen zustehen, nicht in Anspruch

Die aktuelle politische Diskussion zu staatlichen Sozialleistungen wie dem Bürgergeld wird von Aspekten wie der Höhe der Geldleistungen, dem Lohnabstandsgebot oder der Notwendigkeit von Sanktionen beherrscht. Ein fundamentales Problem gerät dabei in den Hintergrund: Ein großer Anteil der Menschen, die Anspruch auf Sozialleistungen haben, nimmt die Leistungen, die ihnen zustehen, nicht in Anspruch.

¹ Diese Gruppe wird im Folgenden als „Leistungsberechtigte“ bezeichnet.

² Zu den Leistungen der sozialen Mindestsicherung zählen das Bürgergeld, die Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung, Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz sowie Hilfen zum Lebensunterhalt.



Viele nehmen ihnen zustehende Sozialleistungen nicht in Anspruch.

Die Studienlage ist - bei aller Diskussionswürdigkeit im Detail - eindeutig: Ein signifikanter Anteil von Leistungsberechtigten nimmt ihnen zustehende Sozialleistungen nicht in Anspruch. Für die Grundsicherung nach SGB II (ALG II bzw. Bürgergeld) weisen Studien bspw. eine Nicht-Inanspruchnahmequote zwischen 33 und 43 Prozent aus (Blömer et al., 2021). Beim Wohngeld geht das Institut der deutschen Wirtschaft sogar davon aus, dass die Hälfte der Leistungsberechtigten diese Leistung nicht in Anspruch nehmen (Henger, 2022). Und eine Studie des Deutschen Instituts für Wirtschaftsforschung kam 2019 zum Ergebnis, dass etwa 60% der Berechtigten die Grundsicherung im Alter nicht in Anspruch nehmen (Buslei et al., 2019).

Dafür werden vor allem institutionelle Hürden verantwortlich gemacht, etwa komplizierte Antragsverfahren, schwer verständliche Formulare, umfassende Nachweispflichten oder ein fragmentiertes, hochkomplexes Leistungssystem (Baisch et al., 2023). Anders gesagt: Unser Sozialleistungssystem macht es den Leistungsberechtigten mit seinen Strukturen und Prozessen schwer, ihnen zustehende Leistungen in Anspruch zu nehmen. Offensichtlich ist der Zugang zu diesen Leistungen nicht nutzendensorientiert gestaltet.

Ein funktionierendes Sozialsystem ist zentral für das Vertrauen in den Staat

Die mangelnde Inanspruchnahme von Sozialleistungen ist kein individuelles Problem der Leistungsberechtigten, sondern es adressiert ein elementares Grundrecht auf ein menschenwürdiges Existenzminimum und auf soziale Teilhabe (Bundesverfassungsgericht, 2010) sowie das gesellschaftliche Grundbedürfnis nach sozialer Sicherheit. Wenn sich Bürgerinnen und Bürger nicht sicher sein können, dass sie elementare staatliche Leistungen, die ihnen gesetzlich zustehen, auch praktisch in Anspruch nehmen können, schwindet das Vertrauen in den demokratischen Staat insgesamt.

Die „Digitalisierung“ verbessert die Situation nicht zwangsläufig

Der „Digitalisierung“ wird zugetraut, die Situation im Sozialleistungssystem zu verbessern. So konstatiert der aktuelle Koalitionsvertrag in Bezug auf den Sozialstaat: „Ein Schritt zu mehr Bürgernähe ist die umfassende Digitalisierung von Leistungen.“ (S. 57) Und die Arbeits- und Sozialministerkonferenz sieht die Notwendigkeit „mithilfe neuester Technologien sicherzustellen, dass das Vertrauen in einen Leistungsfähigen (sic!) Sozialstaat erhalten bleibt“ (ASMK, 2023).

Sicherlich haben digitale Technologien das Potenzial, den Zugang zu Leistungen zu erleichtern und die Effizienz von Bearbeitungsprozessen zu erhöhen. Aber diese positiven Wirkungen entfalten sich nicht zwangsläufig. Die Erwartungen in die Digitalisierung werden sich nur dann erfüllen, wenn – ganz im Sinne der oben postulierten Nutzendensorientierung – die digitale Transformation des Sozialleistungssystems als Veränderungsprozess verstanden wird, der die Bedürfnisse und Handlungsbedingungen derjenigen in den Mittelpunkt stellt, die auf diese Leistungen angewiesen sind.



Wie sollte ein nutzendenorientiertes digitales Sozialleistungssystem gestaltet sein?

Diese Frage stand im Mittelpunkt einer Untersuchung der Agora Digitale Transformation in Zusammenarbeit mit dem Deutschen Caritasverband. Zu ihrer Beantwortung haben wir eine Reihe von Interviews mit Mitarbeitenden von Sozialberatungsstellen³ der Caritas durchgeführt, ergänzt um Gespräche mit Behördenvertreter:innen und Wissenschaftler:innen. Außerdem wurde eine Auswertung der Literatur zur Gestaltung von Sozialleistungen, den Hindernissen ihrer Inanspruchnahme und den Möglichkeiten und Risiken ihrer Digitalisierung durchgeführt.

Daraus ließen sich zum einen wesentliche Spezifika des Sozialleistungssystems identifizieren, die für eine nutzendenorientierte Gestaltung wesentlich sind (Abschnitt 2). Zum anderen ließen sich zentrale Probleme identifizieren, die Leistungsberechtigte im aktuellen System bei der Inanspruchnahme von Sozialleistungen behindern. Und schließlich konnten wir erste Lösungsansätze zur Bewältigung dieser Probleme entwickeln (Abschnitt 3).

Im Mittelpunkt unserer Ergebnisse stehen die Prozesse, Verfahren und Regeln, nach denen Sozialleistungen beantragt, beschieden und erbracht werden, sowie die Potenziale, die mit dem Einsatz digitaler Technologien verbunden sind. Wir verstehen unsere Ergebnisse als Beitrag zur Diskussion, wie der digitale Sozialstaat gestaltet sein muss, damit die Betroffenen die Sozialleistungen, die ihnen zustehen, auch möglichst gut in Anspruch nehmen können.

³ Das Vorhaben war als Explorationsprojekt angelegt, in dem ein erster Überblick über den Themenbereich gewonnen werden sollte. Aufgrund dieses explorativen Charakters schien der Ansatz zielführend, die Perspektive der Betroffenen über eine Befragung von Mitarbeitenden von Sozialberatungsstellen aus unterschiedlichen Regionen Deutschlands zu erheben, weil diese in ihrer Tätigkeit den Einblick in eine Vielzahl individueller Fallkonstellationen gewinnen können.

2 Der Nutzungskontext der Sozialleistungsbezuges

Der Bezug von staatlichen Sozialleistungen zeichnet sich durch einen sehr spezifischen Nutzungskontext⁴ aus, etwa was die Situation der Leistungsberechtigten angeht, das Verhältnis zwischen ihnen und den Sozialbehörden, die Intensität und Komplexität ihrer Interaktion oder den rechtlichen Kontext, in den diese Interaktion eingebettet ist. Für eine nutzendenorientierte Gestaltung eines digitalen Sozialleistungssystems müssen diese Besonderheiten verstanden und berücksichtigt werden. Um dies zu veranschaulichen, werden im Folgenden einige Aspekte des Nutzungskontextes von Sozialleistungen benannt, die für ihre digitale Gestaltung relevant sind.

Prekäre Lebenslagen

Bei den Nutzenden von bedürftigkeitsgeprüften staatlichen Sozialleistungen wie dem Bürgergeld, dem Wohngeld oder dem Kinderzuschlag handelt es sich um eine recht heterogene Gruppe. Sie sind sowohl erwerbstätig als auch nicht erwerbstätig, arbeiten in Vollzeit, Teilzeit oder geringfügiger Beschäftigung. Sie verteilen sich über alle Altersgruppen, sind ledig, in Partnerschaften, mit oder ohne Kinder (Bundesagentur für Arbeit, 2024). Bei einem genaueren Blick auf die Soziodemografie der Leistungsberechtigten offenbaren sich dennoch Besonderheiten. So hat eine Studie des IAB in Hinblick auf die soziodemografischen Merkmale von ALG-II-Beziehenden festgestellt, dass die Wahrscheinlichkeit, ALG-II zu beziehen für Menschen mit niedrigem oder keinem Bildungsabschluss sowie ohne Berufsabschluss signifikant höher war. Gleiches gilt für alleinerziehende Frauen und Menschen mit Migrationshintergrund in erster Generation (Beste et al., 2014).⁵

Darüber hinaus eint die Leistungsberechtigten bei allen demografischen Unterschieden der Umstand, dass sie ihren Lebensunterhalt nicht aus eigener Kraft bestreiten können. Der Leistungsbezug ist für sie daher von existenzieller Bedeutung. Und insbesondere im Bereich der Grundversicherung befinden sie sich oft in prekären Lebenslagen, in denen bereits die Bewältigung des Alltages eine große Herausforderung darstellen kann.

Intensive und langfristige Interaktion

Die Interaktion zwischen Leistungsberechtigten und Behörde vollzieht sich bei diesen Sozialleistungen – anders als etwa die Beantragung eines Personalausweises – nicht nur punktuell. Sie ist oft eingebettet in einen umfassenden „fallförmigen“ Beratungs- und Unterstützungskontext, an dem abhängig von der jeweiligen Lebenslage und der einschlägigen Sozialleistungen unterschiedliche Behörden und auch weitere Akteure wie Sozialeinrichtungen, Schulen oder Gesundheitseinrichtungen beteiligt sein können. Die Aufgabe der Behörden besteht in diesem Kontext nicht nur in der Auszahlung finanzieller Leistungen, sondern kann auch die Unterstützung der Leistungsberechtigten in ihrer spezifischen, persönlichen Situation beinhalten. Dies erfordert oft das persönliche Gespräch im direkten Kontakt.

⁴ Als Nutzungskontext versteht man in der Systementwicklung den Zusammenhang aus Nutzenden, ihren Zielen und Aufgaben, ihren Ressourcen und ihrer physischen, organisatorischen und sozialen Umgebung, in dem ein soziotechnisches System zum Einsatz kommen soll (*DIN EN ISO 9241-11*, 2018).

⁵ Es kann angenommen werden, dass sich die Situation in den letzten zehn Jahren nicht wesentlich verändert hat. Ähnliche Tendenzen lassen sich auch in aktuellen Statistiken beobachten (Bundesagentur für Arbeit, 2024)



Spannungsfeld von Unterstützung und Kontrolle

Die Sozialbehörden treten ihren Klient:innen nicht nur als wohlwollende Unterstützungsinstitutionen gegenüber. Sie sind auch Kontrollinstanzen, die verpflichtet und berechtigt sind, Anspruchsvoraussetzungen und Bedürftigkeit zu prüfen sowie Regelverstöße zu sanktionieren. Auch diese Kontrollaufgabe erfordert eine kontinuierliche, intensive Interaktion zwischen Behörden und Leistungsberechtigten über den gesamten Zeitraum des Leistungsbezuges: Die Leistungsberechtigten müssen ihre Bedürftigkeit detailliert nachweisen, sowie relevante Veränderungen in den Lebensverhältnissen zeitnah mitteilen. Kurze Bewilligungszeiträume machen dabei regelmäßige Folgebeantragungen erforderlich.

Fragmentiertes und hochkomplexes Sozialleistungssystem

Das deutsche Sozialleistungssystem bietet eine Vielzahl von 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. Da sie auf regulativer Ebene in die Zuständigkeit unterschiedlicher Ressorts fallen (bspw. BMAS für das Bürgergeld, BMFSFJ für den Kinderzuschlag und BMWSB für das Wohngeld), sind die gesetzlichen Grundlagen dieser Leistungen teilweise nur unzureichend aufeinander abgestimmt. Auf operativer Ebene ist eine heterogene Behördenlandschaft auf Bundes-, Landes- und kommunaler Ebene für die Erbringung dieser Leistungen zuständig, etwa Sozialämter, Jobcenter, Wohngeldstellen oder die Familienkasse. Alle diese Behörden haben jeweils eigene Verwaltungsstrukturen, Prozesse, IT-Systeme und Datenbestände.

Im Labyrinth der Sozialleistungen I

Sicken et al., 2024 illustrieren in ihrem Gutachten für den Nationalen Normenkontrollrat das fragmentierte Sozialleistungssystem und seine Folgen am Beispiel eines alleinerziehenden, arbeitssuchenden Vaters, der mit seiner fünfjährigen Tochter und seiner pflegebedürftigen Mutter in einem gemeinsamen Haushalt lebt: Insgesamt hat die Familie Anspruch auf zwölf unterschiedliche Leistungen, die von acht verschiedenen Stellen administriert werden. Aufgrund der Verknüpfung der Leistungen bedarf es einer umfangreichen Einzelfallberechnung in den einzelnen Behörden. Diese bauen teilweise aufeinander auf, was eine schrittweise Berechnung oder umfangreiche Rückrechnungen erforderlich macht. Sollte ein zukünftiges Erwerbseinkommen des Vaters über der Freigrenze liegen und schwankend sein, ist die Berechnung monatlich neu vorzunehmen. Durch die Rückrechnung können Rückforderungen gegenüber dem Vater entstehen.

Um den Leistungsberechtigten in diesem komplexen System Orientierung zu geben, hat die Sozialverwaltung umfassende Aufklärungs- und Beratungspflichten zu erfüllen: Ratsuchende dürfen nicht allein deshalb abgewiesen werden, weil eine Behörde sich für den vorliegenden Fall nicht als zuständig ansieht. Die Behörden müssen in der Lage sein, umfassende Auskünfte über das gesamte Sozialleistungssystem zu erteilen. Und Anträge, die bei einer unzuständigen Behörde gestellt werden, sind unverzüglich an die zuständige Behörde weiterzuleiten (Janda, 2024). Nach Auskunft unserer Interviewpartner:innen findet eine solche übergreifende Unterstützung in der Praxis aber oft nicht im erforderlichen Maße statt (s.u.).



3 Vier Handlungsfelder für den nutzendenorientierten digitalen Sozialstaat

Wie muss nun ein digitales Sozialleistungssystem gestaltet sein, das sich an den Bedürfnissen und Handlungsbedingungen der Leistungsberechtigten und den Besonderheiten des Sozialleistungsbezuges orientiert? Wie können digitale Möglichkeiten helfen, dass Menschen die Leistungen, die ihnen zustehen, auch gut in Anspruch nehmen können? Im Rahmen der Interviews und unserer Analyse konnten wir vier Felder abstecken, in denen auf dem Weg zum nutzendenorientierten digitalen Sozialstaat Handlungsbedarf besteht.

↘

Handlungsfeld 1

Einen einheitlichen, barrierefreien Zugang zu Sozialleistungen schaffen

↘

Handlungsfeld 2

Die Bearbeitungsprozesse durch Automatisierung beschleunigen

↘

Handlungsfeld 3

Daten der Verwaltung nutzen statt Nachweise fordern

↘

Handlungsfeld 4

Das Sozialleistungssystem digitalisierungstauglich und nutzendenorientiert umbauen

Für jedes dieser Handlungsfelder werden im Folgenden die Probleme aus Sicht der Leistungsberechtigten beschrieben und entsprechende Lösungsansätze skizziert.



3.1 Handlungsfeld 1: Einen einheitlichen, barrierefreien Zugang zu Sozialleistungen schaffen

3.1.1 Was ist das Problem?

Das Sozialleistungssystem ist für viele Leistungsberechtigte schwer zu durchschauen

Das oben beschriebene fragmentierte Sozialleistungssystem stellt sich aus der Perspektive vieler Leistungsberechtigter als Labyrinth dar. Es ist für sie schwer ersichtlich, welche Leistungen ihnen zustehen,⁶ und welche Behörde für welche Aspekte ihrer Problemlage zuständig ist. Sie müssen unter Umständen verschiedene Anträge bei unterschiedlichen Behörden stellen und dabei jedes Mal die gleichen Nachweise einreichen; Vor- und Nachrangigkeitsverhältnisse zwischen den Leistungen müssen beachtet werden und Abstimmungsprobleme zwischen den Behörden führen zu monatelangen Bearbeitungszeiten.

Im Labyrinth der Sozialleistungen II

Da das Wohngeld und der Kinderzuschlag (KiZ) vorrangige Leistungen vor ergänzendem Bürgergeld sind, muss vor einem Bürgergeldantrag (beim Jobcenter) ein KiZ-Antrag (bei der Familienkasse) und ein Wohngeld-Antrag (bei der Wohngeldstelle) gestellt werden, bevor darüber entschieden werden kann, ob dadurch der Bezug von Bürgergeld vermieden werden kann. Ebenso kann für frischgebackene Eltern Kindergeld (bei der Familienkasse) oder für Kinder in Ausbildung BAföG (beim Amt für Ausbildungsförderung) zu beantragen sein, bevor feststellbar ist, ob ein familiärer Bedarf besteht, der durch den Kinderzuschlag und Wohngeld gedeckt werden muss. Unter Umständen ist auch noch ein Antrag auf Unterhaltsvorschuss (beim Jugendamt) zu stellen, bevor ein KiZ-Bescheid ergehen kann (Jackwerth-Rice, 2023).

Umfassende Beratung findet oft nicht im erforderlichen Maße statt

In diesem komplexen Geflecht unterschiedlicher Leistungen sind die Leistungsberechtigten auf eine umfassende Beratung angewiesen. Diese rechtlich gebotene rechtskreisübergreifende Beratung findet nach Aussagen unserer Interviewpartner:innen in vielen Sozialbehörden aber nur eingeschränkt statt – auch aufgrund zunehmender personeller Engpässe. Die Behörden beraten nur zu den Leistungen im eigenen Zuständigkeitsbereich und nehmen auch nur entsprechende Anträge entgegen; formlose Anträge oder nicht vollständig ausgefüllte Antragsformulare werden teilweise zurückgewiesen. Zum Teil wird direkt an die Beratungsstellen der Wohlfahrtsverbände verwiesen („Gehen Sie zur Caritas!“)⁷.

Die Amtssprache ist für Laien oft schwer verständlich

Die Antragsformulare und Bescheide für Sozialleistungen sind oft ausschließlich in der juristischen Terminologie der jeweiligen gesetzlichen Grundlagen verfasst (Sicken et al., 2024). Nicht

⁶ So gaben bspw. in einer Befragung zur Akzeptanz von Familienleistungen zwischen 13 Prozent (beim Kindergeld) und 79 Prozent (beim Kinderzuschlag) der Befragten an, dass ihnen die betreffende Leistung „ganz unbekannt“ oder „nur dem Namen nach bekannt“ sei (Baisch et al., 2023).

⁷ Sozialberatungsstellen nehmen diese Aufgabe aktuell wahr, werden dafür aber nicht finanziert. Ihre eigentliche Aufgabe besteht in der sozialen Beratung und Betreuung der Hilfesuchenden und nicht darin, sie durch den Behördenschwung zu lotsen.



nur für Leistungsberechtigte mit geringen Kenntnissen der deutschen Sprache oder niedrigem Bildungsniveau sind sie daher schwer verständlich (Kull & Wolff, 2021). Nach Auskunft unserer Interviewpartner:innen fällt es auch den Mitarbeitenden der Sozialberatungsstellen häufig schwer, den Inhalt der Bescheide von Sozialbehörden zu verstehen.

Die Digitalisierung der Antragstellung kann soziale Ausgrenzung verschärfen

Durch die Digitalisierung der Antragstellung soll den Zugang zu den Leistungen verbessert werden. Doch die Digitalisierung löst dieses Problem nicht zwangsläufig. Zum einen kann sich das Problem der fragmentierten Zugänge dadurch ins Digitale verlagern. Statt Anträge für Bürgergeld, Wohngeld und Kinderzuschlag auszufüllen und bei den verschiedenen Behörden mit den immergleichen Nachweisen abgeben zu müssen, hätten Leistungsberechtigte dann bestenfalls eine Bürgergeld-App, eine Kindergrundsicherungs-App und eine Wohngeld-App auf Ihrem Smartphone, mit denen sie Anträge stellen und Nachweise hochladen müssen. Zum anderen kann der digitale Zugang zu Sozialleistungen neue Formen von Exklusion erzeugen⁸: Nicht alle Leistungsberechtigten verfügen über die technische Ausstattung oder die erforderlichen digitalen Kompetenzen, um digitale Antragsverfahren zu nutzen.

Nicht alle sind online

Nach einer Studie des IAB (Bähr & Trappmann, 2024) haben 26 Prozent der Bürgergeldbeziehenden lediglich Zugang zu einem Smartphone oder Tablet, aber nicht zu einem PC oder Laptop. Bei Bürgergeldbeziehenden ohne Schulabschluss sind dies sogar 48 Prozent, bei Bürgergeldbeziehenden mit Migrationshintergrund 40 Prozent (selbst zugezogen) bzw. 34 Prozent (Eltern zugewandert). 7 Prozent der Bürgergeldbezieher:innen verfügen über überhaupt keinen Internetzugang, bei den über 60-Jährigen sind dies 18 Prozent.

Diese Exklusionseffekte verschärfen sich, wenn die Einrichtung digitaler Zugänge mit dem Abbau analoger Zugangsmöglichkeiten verbunden ist, wofür es laut unseren Interviewpartner:innen Hinweise gibt: Mit Verweis auf den digitalen Zugang werden Sprechzeiten von Behörden eingeschränkt, Papierformulare nicht mehr herausgegeben, oder bei der Hotline ist kein Durchkommen. Insbesondere Menschen in komplexen Lebenslagen bekommen dann unter Umständen nicht mehr die persönliche Beratung, die sie benötigen. Digitale Ungleichheit verschärft so gesellschaftliche Ungleichheit und umgekehrt (Landstorfer & Kutschka, 2023).

Digitale Zugänge stellen daher nicht zwangsläufig „einen Schritt zu mehr Bürgernähe“ dar, wie der Koalitionsvertrag postuliert (S. 57). Es hängt vielmehr von der nutzendenorientierten Gestaltung der Zugangsmöglichkeiten insgesamt ab, ob der Zugang zu den Leistungen (für bestimmte Gruppen von Leistungsberechtigten) erleichtert oder erschwert wird.

3.1.2 Was könnte helfen?

Ein einheitlicher, barrierefreier Zugang zu allen Sozialleistungen ...

Um im bestehenden fragmentierten Sozialleistungssystem den Zugang zu Leistungen substantiell zu verbessern, brauchen Leistungsberechtigte eine einheitliche Anlaufstelle, die sie umfassend berät, bei der Antragstellung zu allen Sozialleistungen unterstützt, die Kommunikation mit

⁸ Zu den Erfahrungen in Dänemark mit Exklusionseffekten, die durch die Digitalisierung des Zugangs von Sozialleistungen erzeugt werden, vgl. Schou & Pors, 2019.



den verschiedenen Behörden kanalisiert und die Leistungsberechtigten bei Bedarf an die Expert:innen der jeweiligen Fachbehörden weitervermittelt und ggf. auch weitere Akteure wie Sozialeinrichtungen, Schulen oder Gesundheitseinrichtungen mit einbezieht.

Eine solche einheitliche Anlaufstelle muss in dem Sinne barrierefrei sein, dass sie allen Leistungsberechtigten den Zugang zu den Leistungen ermöglichen muss, die ihnen in ihrer individuellen Lage zustehen – unabhängig von ihren Eigenschaften, Kompetenzen und Ressourcen bspw. hinsichtlich Vorwissens, Sprachkenntnissen oder technischer Ausstattung. Insbesondere müsste diese Anlaufstelle angesichts des signifikanten Anteils von Leistungsberechtigten ohne Internetzugang sowohl einen digitalen als auch einen analogen Zugang zu Beratung, Unterstützung und Leistungsgewährung ermöglichen.

... digital ...

Die Sozialplattform, die gemeinsam vom MAGS Nordrhein-Westfalen und dem BMAS entwickelt wurde, stellt einen ersten Schritt für einen zentralen digitalen Zugang zu Sozialleistungen dar: Auf der Sozialplattform können sich Bürger:innen informieren, welche Leistungen möglicherweise für ihre Lebenssituation in Anspruch genommen werden können oder welche Beratungsangebote im Wohnumfeld existieren und sie können ggf. entsprechende Anträge online stellen. Da viele Kommunen aber (noch) nicht an die Sozialplattform angebunden sind, steht dieses Angebot nur eingeschränkt zur Verfügung (Landstorfer & Ollech, 2023)⁹.

Ein weitergehender Schritt wäre ein digitaler Assistent, der Leistungsberechtigte bei der Ermittlung und Beantragung der für sie einschlägigen Leistungen unterstützt. Ein solcher digitaler Assistent sollte barrierefrei in dem erweiterten Sinne sein, dass er sich an der Lebenslage der Nutzenden und nicht an den verteilten Behördenzuständigkeiten orientiert; er müsste die komplexe sozialrechtliche Materie für die Leistungsberechtigten verständlich, transparent und handhabbar machen, bspw. indem er die juristische Terminologie der Verfahren in allgemein verständliche Sprache (und ggf. auch in andere Sprachen) übersetzt; er sollte die Antragstellenden Schritt für Schritt durch den Antragsprozess lotsen; und er sollte aus den Eingaben der Nutzenden direkt entsprechende Anträge generieren, die in die Fachverfahren der zuständigen Behörden digital übernommen werden können¹⁰.

Sozialstaats-Elster?

Hier drängt sich die Analogie mit der digitalen Einkommensteuererklärung auf: Auch dort wird eine komplexe Materie für die Bürger:innen durch digitale nutzerorientierte Assistenzsysteme handhabbar gemacht. Andererseits hinkt der Vergleich aber: Während der Staat bei der Einkommensteuer einen Basiszugang anbietet und die Bürger:innen nutzerorientiertere Unterstützungssysteme käuflich erwerben müssen, ist der Staat bei Sozialleistungen in der Pflicht, eine solche digitale nutzerorientierte Unterstützung für Hilfsbedürftige selbst kostenfrei anzubieten.

⁹ Hier offenbaren sich die Fallstricke der föderalen Verwaltungsdigitalisierung: Sinnvolle Angebote können nur dann ihren vollen Nutzen entfalten, wenn sie zum einen von den Behörden auch eingesetzt werden und wenn es zum anderen nicht nur für die Entwicklung, sondern auch für den Betrieb ein nachhaltiges Finanzierungsmodell gibt.

¹⁰ Mit XSozial-basis existiert ein Datenaustausch-Standard, der die Übernahme von Antragsdaten in die Fachverfahren der Sozialbehörden ermöglicht. Inwieweit ein solcher Antragsassistent wirklich zu Effizienz und Kundenfreundlichkeit Antragstellung beiträgt, hängt auch davon ab, ob und wie die interne Antragsbearbeitung in der Behörde digital unterstützt wird (siehe dazu den folgenden Abschnitt).

... und vor Ort

Angesichts der Zugangshürden, die für manche Leistungsberechtigte im digitalen Raum bestehen, und komplexer Lebenslagen, die direkte Beratung und Unterstützung erforderlich machen, kann eine einheitliche Anlaufstelle nicht „Digital only“ realisiert werden. Es braucht Anlaufstellen vor Ort, in denen Hilfesuchende umfassend persönlich zu den Leistungen und Angeboten beraten und ggf. bei der Beantragung von Sozialleistungen unterstützt werden. Beratung und Unterstützung vor Ort muss dabei nicht bedeuten, dass sich die Bürger:innen auf den Weg zum Amt machen. Ebenso kann sich das Amt auch auf den Weg zu den Bürger:innen machen, bspw. in Form mobiler Beratungsangebote, etwa in Altenservicezentren oder Nachbarschaftstreffs.

Die Münchener Sozialbürgerhäuser

In den 12 Sozialbürgerhäusern Münchens sollen die Bürger:innen die erforderlichen Sozialleistungen unter einem Dach vorfinden. Ein Sozialbürgerhaus gliedert sich dementsprechend in den Bereich Arbeit (Jobcenter) und den Bereich Soziales (beispielsweise Bezirkssozialarbeit, Wirtschaftliche Jugendhilfe oder Wohngeld). Dies ermöglicht eine ergebnisorientierte Zusammenarbeit der verschiedenen Stellen. Zukünftig sollen die Münchner Bürger:innen in den Sozialbürgerhäusern noch umfänglicher zu Verwaltungsverfahren und Angeboten beraten und beim Ausfüllen von Anträgen unterstützt werden. Außerdem sollen vermehrt auch Außensprechstunden in sozialen Einrichtungen, z.B. in den ASZ, Nachbarschaftstreffs, Familienzentren, Gesundheitstreffs angeboten werden (Dietl & Schiwy, 2024).

Digital und analog zusammen denken

Auch die Politik hat die Notwendigkeit erkannt, einen einheitlichen Zugang zu Sozialleistungen zu schaffen: Der Rat der Europäischen Union legt den Mitgliedstaaten in seinen Empfehlungen für eine angemessene Mindestsicherung „die Vereinfachung der Antragsverfahren und die Gewährleistung einer schrittweisen Anleitung für diejenigen, die eine solche benötigen“ nahe, wobei „auf die Verfügbarkeit digitaler und nicht digitaler Instrumente zu achten ist“ (Rat der Europäischen Union, 2023). Und die Regierungskoalition hat sich im Koalitionsvertrag vorgenommen, dass Bürger:innen die ihnen zustehenden Leistungen wie aus einer Hand erhalten sollen, im Rahmen möglichst niedrigschwelliger, einheitlicher Anlaufstellen vor Ort.

Dabei dürfen die Anlaufstellen vor Ort gegenüber Online-Zugängen nicht die „zweite Wahl“ sein. Da sie insbesondere Menschen in besonders prekären Lebenslagen und komplexen Fallkonstellationen zur Seite stehen müssen, ist hier vielmehr eine gute Personalausstattung mit hoher sozialrechtlicher und sozialarbeiterischer Kompetenz gefragt.

Außerdem geht es bei der Gestaltung einheitlicher Anlaufstellen nicht um ein „entweder Vor-Ort oder Online“, sondern vielmehr um eine kluge Kombination digitaler Möglichkeiten und menschlicher Fähigkeiten im Sinne einer mehrkanalfähigen Verwaltung (Landstorfer & Kutschka, 2023). So ist etwa eine Erstberatung zu Sozialleistungen in Vor-Ort-Servicestellen angesichts der Komplexität der Materie nicht denkbar, ohne dass die Berater:innen durch ein umfassendes digitales Wissensmanagement unterstützt werden. Oder ein digitaler Assistent kann zur Unterstützung von Beratungsgesprächen vor Ort genutzt werden, um Informationen vorzustrukturieren und integrierte Plausibilitätsprüfungen durchzuführen. Insofern ersetzt die Digitalisierung das persönliche Gespräch nicht, sondern kann es erheblich unterstützen (Bogumil & Gräfe, 2022). Auch können digitale Terminals in analogen Anlaufstellen mit Unterstützungsangeboten kombiniert werden, um Leistungsberechtigte zur Nutzung digitaler Zugänge zu befähigen (Schou & Pors, 2019).



3.2 Handlungsfeld 2: Die Bearbeitungsprozesse durch Automatisierung beschleunigen

3.2.1 Was ist das Problem?

Komplexe Abhängigkeiten und Personalmangel verursachen lange Bearbeitungszeiten

Die erleichterte Antragstellung nützt den Betroffenen wenig, wenn anschließend die Bearbeitung der Anträge schleppend und ineffizient verläuft. Bürokratische Abläufe und komplexe Wechselwirkungen zwischen Leistungen führen dazu, dass sich die Bewilligung von Anträgen drastisch verzögern kann: Die Bearbeitung von Anträgen wird unterbrochen, weil einzelne Nachweise fehlen, die Behörde A wartet mit ihrem Bescheid auf die Bearbeitung der Behörde B oder der Antrag liegt monatelang auf dem Eingangsstapel eines überforderten Sachbearbeiters.

Gleichzeitig hat der Personalmangel in den Sozialbehörden in einigen Regionen ein Ausmaß erreicht, welches die Arbeitsfähigkeit dieser Behörden insgesamt in Frage stellt. So sind etwa in den Berliner Sozialämtern ca. 25 % der Stellen dauerhaft nicht besetzt (Tiegs, 2024). Dementsprechend hinken die Behörden mit der Antragsbearbeitung hinterher, die notwendige Beratung kann nicht stattfinden und Hilfsbedürftige fühlen sich im Behördendschungel allein gelassen.

40 Wochen bis zum Wohngeldbescheid

Laut der Antwort des Potsdamer Oberbürgermeisters auf eine Anfrage der CDU-Fraktion in der Potsdamer Stadtverordnetenversammlung wurden im Jahr 2023 durchschnittlich 199 Arbeitstage zur Bearbeitung eines Wohngeldantrags von der Antragstellung bis zur Erteilung des Bescheides benötigt. Hinsichtlich der Möglichkeiten, die Situation durch Digitalisierung zu verbessern, wurde darauf verwiesen, dass zwar ein Online-Dienst „Wohngeld“ bereitgestellt würde. Diese Onlinebeantragung sei aber nur ein kleiner Teil der Wohngeldsachbearbeitung. Die weitergehende Bearbeitung erfolge nach wie vor analog. Eine Beschleunigung der Bearbeitung sei dadurch nicht zu erwarten. (Oberbürgermeister Potsdam, 2024)

Lange Bearbeitungszeiten können zu existenziellen Problemen führen

Die langen Bearbeitungszeiten können für die Leistungsberechtigten existenzielle Konsequenzen haben: Dauert die Bearbeitung eines Wohngeldantrages 40 Wochen, kann das zum Verlust der Wohnung und zu Obdachlosigkeit führen; Leistungsberechtigte, die ein Jahr auf die Bewilligung von Kinderzuschlag und Wohngeld warten müssen, leben in dieser Zeit teilweise unter Bürgergeldniveau; und braucht das Jobcenter zu lange, um den Umzug in eine neue Wohnung zu genehmigen, ist diese bei Genehmigung möglicherweise schon anderweitig vergeben.



3.2.2 Was könnte helfen?

Digitalisierung kann die Antragsbearbeitung beschleunigen ...

Da die Personalsituation im öffentlichen Dienst angesichts des demografischen Wandels angespannt bleiben wird, stellt die Digitalisierung von Bearbeitungsprozessen einen wesentlichen Hebel dar, um hinsichtlich der Qualität und Dauer der Antrags- und Fallbearbeitung Verbesserungen für die betroffenen Leistungsberechtigten zu erzielen.

... durch digitale Unterstützung der Sachbearbeitung ...

Die Ende-zu-Ende Digitalisierung der Bearbeitungsprozesse bspw. durch E-Akte-Systeme ist hier ein notwendiger erster Schritt. In vielen, insbesondere kommunalen Sozialbehörden ist die Antragsbearbeitung noch durch manuelle Aktenbearbeitung und Medienbrüche gekennzeichnet. Dementsprechend lassen sich durch digitale Unterstützung noch viele Potenziale für eine effizientere, schnellere Fallbearbeitung heben.

... und durch Automatisierung der Bearbeitungsprozesse

Die digitale Unterstützung der Sachbearbeitung in den Behörden wird das Problem allein aber nicht lösen. Und das knappe Personal in den Sozialbehörden sollte dort eingesetzt werden, wo es besonders gebraucht wird: Für die Beratung der Leistungsberechtigten bei komplexen Problemlagen. Eine Aufteilung der Bearbeitung in Regel- und Einzelfälle, verbunden mit einer entschiedenen Automatisierung, wie sie etwa der Nationale Normenkontrollrat vorschlägt (Sicken et al., 2024), erscheint hier zielführend:

- Einfache „Regelfälle“, die etwa kein Zusammenwirken unterschiedlicher Behörden erfordern und keine Ermessensspielräume enthalten, sollten so weit wie möglich automatisiert bearbeitet werden¹¹.
- Das dadurch freiwerdende Personal kann für die Beratung und Bearbeitung komplexer Einzelfälle eingesetzt werden, in denen der direkte Kontakt zu den Leistungsberechtigten unabdingbar ist.

Die schwedische Kommune Trelleborg – automating since 2017

2017 führte Trelleborg als erste schwedische Kommune eine robotergesteuerte Prozessautomatisierung (RPA) für die Bearbeitung von Sozialleistungsanträgen ein. Mittlerweile ist die RPA an der Bearbeitung von über 85 Prozent der Anträge beteiligt, wobei etwa 30 Prozent der Fälle sogar vollautomatisch bearbeitet werden (Ranerup & Henriksen, 2022). Durch das „Trelleborg-Modell“ konnte die Bearbeitungszeit von Anträgen deutlich reduziert werden, teilweise von ehemals ca. 2 Tagen auf mittlerweile wenige Minuten bei Regelfällen. Bei allen Effizienzgewinnen wird die Automatisierung der Antragsbearbeitung allerdings auch durchaus kritisch gesehen, bspw. hinsichtlich der Transparenz des Entscheidungsprozesses, zumal Sozialarbeiter:innen auch eine Einschränkung ihrer Entscheidungsspielräume befürchten (Lind & Wallentin, 2020).

¹¹ Die rechtlichen Rahmenbedingungen für eine automatisierte Bearbeitung von „Regelfällen“ sind gegeben. Nach § 31a SGB X kann ein Verwaltungsakt „vollständig durch automatische Einrichtungen erlassen werden, sofern kein Anlass besteht, den Einzelfall durch Amtsträger zu bearbeiten“.



Automatisierung ermöglicht Zentralisierung – Zentralisierung steigert die Effizienz

Die Aufteilung in Regel- und Einzelfallbearbeitung eröffnet auch neue Möglichkeiten hinsichtlich lokaler und zentraler Bearbeitung: Für die Sozialberatung von Einzelfällen ist lokales Kontextwissen erforderlich. Dementsprechend sollte sie auch vor Ort nahe bei den Betroffenen selbst erfolgen. Dagegen macht es schon aus Effizienzgründen es keinen Sinn, dass jede kommunale Behörde bundesweit einheitlich ablaufende Bearbeitungsprozesse automatisiert betreibt. Darüber hinaus wären viele Behörden mit der Entwicklung und dem professionellen Betrieb eigener fachbezogener Automatisierungstrecken überfordert. Daher kann und sollte die automatisierte Bearbeitung standardisierter Regelfälle zentralisiert werden, bspw. in Shared Servicecentern¹².

Auch die automatisierte Bearbeitung muss nutzendenorientiert gestaltet werden

Bei der automatisierten Bearbeitung von Regelfällen muss zum einen darauf geachtet werden, dass allen Leistungsberechtigten der Zugang zu Beratung und Unterstützung offenbleibt, auch wenn sie nun nicht mehr im Rahmen der Antragstellung mit Sachbearbeiter:innen der Behörde in direktem Kontakt stehen. Zum anderen muss aus der Regelfallbearbeitung in die Einzelfallbearbeitung abgebogen werden können, wenn die Umstände des individuellen Falls dies erforderlich machen. Bspw. darf die Ablehnung existenzsichernder Leistungen nicht im automatisierten Verfahren alleine erfolgen. Und Leistungsberechtigte sollten zumindest die Möglichkeit haben, gegen eine automatisierte Bearbeitung ihres Antrages zu optieren.

Und schließlich muss bei der Automatisierung von Bearbeitungsprozessen die scheinbare Neutralität des technischen Prozesses systematisch hinterfragt werden. Wie eine Vielzahl von Fällen insbesondere im Sozialleistungsbereich in den letzten Jahren veranschaulicht (Meaker, 2023), können computergestützte Prüf- und Entscheidungssysteme ein Einfallstor für algorithmische und mittelbare Diskriminierung sein (Van Bekkum & Borgesius, 2021), die dann angesichts der vermeintlichen Objektivität des technischen Verfahrens schwer hinterfragt werden kann.

Die „Toeslagenaffaire“

In den letzten Jahren sind mehrere Fälle bekannt geworden, in denen automatisierte Systeme zur Erkennung von Sozialleistungsbetrug auf Grundlage diskriminierender Kriterien zu Unrecht Leistungen verweigerten oder zurückforderten. Die „Toeslagenaffaire“ (Kindergeldaffäre) in den Niederlanden ist das prominenteste Beispiel: Auf Grundlage einer automatisierten Datenauswertung wurden an mehr als 30.000 überwiegend migrantische Familien unberechtigte und teils ruinöse Rückzahlungsforderungen gestellt (Dachwitz, 2021). Die Aufdeckung dieses Skandals führte zum Rücktritt der niederländischen Regierung.

¹² In diesem Sinne haben Kommunen mit den „Dresdener Forderungen“ ein starkes Votum für die Automatisierung und Zentralisierung von regelbasierten Verwaltungsverfahren abgegeben (Hornauer, 2022), das von Seiten des Bundes konstruktiv aufgenommen wurde (BMI, 2023)

3.3 Handlungsfeld 3: Daten nutzen statt Nachweise fordern

3.3.1 Was ist das Problem?

Umfassende Nachweispflichten erschweren die Inanspruchnahme ...

Bei der Beantragung von Leistungen müssen Antragstellende eine Vielzahl an Nachweisen über Einkommen, Vermögen und Bedarfe der Mitglieder der jeweiligen Haushalts- oder Bedarfsgemeinschaft vorlegen – unter Umständen bei verschiedenen Behörden. Die Unterlagen müssen bei regelmäßiger Wiederbeantragung oder bei geänderten Lebensumständen (etwa berufliche Veränderung, Mieterhöhung, oder Schulwechsel) erneut beigebracht werden. Diese Nachweise sind einerseits die Voraussetzung, um Sozialleistungen bedürfnisgeprüft und einzelfallgerecht vergeben zu können. Andererseits kann die Vielzahl und Detailliertheit der dem Antrag beizufügenden Unterlagen aber dazu führen, dass Leistungsberechtigte, die ohnehin „am Limit“ sind, den mit der Beantragung von Sozialleistungen verbundenen administrativen Aufwand nicht zu stemmen vermögen und deshalb von der Beantragung absehen (Jackwerth-Rice, 2023).

... und die Bearbeitung

Darüber hinaus wirkt sich die umfassende Nachweispflicht auch auf die Bearbeitungszeiten der Anträge aus: Je komplizierter und umfangreicher die Nachweispflichten sind, desto größer ist auch das Risiko, dass Nachweise falsch oder unvollständig eingereicht werden. Ebenso gehen Unterlagen nicht selten im Bearbeitungsprozess verloren und werden nachgefordert¹³. Anträge werden aber vielfach erst beschieden (und damit Zahlungen ausgelöst), wenn die Nachweise vollständig vorliegen. Außerdem übersteigt insbesondere bei kleinen Beträgen der Prüfaufwand den zu erwartenden Nutzen oft bei Weitem. Da die Sozialverwaltung selbst kapazitätsmäßig „am Limit“ agiert, stellt sich die Frage, ob man sich einen solch aufwendigen „Misstrauensblick“ (Mohl, 2017) weiterhin leisten kann und will.

3.3.2 Was könnte helfen?

Nachweispflichten reduzieren

Sowohl aus der Wissenschaft als auch aus der Praxis gibt es eine Reihe von Vorschlägen, wie Nachweispflichten auf das fachlich notwendige Minimum reduziert werden könnten, ohne dass dadurch die Prüf- und Kontrollmöglichkeiten der Behörden wesentlich eingeschränkt würden (Bartelheimer et al., 2016). So ließen sich Nachweispflichten dadurch reduzieren, dass bei Sozialleistungen wie bei der Einkommensteuererklärung von einer Belegvorlagepflicht zur Belegvorhaltepflicht übergegangen wird (Bogumil & Gräfe, 2022). Bezogen auf die Grundsicherung im Alter wird angeregt, auf die aufwendige Vermögensprüfung (und entsprechende Nachweise) ganz zu verzichten: Da hohe Vermögen in der Regel auch hohe Kapitalerträge generieren, die in der Einkommensprüfung ins Gewicht fallen, würde dadurch die Zielgenauigkeit nicht wesentlich reduziert (Buslei et al., 2019).

¹³ Da der Eingang von Unterlagen von den Behörden nach Aussage von Mitarbeitenden von Sozialberatungsstellen oft nicht quittiert wird, liegt die Beweispflicht hier bei den Antragstellenden.

Vorhandene Daten nutzen, Leistungen antragslos gewähren

In vielen Fällen liegen die Informationen, die Leistungsberechtigte bei der Beantragung einer Sozialleistung angeben müssen, anderen Behörden bereits vor – sei es, weil sie im Zuge eines anderen Antrages bereits eingereicht wurden (wie etwa Mietverträge oder Einkommensnachweise), weil sie durch eine Behörde generiert wurden (wie etwa der Bescheid einer Grundleistung) oder weil sie in einem Register der öffentlichen Verwaltung gespeichert sind (wie etwa Angaben zur Person). Dieser „Datenschatz“ sollte im Sinne der Leistungsberechtigten genutzt werden.

Der Servicestandard für die digitale Verwaltung (BMI, o. J.), definiert hierzu das Once Only Prinzip: Bürgerinnen und Bürger sollen ihre Daten und Dokumente nur einmal mitteilen müssen und Nachweisdokumente sollen schrittweise durch Registerabfragen und zwischenbehördliche Datenaustausche ersetzt werden. Die Registermodernisierung als eines der größten Vorhaben zur Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung Deutschlands soll die Grundlage für die Umsetzung dieses Once Only Prinzips schaffen.

In Anwendung dieses Prinzips sollten Sozialbehörden den Datenbestand der Verwaltung nutzen, um Leistungsberechtigte auf mögliche Ansprüche hinzuweisen oder Antragsformulare vorzufüllen (Buslei et al., 2019). Bei konsequenter Umsetzung des Once Only Prinzips könnten perspektivisch auch antragslose Verfahren realisiert werden, bei denen Anspruchsberechtigte die ihnen zustehenden Leistungen automatisch erhalten, ohne komplizierte Anträge stellen zu müssen. Dieses Ziel setzt sich auch der Koalitionsvertrag: „Wo immer möglich, sollen Leistungen, die Bürgerinnen und Bürgern zustehen, automatisch ausgezahlt werden.“ (S. 57)

Once Only und proaktive Leistungen: Das Beispiel KiTa-Kosten

Eltern, die Wohngeld beziehen, sind von KiTa-Beiträgen befreit. In den meisten Fällen müssen sie diese Befreiung eigens mit dem Wohngeldbescheid beim Jugendamt beantragen. Was spricht dagegen, dass die notwendigen Anspruchsvoraussetzungen und Einwilligungen direkt im Zuge des Wohngeldantrags abgefragt werden und die Befreiung von den Beiträgen direkt von der Wohngeldstelle beim zuständigen Jugendamt initiiert wird, ohne dass die Eltern dafür einen eigenen Antrag stellen müssen?

Um Once Only und antragslose Verfahren in der Sozialverwaltung zu realisieren, wäre sicherlich eine Vielzahl regulatoriver, organisatorischer und technischer Hürden zu bewältigen, von der Änderung des Ersterhebungsgrundsatzes¹⁴ über die Harmonisierung heterogener Datenbestände bis zum Abbau der rechtlichen Hürden für den Datenaustausch zwischen Behörden. Auch ist Once Only nicht zwangsläufig nutzendenorientiert, sondern muss bewusst im Sinne der Leistungsberechtigten gestaltet werden. So ist bspw. sicherzustellen, dass ein solchermaßen fürsorglicher Staat nicht zur Datenkrake wird und die Persönlichkeitsrechte der Anspruchsberechtigten gewahrt bleiben.

Datenabgleich: Zur Kontrolle ja, zur Unterstützung nein?

Der Datenabgleich nach § 52 SGB II verdeutlicht das Potenzial, das dem Datenschatz der Verwaltung innewohnt. Danach gleichen die Jobcenter u. a. mit den Trägern der gesetzlichen Unfall- und Rentenversicherung, dem Bundeszentralamt für Steuern, der Bundesagentur für Arbeit sowie anderen Jobcentern vielfältige Daten der Leistungsbeziehenden und der Mitglieder

¹⁴ Der Ersterhebungsgrundsatz in § 67a Abs. 2 SGB X verpflichtet die Sozialverwaltungen, erst bei der betreffenden Person eine Erhebung zu versuchen, auch wenn die Daten oder Dokumente bereits anderen Stellen vorliegen.



ihrer Bedarfsgemeinschaft ab: zum Erwerbseinkommen, zu Kapitalerträgen, zum Sozialleistungsbezug etc.. Das Ziel ist hierbei die Bekämpfung des Leistungsmissbrauchs. Zwar eignen sich diese Daten nicht direkt für die proaktive Bewilligung von Sozialleistungen. Aber könnten diese Daten nicht dazu genutzt werden, um die Anspruchsberechtigung von potenziell Leistungsberechtigten zu überprüfen?

3.4 Handlungsfeld 4: Das Sozialleistungssystem digitalisierungstauglich und nutzendenorientiert umbauen

3.4.1 Was ist das Problem?

Das Sozialleistungssystem ist zu kompliziert

Die fragmentierte Struktur des Sozialleistungssystems mit seiner Leistungsvielfalt, den verteilten Zuständigkeiten, Datensilos und Schnittstellen erschwert es, die Verbesserungsmöglichkeiten umzusetzen, die in den vorangegangenen Kapiteln vorgestellt wurden: Auch ein einheitlicher Zugang zu Sozialleistungen kann die Komplexität des aktuellen Systems für die Leistungsberechtigten nicht vollständig abfedern; Effizienzgewinne in der einen Behörde werden aufgeessen, wenn zur Fertigstellung noch der Bescheid einer überlasteten anderen Behörde abgewartet werden muss; nicht harmonisierte Begriffsdefinitionen und regulatorische Hemmnisse für den Datenaustausch erschweren die Nutzung der vorhandenen Daten im Sinne der Leistungsberechtigten; und unabgestimmte Reformen in einem Bereich schaffen in einem anderen Bereich neue Probleme.

Das Beispiel Kindergrundsicherung

Am Beispiel der Kindergrundsicherung lassen sich die „Schnittstellenprobleme“ bei Teilreformen des Systems illustrieren. Der Gesetzesentwurf vertrat den Ansatz, dass alle kindbezogenen Leistungen in einer Behörde, dem Familienservice, gebündelt werden sollten. Dieser Ansatz wurde aber dahingehend kritisiert, dass dadurch Zuständigkeiten nicht gebündelt, sondern Doppelstrukturen aufgebaut würden: Für Familien im Bürgergeldbezug nun statt einer Behörde, - dem Jobcenter – nun zwei Behörden zuständig wären, was für diese Familien zu zusätzlichen Belastungen bei Antragstellung und Behördenkommunikation führen würde (Deutscher Landkreistag, 2023; Vollmer, 2024).

Eine Digitalisierung der bestehenden Antrags- und Leistungsprozesse könnte dieses aktuelle System mit seinen Dysfunktionalitäten zementieren, da technische Pfadabhängigkeiten geschaffen werden, die später nur schwer rückgängig zu machen sind.

3.4.2 Was könnte helfen?

Eine Strukturreform für ein kohärentes Sozialleistungssystem ...

Das Potenzial der Digitalisierung könnte sich voll zugunsten der Leistungsberechtigten entfalten, wenn sie eingebettet wäre in einen grundsätzlichen regulativen und organisatorischen Umbau des Sozialleistungssystems. Aufbauend auf einer Analyse des Zusammenspiels der Sozialleistungen müssen sozialrechtliche Rechtsbegriffe harmonisiert sowie sozialrechtliche Grundlagen und Zuständigkeiten im Sinne der Leistungsberechtigten zusammengeführt werden. Für eine solche strukturelle Reform liegen zahlreiche Vorschläge vor, die auf die Vereinfachung des Sozialleistungsvollzugs durch eine klarere Abstimmung und Konsolidierung der Einzelleistungen zielen (Blömer et al., 2021; Sicken et al., 2024; Wissenschaftlicher Beirat beim BMF, 2023).



Ein Vorschlag zur Reform der Grundsicherung

Nach Ansicht des wissenschaftlichen Beirates beim Bundesministerium der Finanzen besteht das zentrale Problem der Grundsicherung in ihrer aktuellen Zweiteilung in Bürgergeld einerseits und Wohngeld, Kinderzuschlag sowie Kindergeld andererseits mit ihren unterschiedlichen Fördersystemen und unterschiedlichen Zuständigkeiten. Dies führt zu einer hohen Intransparenz des Gesamtsystems, einer regional unterschiedlich hohen Absicherung vergleichbarer Bedarfsgemeinschaften sowie regional stark divergierenden Arbeitsanreizen. Der Beirat schlägt vor, die zweigeteilte Grundsicherung in eine einheitliche, in sich konsistente Grundsicherung zu überführen, in der der alltägliche Bedarf ausschließlich auf individueller Ebene und der Wohnbedarf ausschließlich auf Haushaltsebene abgedeckt wird. Diese neue Grundsicherung würde ein neues Bürgergeld für den alltäglichen Bedarf Erwachsener umfassen, der alltägliche Bedarf Minderjähriger würde durch eine neue Kindergrundsicherung gedeckt und die Kosten der Unterkunft (Bürgergeld) und das bestehende Wohngeld (zweites Grundsicherungssystem) würden in einem neuen Wohngeld zusammengefasst (Wissenschaftlicher Beirat beim BMF, 2023).

Auch der Rat der Europäischen Union empfiehlt, „Lücken, Überschneidungen und Fragmentierung verschiedener Leistungen und Systeme zu vermeiden, um ein kohärentes Paket von Einkommensunterstützung, Aktivierungsmaßnahmen und unterstützenden Dienstleistungen bereitzustellen“ (Rat der Europäischen Union, 2023). Und die Regierungskoalition nimmt sich im Koalitionsvertrag vor, eine Reform auf den Weg zu bringen, die Bürgergeld, Wohngeld und gegebenenfalls weitere steuerfinanzierte Sozialleistungen aufeinander abstimmt, beziehungsweise wo möglich zusammenfasst.

... ist notwendig aber in absehbarer Zeit wenig realistisch

Eine solche Reform würde völlig neue Möglichkeiten für die nutzendenorientierte Gestaltung des digitalen Sozialstaats schaffen. Allerdings bestehen nicht nur gravierende rechtliche Hürden für einen solchen strukturellen Umbau des Sozialleistungssystems. Auch die politischen Herausforderungen wären immens, wie nicht zuletzt die massiven Konflikte um „kleine“ Änderungen wie die Kindergrundsicherung oder das Bürgergeld verdeutlichen. Vor diesem Hintergrund erscheint eine solche grundsätzliche Reform des Sozialleistungssystems zwar als wünschenswert, aber in absehbarer Zeit als wenig realistisch.



4 Fazit: Mit dem Machbaren beginnen

Was sollte also konkret angegangen werden, um das digitale Sozialleistungssystem nutzendorientiert zu gestalten? Wo ist anzusetzen, um die Möglichkeiten der Inanspruchnahme von Leistungen substantiell zu verbessern? Unsere Interviewpartner:innen waren sich weitgehend einig: Den größten Hebel zur Verbesserung des Systems im Sinne der Leistungsberechtigten stellt eine umfassende Strukturreform des aktuellen fragmentierten und komplizierten Sozialleistungssystems hin zu einem kohärenten und digitaltauglichen System dar. Da ein solcher struktureller Umbau aber mittelfristig nicht zu erwarten ist, sollte mit ambitionierten aber machbaren Vorhaben in den anderen Handlungsfeldern begonnen werden. Dazu konnten wir in unserer Untersuchung erste Ideen identifizieren.

- 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.
- Bund, Länder und Kommunen haben auf strategischer Ebene ihre Kooperationsbereitschaft bei der Automatisierung und Zentralisierung von Verwaltungsverfahren bekräftigt. In einem Projekt zur bürger:innenorientierten Automatisierung geeigneter Sozialleistungsverfahren ließe sich diese Kooperationsbereitschaft konkret erproben.
- Die Registermodernisierung als zentrales Großvorhaben der Verwaltungsmodernisierung zielt auf die Umsetzung des Once-Only-Prinzips. 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.

Schon diese ersten Ideen verdeutlichen: Die nutzendorientierte Gestaltung des digitalen Sozialstaates ist auch ohne eine große Strukturreform ein überaus ambitioniertes Projekt. Es sind hohe rechtliche, organisatorische, technische und politische Hürden zu überwinden, um einen einheitlichen Zugang, automatisierte Bearbeitungsprozesse sowie Once Only und antragslose Leistungen zu realisieren. Noch dazu entfalten alle diese Handlungsansätze ihre Wirksamkeit vor allem im Zusammenwirken. So bleibt etwa der Nutzen durch die Verbesserung des Zugangs zu den Leistungen (Handlungsfeld 1) begrenzt, wenn damit nicht auch eine digitale Optimierung des „Back Ends“ im Sinne einer Beschleunigung der Bearbeitung (Handlungsfeld 2) und einer intensiven Nutzung von Verwaltungsdaten (Handlungsfeld 3) verbunden ist.



Damit steht die Digitalisierung des Sozialstaates exemplarisch für die digitale Transformation der öffentlichen Verwaltung insgesamt: Um ihre Wirkung im Sinne der Bürger:innen umfassend zu entfalten, reichen die „Elektrifizierung“ bestehender Strukturen und Prozesse oder die Einrichtung von Onlinezugängen nicht aus. Es braucht vielmehr eine Neugestaltung des gesamten technischen, organisatorischen und rechtlichen Gesamtzusammenhangs aus Perspektive der Nutzenden. Diese Erkenntnis ist auf abstrakter Ebene weitgehend unstrittig, in der Praxis jedoch verhindern vielfältige rechtliche Hürden, kulturelle und politische Beharrungskräfte sowie technische Altlasten eine solche umfassende Transformation. Wenn aber die öffentliche Verwaltung in Deutschland die Ansprüche einer modernen Bürger:innengesellschaft, die großen gesellschaftlichen Transformationsprozesse und unvorhersehbare Großkrisen gleichermaßen bewältigen will, führt an einer digitalen Transformation in diesem umfassenden Verständnis kein Weg vorbei.

In diesem Sinne ist die nutzendenorientierte Gestaltung des digitalen Sozialstaates nicht nur für sich genommen schon von hoher gesellschaftlicher Relevanz. Sie kann auch als ambitioniertes Beispiel dafür dienen, wie sich eine nutzendenorientierte digitale Verwaltung tatsächlich „auf die Straße“ bringen lässt, indem man mit dem Machbaren anfängt, ohne das große Ziel aus dem Blick zu verlieren. Dazu wollen wir auch in Zukunft mit konkreten Lösungsvorschlägen einen Beitrag leisten.



5 Literaturverzeichnis

- ASMK. (2023). Ergebnisprotokoll der 100. ASMK 2023 in Berlin. Arbeits- und Sozialministerkonferenz. <https://www.hamburg.de/content-blob/17969542/6b948e87492ce0bb31f3ade45bc5ce26/data/ergebnisprotokoll-asmk-100-2023.pdf>
- Bähr, S., & Trappmann, M. (2024). Bei der IT-Ausstattung und Internetnutzung sind Personen mit SGB-II-Leistungsbezug gegenüber der Gesamtbevölkerung vielfach im Rückstand. IAB-Forum. <https://doi.org/10.48720/IAB.FOO.20240610.01>
- Baisch, B., Müller, D., Zollner, C., Castiglioni, L., & Boll, C. (2023). Barrieren der Inanspruchnahme monetärer Leistungen für Familien. Deutsches Jugendinstitut e. V. <https://doi.org/10.36189/DJI202305>
- Bartelheimer, P., Henke, J., Kaps, P., Kotlenga, S., Marquardsen, K., Nägele, B., Wagner, A., Achatz, J., & Wenzig, C. (2016). Evaluation der bundesweiten Inanspruchnahme und Umsetzung der Leistungen für Bildung und Teilhabe [Schlussbericht]. Soziologisches Forschungsinstitut Göttingen (SOFI) e.V., Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB) der Bundesagentur für Arbeit.
- Bellikli, O. (2024, April 15). Deutlich mehr Familien beziehen Kinderzuschlag. Table.Media. <https://table.media/berlin/news/deutlich-mehr-familien-beziehen-kinderzuschlag/>
- Beste, J., Bethmann, A., & Gundert, S. (2014). Sozialstruktur und Lebensumstände: Materielle und soziale Lage der ALG-II-Empfänger (24/2014; IAB-Kurzbericht). Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB) der Bundesagentur für Arbeit. <https://doku.iab.de/kurzber/2014/kb2414.pdf>
- Blömer, M., Link, S., Peichl, A., & Stöckli, M. (2021). Die Auswirkungen der bedarfsorientierten Grundsicherung auf das Verhalten der Haushalte - ein Überblick: Studie im Auftrag der Stiftung Grundeinkommen: Mai 2021. Ifo-Institut.
- BMI. (o. J.). Der Servicestandard für die digitale Verwaltung. Onlinezugangsgesetz. Abgerufen 1. September 2024, von <https://www.digitale-verwaltung.de/Webs/DV/DE/onlinezugangsgesetz/servicestandard/servicestandard-node.html;jsessionid=2C8289C36F4B4EAF4D638A1591A205AA.live891>
- Bogumil, J., & Gräfe, P. (2022). Digitalisierung der kommunalen Sozialverwaltung: Eine Untersuchung am Beispiel des Kreises Recklinghausen. ZEFIR Ruhr-Universität Bochum.
- Bundesagentur für Arbeit. (2024). Monatsbericht zum Arbeits- und Ausbildungsmarkt (Mai 2024; Berichte: Blickpunkt Arbeitsmarkt). Bundesagentur für Arbeit. https://statistik.arbeitsagentur.de/Statistikdaten/Detail/202405/arbeitsmarktberichte/monatsbericht-monatsbericht/monatsbericht-d-0-202405-pdf.pdf?__blob=publicationFile&v=1
- Bundesministerium des Innern und für Heimat. (o. J.). Wohnzimmer statt Wartezimmer – Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes. Onlinezugangsgesetz. Abgerufen 22. Juli 2024, von <https://www.digitale-verwaltung.de/Webs/DV/DE/onlinezugangsgesetz/onlinezugangsgesetz-node.html>
- Bundesverfassungsgericht, 1 Senat. (2010, Februar 9). Bundesverfassungsgericht—Entscheidungen—Regelleistungen nach SGB II („Hartz IV- Gesetz“) nicht verfassungsgemäß (de) [Gerichtsentscheidung]. Bundesverfassungsgericht. https://www.bundesverfassungsgericht.de/SharedDocs/Entscheidungen/DE/2010/02/ls20100209_1bvl000109.html
- Buslei, H., Geyer, J., Haan, P., & Harnisch, M. (2019). Starke Nichtinanspruchnahme von Grundsicherung deutet auf hohe verdeckte Altersarmut. DIW Wochenbericht. https://doi.org/10.18723/DIW_WB:2019-49-1



- Dachwitz, I. (2021, Dezember 29). Kindergeldaffäre: Niederlande zahlen Millionenstrafe wegen Datendiskriminierung. netzpolitik.org. <https://netzpolitik.org/2021/kindergeldaffaere-niederlande-zahlen-millionenstrafe-wegen-datendiskriminierung/>
- Destatis. (o. J.-a). Knapp 652 000 private Haushalte bezogen am Jahresende 2022 Wohngeld. Statistisches Bundesamt. Abgerufen 23. Juli 2024, von <https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Soziales/Wohngeld/aktuell-wohngeld.html>
- Destatis. (o. J.-b). Zahl der Empfängerinnen und Empfänger sozialer Mindestsicherungsleistungen 2022 um 8,7 % gestiegen. Statistisches Bundesamt. Abgerufen 16. August 2024, von <https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Soziales/Mindestsicherung/aktuell-mindestsicherung.html>
- Deutscher Landkreistag. (2023, November 3). Stellungnahme zum Entwurf eines Gesetzes zur Einführung einer Kindergrundsicherung. <https://www.bundestag.de/resource/blob/975026/a3867f4edcfa992870ef664f9c45f2c9/20-13-80a.pdf>
- Dietl, V., & Schiwy, D. (2024, Februar 7). Sozialbürgerhäuser sollen offener und bürgerfreundlicher werden. Rathaus Umschau. <https://ru.muenchen.de/2024/27/Sozialbuengerhaeuser-sollen-offener-und-buergerfreundlicher-werden-111273>
- DIN EN ISO 9241-11:2018-11, Ergonomie der Mensch-System-Interaktion_- Teil_11: Gebrauchstauglichkeit: Begriffe und Konzepte (ISO_9241-11:2018); Deutsche Fassung EN_ISO_9241-11:2018. (2018). DIN Media GmbH. <https://doi.org/10.31030/2757945>
- Entwurf eines Gesetzes zur Änderung des Onlinezugangsgesetzes sowie weiterer Vorschriften zur Digitalisierung der Verwaltung (OZG-Änderungsgesetz – OZGÄndG), Drucksache 20/8093, Deutscher Bundestag (2023).
- Henger, R. (2022). Personalmangel und lange Bearbeitungszeiten in den Wohngeldstellen. Henger IW-Kurzbericht, 105. <https://www.iwkoeln.de/studien/ralph-henger-personalmangel-und-lange-bearbeitungszeiten-in-den-wohngeldstellen.html>
- Hornauer, E. (2022, Januar 27). Was sind die Dresdner Forderungen? eGovernment. <https://www.egovernment.de/was-sind-die-dresdner-forderungen-a-1091062/>
- Jackwerth-Rice, D. (2023). Strukturelle Hürden bei der Inanspruchnahme des Kinderzuschlags (Working Paper 3; Fachgruppe Soziologie und Arbeitsmarktpolitik). Hochschule der Bundesagentur für Arbeit (HdBA). <https://www.hdba.de/hochschule/fachgruppen/soziologie-und-arbeitsmarktpolitik/working-paper/#accordion-1918-collapse-3>
- Janda, C. (2024). Handreichung für eine bürgerfreundliche Sozialverwaltung (Handreichung 2024 / 3; Impuls). DIFIS – Deutsches Institut für Interdisziplinäre Sozialpolitikforschung. <https://difis.org/f/0f693023d1.pdf>
- Kull, J., & Wolff, M. (2021). Evaluation der Inanspruchnahme des Bildungs- und Teilhabepakets in Baden-Württemberg. https://sozialministerium.baden-wuerttemberg.de/fileadmin/redaktion/m-sm/intern/downloads/Downloads_Soziales/211004_Evaluationsbericht_BuT-Leistungen_BW.pdf
- Landstorfer, J., & Kutschka, T. (2023). Digitale Zukunft gestalten: Mehr Teilhabe für alle—Digitalpolitische Positionen des Deutschen Caritasverbandes. <https://www.caritas.de/fuerprofis/stellungnahmen/17-01-2024-digitale-zukunft-gestalten-mehr-teilhabe-fuer-alle>
- Landstorfer, J., & Ollech, O. (2023, Juli 25). Digitale Verwaltung: Wann wird sie endlich wahr? caritas.de. <https://www.caritas.de/neue-caritas/heftarchiv/jahrgang2023/artikel/digitale-verwaltung-wann-wird-sie-endlich-wahr>



- Lind, K., & Wallentin, L. (2020). Central authorities slow to react as Sweden's cities embrace automation of welfare management. In AlgorithmWatch gGmbH & Bertelsmann Stiftung (Hrsg.), Automating Society Report 2020 (S. 242–245). <https://automatingsociety.algorithmwatch.org/wp-content/uploads/2020/12/Automating-Society-Report-2020.pdf>
- Meaker, M. (2023, März 7). The Fraud-Detection Business Has a Dirty Secret. WIRED. <https://www.wired.com/story/welfare-fraud-industry/>
- Mohl, A. (2017, Dezember 1). „Die Verwaltung sollte ihr Misstrauen ablegen“. Der Neue Kämmerer. https://www.sowi.ruhr-uni-bochum.de/mam/regionalpolitik/der_neue_k%C3%A4mmerer_2017_die_verwaltung_sollte_ihr_misstrauen_ablegen.pdf
- Ranerup, A., & Henriksen, H. Z. (2022). Digital Discretion: Unpacking Human and Technological Agency in Automated Decision Making in Sweden's Social Services. *Social Science Computer Review*, 40(2), 445–461. <https://doi.org/10.1177/0894439320980434>
- Rat der Europäischen Union. (2023). Empfehlung des Rates für eine angemessene Mindestsicherung zur Gewährleistung einer aktiven Inklusion (2023/C 41/01). Amtsblatt der Europäischen Union. [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:32023H0203\(01\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:32023H0203(01))
- Schou, J., & Pors, A. S. (2019). Digital by default? A qualitative study of exclusion in digitalised welfare. *Social Policy & Administration*, 53(3), 464–477. <https://doi.org/10.1111/spol.12470>
- Sicken, J., Nagel, M. L., & Dinnessen, F. (2024). Wege aus der Komplexitätsfalle—Vereinfachung und Automatisierung von Sozialleistungen.
- SPD, Bündnis 90/Die Grünen, & FDP (Hrsg.). (2021). Mehr Fortschritt wagen. Bündnis für Freiheit, Gerechtigkeit und Nachhaltigkeit. Koalitionsvertrag 2021-2025 zwischen der Sozialdemokratischen Partei Deutschlands (SPD), Bündnis 90 / Die Grünen und den Freien Demokraten (FDP). https://www.spd.de/fileadmin/Dokumente/Koalitionsvertrag/Koalitionsvertrag_2021-2025.pdf
- Tiegs, S. (2024, März 5). Wir sind einfach am Limit. rbb24. <https://www.rbb24.de/politik/beitrag/2024/02/sozialaemter-berlin-ueberlastet-umfrage-brandbrief-grundsicherung.html>
- Vollmer, F. (2024, Juli 4). Familienleistungen: „Es braucht jetzt den Mut, die Kindergrundsicherung fallen zu lassen“. Die Zeit. <https://www.zeit.de/politik/deutschland/2024-07/familienleistungen-kindergrundicherung-familienpolitik-eltern-kinder-finanzen>
- Wissenschaftlicher Beirat beim BMF. (2023). Reform der Grundsicherung (Stellungnahme 5/23).

Agora Digitale
Transformation

www.agoradigital.de