



Nr. 11 / 28.04.2026

Bürgerbeauftragte und Kommunale Landesverbände fordern: Weniger Bürokratie, schnellere Verfahren, bessere Digitalisierung in der Sozialverwaltung

Die Bürgerbeauftragte des Landes Schleswig-Holstein, Samiah El Samadoni, und die drei Kommunalen Landesverbände Schleswig-Holsteins – der Gemeindetag, der Städteverband und der Landkreistag – haben heute, Dienstag, den 28.04.2026, der Staatskanzlei sowie dem Sozialministerium das Gemeinsame Papier „Für eine moderne, digitale und bürgerfreundliche Verwaltung – Vorschläge zur Entbürokratisierung der Sozialämter“ übermittelt.

Die gemeinsame Arbeit an den Vorschlägen war im Jahr 2023 von der Bürgerbeauftragten angestoßen worden. „Die nun unterbreiteten konkreten Vorschläge sollen dazu dienen, eine „Win-Win“-Situation für die Bürgerinnen und Bürger und die Verwaltungen zu schaffen: Beide Seiten können mit deutlich weniger Aufwand gleichermaßen sicherstellen, dass Verfahren beschleunigt und die Behörden entlastet werden und die Menschen zügiger Leistungen erhalten“, erläutert El Samadoni die Motivation für die Initiative. Der Schwerpunkt lag dabei gleichermaßen auf den von den Kommunalen Landesverbänden eingebrachten Ideen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Sozialämtern und auf den Erfahrungen der Bürgerinnen und Bürger in Schleswig-Holstein mit den bürokratischen Anforderungen bei der Antragstellung. „Ich freue mich, dass wir uns in diesem gemeinsamen Papier auf ganz wesentliche Vorschläge zur Entlastung der Sozialämter und der Bürgerinnen und Bürger einigen konnten“, resümiert El Samadoni. Die an der Erarbeitung beteiligten Akteure bauen darauf, dass die Landesregierung die Bemerkungen aufgreift, unterstützt und wo möglich rasch umsetzt, letztlich um die Funktionsfähigkeit der Sozialverwaltung zu bewahren und das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in den Staat zu stärken. „Auch eine bessere, bürgerfreundliche Digitalisierung ohne viele Schnittstellen oder Medienbrüche befördert dieses Ziel“, betont El Samadoni.

Der Schleswig-Holsteinischen Gemeindetag begrüßt das gemeinsame Entbürokratisierungspapier ausdrücklich. „Es setzt an den richtigen Stellen an, um die Sozialverwaltungen spürbar zu entlas-

ten und gleichzeitig Verfahren für die Bürgerinnen und Bürger zu beschleunigen“, so Jörg Bülow, Geschäftsführer des Schleswig-Holsteinischen Gemeindetages.

„Der Schleswig-Holsteinische Landkreistag sieht in den Vorschlägen einen wichtigen Schritt hin zu einer modernen, digitalen und bürgerfreundlichen Sozialverwaltung. Besonders wichtig ist dabei, Bürokratie abzubauen und die Verfahren verständlicher zu gestalten“, konkretisiert Carsten Schreiber, Geschäftsführer des Schleswig-Holsteinischen Landkreistages.

Der Städteverband Schleswig-Holstein verbindet mit dem Papier die Erwartung, dass Landesregierung und Gesetzgeber die Vorschläge nun konstruktiv aufgreifen und gemeinsam mit den kommunalen Praktikern weiterentwickeln. „Es geht darum, die Funktionsfähigkeit der Sozialverwaltung langfristig zu sichern und das Vertrauen in einen leistungsfähigen Staat zu stärken“, bekräftigt abschließend Marc Ziertmann, Geschäftsführer des Städteverbandes Schleswig-Holstein.

Neben weiteren Vorschlägen zur Vereinfachung und Vereinheitlichung der Sachbearbeitung und Leistungsgewährung sowie Ideen zum Vorantreiben und Verbessern digitaler Prozesse wird in dem Papier ebenfalls thematisiert, wie verschiedene strukturelle Veränderungen zu mehr Entlastung der Sozialbehörden führen können. So sollten künftig nicht parallel mehrere Sozialleistungen beantragt werden, die anschließend ohnehin auf die Sozialhilfe angerechnet werden.

Das überreichte Forderungspapier ist neben den laufenden Ausarbeitungen der Sozialstaatskommission des Bundes eine weitere Unterstützung, um dem bedeutenden Thema der Entbürokratisierung weitere Schubkraft zu geben.

Die Bürgerbeauftragte und die Kommunalen Landesverbände freuen sich über künftige Gespräche mit den zuständigen Verantwortlichen auf Landes- und Bundesebene.

Verantwortlichkeit für diesen Presstext:

Dennis Bunge, Karolinenweg 1, 24105 Kiel. Tel.: (0431) 988-1240 | Telefax: (0431) 988-1239 |

E-Mail: buengerbeauftragte@landtag.ltsh.de. Medieninformationen im Internet: www.ltsh.de | Die Beauftragte im

Internet: www.buengerbeauftragte-sh.de

Für eine moderne, digitale und bürgerfreundliche Verwaltung –

Vorschläge zur Entbürokratisierung der Sozialämter

Ein gemeinsames Papier:

**Die Bürgerbeauftragte für soziale Angelegenheiten des Landes
Schleswig-Holstein**

Der Schleswig-Holsteinische Landkreistag

Der Städteverband Schleswig-Holstein

Der Schleswig-Holsteinische Gemeindetag

Vorbemerkungen:

Die Sozialverwaltung in Schleswig-Holstein leistet einen erheblichen Beitrag für den sozialen Frieden und den Zusammenhalt in unserer Gesellschaft. Sie gewährleistet, dass die für die Menschen grundlegende, existenzielle Versorgung und Teilhabe sichergestellt werden.

Allerdings steht die Sozialverwaltung bei der Bewältigung dieser Aufgabe vor großen Herausforderungen – einerseits scheiden aufgrund der demographischen Entwicklung hoch qualifizierte Fachkräfte aus den Verwaltungen aus, andererseits nimmt die Aufgabenlast durch die Schaffung komplexer und neuer sowie durch den Ausbau vorhandener gesetzlicher Leistungsansprüche stetig zu.

So ist es bei den Sozialbehörden über die Jahre zu einer starken Arbeitsverdichtung, zu einem Aufgabenzuwachs, aber auch zu komplexeren Anforderungen der Rechtsprechung zu den vielfältigen Ansprüchen gekommen. Die Leistungsvoraussetzungen sind über die Jahre komplexer und bürokratischer geworden mit der Folge, dass es häufig zu längeren Bearbeitungszeiten kommt. Konsequenzen dieser längeren Bearbeitungszeiten und der erforderlichen umfangreichen Prüfung von Leistungsansprüchen sind gleichermaßen Ungeduld sowie fehlendes Verständnis bei den Antragstellerinnen und Antragstellern, insbesondere wenn sich diese in einer prekären Lebenssituation befinden und zwingend auf existenzsichernde Leistungen angewiesen sind. Als weitere Folge auf Seiten der Bürgerinnen und Bürger wachsen Verzweiflung und Frust, das Vertrauen in den Staat und in dessen Funktionsfähigkeit scheinen gestört.

In dem Bestreben, diesen Herausforderungen insgesamt begegnen zu können und die Sozialverwaltung schneller, moderner, digitaler und bürgerfreundlicher zu gestalten, haben die Kommunalen Landesverbände und die Bürgerbeauftragte für soziale Angelegenheiten des Landes Schleswig-Holstein gemeinsam Vorschläge zur Entlastung der Sozialverwaltung erarbeitet. Es ist gemeinsamer Konsens der Beteiligten, dass es einer groß angelegten Entbürokratisierungs- und gut organisierten Digitalisierungsoffensive bedarf, um dieses Ziel zu erreichen.

In einem ersten Schritt haben sich die Bürgerbeauftragte und die Kommunalen Landesverbände mit den Aufgaben der Sozialämter im Land befasst und im anliegenden Papier konkrete, aber nicht abschließende Vorschläge erarbeitet, die kurz- und mittelfristig die Zielerreichung fördern.

Es ist der gemeinsame Wunsch der Beteiligten, mit dem Gesetzgeber und der Regierung in einen konstruktiven Prozess zur Diskussion und Umsetzung der anliegenden Vorschläge einzutreten und zugleich anzuregen, mit der Fachaufsicht ergänzende konstruktive Vorschläge für die Entbürokratisierung der Sozialämter zu erarbeiten. Die Sozialämter benötigen dringend die intensive Unterstützung der Fachaufsicht, um vor dem Hintergrund der sich verschärfenden Situation ihre Funktionsfähigkeit zu erhalten.

Ausdrücklich wünschen sich alle an der Erarbeitung Beteiligten ein gemeinsames Vorgehen mit der Landesregierung und dem Landesgesetzgeber – ganz im Sinne der Menschen in Schleswig-Holstein.

I. Sachbearbeitung und Leistungsgewährung vereinheitlichen und vereinfachen

1. Bewilligungszeiträume bei Grundsicherungsleistungen deutlich verlängern

Der derzeitige Bewilligungszeitraum für Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung beträgt zwölf Monate (§ 44 Abs. 3 Satz 1 SGB XII). Danach ist einmal im Jahr ein Weiterbewilligungsantrag zu stellen, wenn die Leistung weiter bezogen werden soll. D. h., dass für jeden Leistungsberechtigten auch dauerhaft jedes Jahr ein Antragsverfahren durchgeführt werden muss.

Der Bewilligungszeitraum sollte auf zwei bis drei Jahre angepasst werden können. Dies könnte z. B. auf Personengruppen bezogen werden, bei denen wesentliche Änderungen der Umstände – wie die Aufnahme einer Erwerbstätigkeit oder auch ggf. eine erhebliche Erbschaft – nach der Lebenserfahrung nicht mehr zu erwarten sind. Dies gilt etwa für hochbetagte Leistungsberechtigte, aber ggf. auch schon ab 80 Jahren. Dem liegt auch die Vorstellung zu Grunde, dass Menschen, die wegen einer geringen Alters- oder Erwerbsminderungsrente mit Grundsicherungsleistungen aufstocken müssen, in der Regel nicht erheblich von Rentenanpassungen profitieren, da diese mindernd angerechnet werden.

Zu prüfen ist, ob diese Schritte durch eine fachaufsichtliche Weisung zu § 44 Abs. 3 Satz 1 SGB XII gegangen werden kann (Auslegung des Passus „in der Regel“).

2. Geringere Prüftiefe bei Weiterbewilligungen

Die Weiterbewilligung kann nach der gründlichen Prüfung eines Erstantrags vereinfacht werden, indem nicht die Vorlage aller erforderlichen Nachweise verlangt wird. Wie in Coronazeiten könnten bestimmte Nachweise durch eine Glaubhaftmachung durch die Bürgerinnen und Bürger ersetzt werden. Gleichzeitig sollte die Verpflichtung erhalten bleiben, eigenständig wesentliche Veränderungen zu den Anträgen mitteilen zu müssen. Sollte der Verdacht eines missbräuchlichen Verhaltens auf Seiten der Leistungsberechtigten aufkommen, muss für die Behörde die Möglichkeit gegeben sein, ausnahmsweise auch umfangreich alle Nachweise anzufordern und zu prüfen.

Hierzu sollten über eine Bundesratsinitiative entsprechende Rechtsgrundlagen im SGB XII geschaffen werden.

3. Grundsätzlich mehr mit Pauschalen arbeiten

Es sollten vermehrt Pauschalen bei der Erstattung bzw. bei der Berechnung zu Grunde gelegt werden. Als Beispiele seien hier Umzüge, Renovierungsarbeiten und Erstausrüstung sowie Versicherungen genannt. Dies erspart den Behörden die umfangreiche Überprüfung einzelner

Nachweise. Erst wenn ein tatsächlicher finanzieller Mehrbedarf durch die Leistungsberechtigten belegt wird, sollte über die anfängliche Pauschale hinaus entsprechend dem Nachweis geleistet werden. Damit es hierbei zu einer echten Entlastung der Verwaltungsbehörden kommt, sind die Pauschalbeträge angemessen hoch festzusetzen.

Hierzu sollte von Schleswig-Holstein ausgehend eine Bundesratsinitiative zur Implementierung von mehr Pauschalen in der Leistungsgewährung im SGB XII, insbesondere § 27b Abs. 4 Satz 1 SGB XII, gestartet werden.

4. Ergänzend: Versicherungspauschalen erstatten

Insbesondere wird dieser Aspekt relevant für die Leistungsberechtigten im SGB XII, die kein Einkommen haben (keine Rente o. ä.). Versicherungspauschalen sollten nicht nur von dem zu berücksichtigenden Einkommen abgezogen werden, sondern auch als Mehrbedarf erstattet werden können. Hier könnte beispielhaft mit einem Katalog notwendiger Versicherungspauschalen gearbeitet werden (z. B. Haftpflichtversicherungen).

Auch dies wäre über eine Bundesratsinitiative zur Einführung einer entsprechenden Regelung, insbesondere in § 82 SGB XII, zur Übernahme von Versicherungen als bedarfsdeckende Pauschale oder als bedarfsdeckender Mehrbedarf zu implementieren.

5. Stellen von Anträgen sowie Rechtsbehelfen in Textform ermöglichen

Es gibt derzeit keine erkennbare normative Verpflichtung zur Unterschrift von Antragstellenden bei einem Weiterbewilligungsantrag auf Leistungen nach dem SGB XII, dennoch wird die Unterschrift häufig – ebenso wie bei der Erstantragstellung – von Sozialämtern eingefordert. Dies sorgt für Verlangsamung in der Bearbeitung ansonsten meist einfach gelagerter Weiterbewilligungsanträge für Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung (4. Kapitel SGB XII).

Grundsätzlich sollten alle Anträge und Rechtsbehelfe in Textform – also z. B. per E-Mail und damit ohne Unterschrift – ermöglicht werden.

6. Zusammenlegung der Hilfe zum Lebensunterhalt und der Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung (3. und 4. Kapitel SGB XII)

Die Leistungen sind sehr ähnlich ausgestaltet; zudem gibt es wenige Menschen, die Hilfe zum Lebensunterhalt erhalten. Es wäre eine Vereinfachung, diese Menschen – bei im Wesentlichen gleichen Leistungen – in das 4. Kapitel mit einzubeziehen.

Sollte der hierzu bereits in der vergangenen Legislaturperiode vom Bundessozialministerium vorgelegte Gesetzentwurf nicht wieder aufgegriffen werden, so sollte Schleswig-Holstein eine Bundesratsinitiative aufnehmen.

7. Vereinheitlichung SGB II und SGB XII: Einheitliche Verwendung der Begriffe „Einkommen“ und „Vermögen“

Die Begriffe des „Einkommens“ und des „Vermögens“, die Einkommensberechnung sowie die Vermögens- und Einkommensfreibeträge werden im SGB II und SGB XII unterschiedlich gehandhabt. Dies sorgt insbesondere bei Systemübergängen für Schwierigkeiten und Mehraufwand in den Sozialbehörden.

Auch diese Anpassung sollte durch eine Bundesratsinitiative umgesetzt werden.

8. Bagatellgrenze für Rückforderungen ins SGB XII aufnehmen

Im SGB II besteht eine Bagatellgrenze für Rückforderungen in Höhe von 50 Euro. Eine vergleichbare Regelung lässt das SGB XII vermissen, obwohl es auch im SGB XII erforderlich ist, Verwaltungsaufwand und Nutzen bei geringwertigen Rückforderungen gegeneinander abzuwägen. Allerdings sind 50 Euro als Bagatellgrenze sehr niedrig angesetzt; vor dem Hintergrund des Aufwands der Berechnung, Bescheidung und Eintreibung einerseits und der Wirkung auf das Verhalten und der Außenwirkung andererseits sollte auch die Möglichkeit eines höheren Betrags als dieser 50 Euro geprüft werden.

Es sollten vor allen Dingen keine Rückforderungen geltend gemacht werden, wenn es aufgrund der relativ geringen Erhöhung der Renten zu einer Überzahlung kommt. Die Bescheide sollten dann lediglich für die Zukunft angepasst werden.

Diese Änderungen sollten ebenfalls im Rahmen einer schleswig-holsteinischen Bundesratsinitiative eingebracht werden.

9. Jährliche Anpassung von Bescheiden nur zu einem Stichtag

Der Regelsatz wird – abgesehen von sog. „Nullrunden“ – jährlich zum 01. Januar angepasst, die Renten zum 01. Juli, die Kranken- und Pflegeversicherungsbeiträge meist im März oder April. Daneben geschehen unterjährig mehrfach weitere Anpassungen durch Heiz- und Betriebskostenabrechnungen, Abschluss neuer Vergütungsvereinbarungen, Veränderungen des Leistungszuschlags, etc. Dadurch ändert sich der Sozialhilfebedarf jährlich bis zu etwa vier Mal, was jeweils von der Sachbearbeitung durch neuerliche Prüfungen und Bescheide abgearbeitet werden muss.

Soweit man nicht ohnehin zu einem längeren Bewilligungszeitraum (s. o. Ziffer I. 1.) kommt, ist zu überlegen, ob nicht grundsätzlich nur einmal im Jahr angepasst werden sollte. Es könnte geregelt werden, dass jährlich wiederkehrende Anpassungen von Bescheiden immer erst zum 01. Juli eines Jahres erfolgen, wobei im Jahr der erstmaligen Anpassung der Leistungsbescheid dann zweimal anzupassen wäre (einmal im Januar und einmal im Juli). Im Übrigen sollte dann nur auf Antrag angepasst werden. Alternativ wären auch Regelungen mit Schwellenwerten denkbar.

10. Leichte, verständliche, klare Sprache und Berechnung

Leistungsbescheide und sonstige Schreiben der Sozialbehörden lesen sich für manche Leistungsberechtigten sehr schwer und können Missverständnisse hervorrufen, insbesondere wenn teilweise lediglich Gesetzestexte abgeschrieben werden, die nicht verstanden oder irrtümlich gar persönlich genommen werden (bspw. Mitwirkungspflicht). Oft führt bereits die fehlende Nachvollziehbarkeit dazu, dass Widersprüche eingelegt oder Klagen erhoben werden, die es bei entsprechender Transparenz nicht gegeben hätte. Je besser verständlich also Schreiben und Bescheide für die Leistungsberechtigten sind, umso weniger Rechtsbehelfe werden eingelegt.

Gleichzeitig ist der Aufgabe der Sozialbehörden Rechnung zu tragen, rechtssichere Formulierungen in ihren Bescheiden und Schreiben zu wählen. Die Behörden bemühen sich um jeweils bessere und verständlichere Sprache in den Bescheiden, um Qualität und Verständlichkeit zu verbessern.

II. Schnittstellen besser regeln und strukturelle Verbesserungen zur Entlastung vornehmen:

1. Kein paralleler Bezug von Sozialleistungen, die angerechnet werden, bspw. Unterhaltsvorschuss, Pflegewohngeld, Kindergeld

Es gibt viele Leistungen, die Menschen, die Grundsicherung erhalten, zusätzlich beantragen können bzw. wegen des Vorrangs der jeweiligen Leistungen auch beantragen müssen. Dies betrifft u. a. den Unterhaltsvorschuss, das Kindergeld oder auch das Pflegewohngeld. Das bedeutet, dass immer wieder Bescheide angepasst werden müssen, weil z. B. zunächst Sozialhilfe in Form von Hilfeleistungen zur Pflege bezogen wird und darüber hinaus eine weitere Leistung (z. B. Pflegewohngeld) beantragt wird. Die Anrechnung auf die Sozialhilfeleistung führt in diesen Fällen auch zu keiner Besserstellung der antragstellenden Person. Der Nachrang der Sozialhilfe sollte für die Fälle, in denen anrechenbare Leistungen vorrangig beantragt werden müssen, abgeschafft werden. In der Konsequenz ist ebenfalls zu beachten, dass bei Änderung der Finanzierungsströme (Bundes-, Landes- oder kommunale Mittel) ein entsprechender Ausgleich stattfinden müsste.

Das Pflegewohngeld in seiner bestehenden Form sollte komplett gestrichen werden, da es einen enormen Verwaltungsaufwand bedeutet, ohne dass ein Vorteil für die Leistungsberechtigten entsteht. Alternativ sollte jedenfalls eine landesrechtliche Regelung erfolgen, die sicherstellt, dass bei Bezug von Hilfeleistungen zur Pflege kein zusätzlicher Bezug von Pflegewohngeld möglich ist. Sollte das Land Schleswig-Holstein eine Investitionskostenförderung von Pflegeeinrichtungen dennoch wollen, so sollte dies im Rahmen einer Objektförderung erfolgen.

Auch wenn das Kindergeld als Leistung des Steuerrechts gilt, entsteht hier die gleiche Problematik. Sollte es aus rechtlichen Gründen nicht möglich sein, den Kindergeldbezug in diesen Fällen auszusetzen, so könnte in diesen Fällen eine Übertragung der Zuständigkeit für die Bearbeitung und Bewilligung an die jeweiligen Sozialämter erfolgen, sodass die Leistungen insoweit aus einer Hand und in einem Bescheid geregelt werden. Diese Veränderung erfordert selbstverständlich die passende Unterstützung für das Personal, z. B. durch Schulungen und Weiterbildungen. Gleichzeitig muss sie so umgesetzt werden, dass die Abläufe einfacher werden und die Sozialämter dadurch kein zusätzliches Personal auf eigene Kosten einstellen müssen.

Es sollte eine Bundesratsinitiative zur differenzierten Regelung des Nachrangs der Sozialhilfe in § 2 SGB XII erfolgen.

2. Aufstockung der Abwesenheitstage für Heimbewohnerinnen und -bewohner, damit seltener taggenaue Abschläge berechnet werden müssen

Schwierigkeiten bereitet den Behörden auch die Berechnung und Zahlung des Heimentgelts bei Abwesenheitstagen im Krankenhaus. Die grundsätzliche Berechnung des Gesamtheimentgelts inklusive der Pflegevergütung und der Entgelte für Unterkunft und Verpflegung richtet sich nach § 87a SGB XI. Bei Abwesenheiten, die länger als drei Tage andauern, sind Abschläge in Höhe von 25 % pro Abwesenheitstag auf die Leistungen zu berücksichtigen und damit auch die Bescheide aufwendig nachzuberechnen und neu zu erstellen. Um diese Berechnungen einzugrenzen, sollte es seltener erforderlich werden, die Entgelte anzupassen. Sollte eine vollständige Streichung dieser Regelung zur Anpassung der Entgelte nicht in Betracht kommen, so sollten Abschläge erst bei Abwesenheiten von mehr als sechs Tagen berechnet werden müssen. Uneinheitlich scheint zudem zu sein, ob dabei der erste Tag, an dem die Abwesenheit beginnt, mitgezählt wird.

Dies sollte ausdrücklich im Gesetz geregelt werden.

3. Stärkung der Pflegestützpunkte

Durch die beratende Tätigkeit der Pflegestützpunkte – u. a. in Fragen zu Hilfeleistungen zur Pflege nach dem SGB XII – werden die Sachbearbeitungen der Sozialämter bereits spürbar entlastet. Die Anspruchsberechtigten benötigen zunehmend mehr Beratung und durch die steigende Zahl pflegebedürftiger Menschen gibt es insgesamt auch mehr Beratungsfälle. Die Pflegestützpunkte sollten daher weiter gestärkt werden.

Das Land sollte hier dauerhaft stärker mitfinanzieren, insbesondere auch hinsichtlich der Schaffung neuer Stellen.

4. Ggf. zusätzliche Schaffung von „Behördenlotsen“

Die Sozialbehörden haben eine umfassende Beratungs- und Informationspflicht gegenüber Bürgerinnen und Bürgern (§§ 13, 14, 15 SGB I), der jedoch einige Sozialämter aufgrund von Personal- und Zeitmangel nicht so umfassend nachkommen können, wie es wünschenswert wäre. Gleichzeitig ist erkennbar, dass sich die Sozialämter eigenständig darum bemühen, sich regelmäßig in die Rolle der erstaufsuchenden Person hineinzusetzen, um einer Art Betriebsblindheit entgegenzuwirken und diese zu vermeiden. Solange jedoch die Sozialleistungsverfahren noch so komplex, bürokratisch und hinsichtlich der Prüfung der Leistungsvoraussetzungen zeitaufwändig sind, wie es aktuell der Fall ist, könnte den betroffenen Sozialbehörden ein Spielraum zur interimswweisen Schaffung von Personalstellen für sog. „Behördenlotsen“ gegeben werden, sofern es hierfür eine Gegenfinanzierung gibt. Durch diese zusätzliche Schaffung von Lotsen, die gezielt Aufgaben der Primärberatung übernehmen können – wie das Erklären von Bescheiden, die Beratung zu weitergehenden Ansprüchen bei anderen Behörden und ggf. in einem Clearing auch die Eingangsberatung –, könnten einerseits die Bürgerinnen und Bürger profitieren, indem sie zügige Antworten auf ihre Fragen erhalten, andererseits aber auch die Behörden, indem die Sachbearbeitungen entlastet werden, um sich intensiver auf die Antragsbearbeitung konzentrieren zu können. Ziel dieser Lotsen wäre es also, die bereits bestehenden Anlaufpunkte in den Behörden zu erweitern und zu unterstützen.

Entsprechende Strukturen wären dann auch vom Land mitzufinanzieren.

5. Personalgewinnung durch Wertschätzung und Imageverbesserung

Die Personalnot wird in vielen Sozialämtern seit Jahren immer deutlicher: Auf zu viel Arbeit kommen zu wenige Beschäftigte. Dies liegt zum einen am wachsenden Antragsaufkommen, das auf wenige Mitarbeitende verteilt werden muss. Zum anderen entscheiden sich immer weniger – vor allem junge – Menschen für den Beruf im Sozialamt, sodass für eine Nachbesetzung von Stellen häufig nicht genügend ausreichend qualifizierte Bewerbungen vorhanden sind. Eine gelungene Entbürokratisierung im Sozialbereich dient der Arbeitsentlastung, führt zu schnelleren Ergebnissen und zu zufriedeneren Bürgerinnen und Bürgern. Dies könnte bereits dazu führen, den Arbeitsdruck zu verringern, die Personalnot mittel- bis langfristig zu lindern und zu einer Imageverbesserung beizutragen. Alle Akteure sollten einen Beitrag zu dieser Imageverbesserung leisten. Dazu gehört es auch, die Bedeutung gerade dieser Tätigkeit für die Stabilisierung unseres sozialen und gesellschaftlichen Friedens hervorzuheben – durch eine gute Versorgung der Bevölkerung werden auch politische Verhältnisse stabilisiert und damit die Demokratie geschützt.

Zu diesen Zielen können auch die in diesem Papier genannten Maßnahmen der Verfahrensbeschleunigung und Entbürokratisierung beitragen.

III. Digitalisierung vorantreiben und qualitativ verbessern:

1. Einführung einer E-Akte und von online-Anträgen ohne Medienbrüche, verständliche digitale Portale für die Bürgerinnen und Bürger

Das gesamte Antragsverfahren bei den Sozialbehörden muss digitalisiert werden, Anträge müssen bürgerfreundlich sowohl online als auch analog gestellt werden können. Immer wieder wird die Digitalisierung jedoch unvollständig vorgenommen, weil die Schnittstellen zu den Fachanwendungen der Behörden nicht bereits Gegenstand der von Land und Kommunen gemeinsam geplanten Digitalisierungsprojekte sind. In der Folge müssen Daten immer wieder händisch in die Fachanwendungen übertragen werden, z. B. ist es für viele Wohngeldstellen im Land die Realität, dass ein digital ausgefüllter Antrag erst ausgedruckt werden muss, um dann eine händische Übertragung in die digitale Fachanwendung vorzunehmen. Die Vorstellung, die Kommunen könnten sich um die Programmierung von Schnittstellen selbst kümmern, geht an der finanziellen und personellen Leistungsfähigkeit insbesondere der kleineren Kommunen mit entsprechenden Aufgaben vorbei. Die an der Erarbeitung dieses Papiers Beteiligten hoffen darauf, dass gerade vor dem Hintergrund der auf Bundesebene vorgesehenen Stärkung und Förderung von digitalen Infrastrukturen künftig Prozesse und Verfahren bei der Digitalisierung umfassend betrachtet werden und insbesondere die Herausforderungen und Schwierigkeiten der Schnittstellen unmittelbar mit geplant und gelöst werden. Eine gute, sinnvolle Digitalisierung wird immer ohne Medienbruch gestaltet.

Zugleich muss darauf geachtet werden, dass die digitalen Portale einfach in der Anwendung und verständlich gestaltet sind.

Die Sozialverwaltung würde zudem davon profitieren, wenn flächendeckend kompatible E-Akten eingeführt würden, die den Transfer von Daten auch von Behörde zu Behörde ohne Medienbruch erlaubten.

Es ist der gemeinsame Wunsch aller an diesem Papier Beteiligten, zu einer Beschleunigung und Homogenisierung der Digitalisierung beizutragen, wengleich in diesem Kontext dem Land die wesentliche und durch Anreize steuernde Rolle zukommt.

2. Leichtere, digitale Kommunikation zwischen den Behörden ermöglichen und den Datenschutz anpassen

Die Kommunikation zwischen den verschiedenen Sozialbehörden (z. B. Sozialamt, Kranken- und Pflegekasse etc.) ist zumeist eher schleppend und langsam oder gar inexistent. Mitunter erhalten die Sozialämter oder Einrichtungen notwendige Bescheide und Informationen der Pflegeversicherungen über erfolgte Änderungen ausschließlich über eingeschaltete Betreuungspersonen.

Eine schnelle Kommunikation und Abfrage von Daten ist jedoch im Rahmen der zügigen Bearbeitung (existenzsichernder) Sozialleistungen essenziell, daher ist die Beschleunigung des Informations- und Datenaustauschs anzustreben. Immer wieder sind auch Regelungen des Datenschutzes eine Barriere bei der erforderlichen Kommunikation der Behörden untereinander. Oft müssen die Behörden bei einzelnen Vorgängen die Leistungsberechtigten immer wieder auf Mitteilungspflichten hinweisen und fehlende Informationen wiederholt anfordern. Dabei reicht es oft nicht aus, wenn diese einer Datenübermittlung von Behörde zu Behörde zustimmen; oft müssen sie durch erneute Anträge und erneutes Beibringen von Nachweisen dafür sorgen, dass die zuständige Behörde alle entscheidungsrelevanten Daten erhält. Jedenfalls wenn eine schriftliche Zustimmung zur Datenübermittlung vorliegt, muss eine Möglichkeit zur direkten Weitergabe von (digitalen) Informationen oder auch Akten zwischen den Behörden generell geschaffen werden.