

Kurzdarstellung zum Workshop vom 31. Januar 2019 „Bürgernahe Sozialverwaltung“

Die Auftaktveranstaltung und die regionalen Zukunftsforen im Rahmen des vom BMAS organisierten Zukunftsdialogs zeigten, dass viele Bürgerinnen und Bürger konkrete Erwartungen an eine bürgernahe Sozialverwaltung im Bereich Alterssicherung, Arbeitsmarktpolitik und Grundsicherung haben. Die Menschen in Deutschland wünschen sich etwa eine stärker wertschätzende Behandlung, bessere und von den Trägern aktiv geleistete Information über die für sie relevanten Leistungen, gute Beratung und Unterstützung bei der Leistungsbeantragung, sowie die Beseitigung von Schnittstellenproblemen, wo unterschiedliche Elemente des Sozialsystems aufeinander treffen.

Im Rahmen des am 31. Januar 2019 abgehaltenen Workshops „Bürgernahe Sozialverwaltung“ wurden diese Anforderungen vertieft diskutiert und mögliche Lösungen erörtert. Im Mittelpunkt stand die Frage nach Verfahren und Strukturen der Sozialverwaltung, um den Erwartungen an eine bürgernähere Sozialverwaltung gerecht werden zu können. Eine Verbesserung sowohl der Erstkontakte als auch der weiteren Kommunikation mit den zuständigen Einrichtungen des Sozialstaats hat unmittelbare Konsequenzen für die Organisation der Träger, die Verwaltungsverfahren und die Koordination zwischen den Trägern. In diesem Zusammenhang stellen sich insbesondere Fragen der praktischen Handhabung; hat man das Ziel, diese zu verbessern, leisten sich möglicherweise auch Anforderungen an den Gesetzgeber ab.

Der erste Teil des Workshops widmete sich der Bestandsaufnahme von Erwartungen an eine bürgernähere Sozialverwaltung aus Sicht der Sozialverbände und einzelner Leistungsträger. So konnten die in anderen Teilen des Zukunftsdialogs gehörten Erfahrungen von Bürgerinnen und Bürgern mit den Einschätzungen der Sozialverbände einerseits sowie der Sozialverwaltung am Beispiel der Rentenversicherung und der Bundesagentur für Arbeit andererseits abgeglichen werden. Als eine mögliche Lösung wurden integrierte Anlaufstellen diskutiert. Diese teils neu zu schaffenden Einrichtungen könnten den Bürgerinnen und Bürgern den Zugang zu sozialstaatlichen Leistungen erleichtern, indem verschiedene Anliegen an einem Ort vorgebracht und idealerweise auch bearbeitet werden können. Bereits heute existieren Strukturen dieser Art in Gestalt der kommunalen Versicherungsämter oder der unabhängigen Teilhabeberatung im Recht der Menschen mit Behinderung. Aus deren Erfahrungen könnte für die Weiterentwicklung von einheitlichen Anlaufstellen zur Klärung möglichst vieler Ansprüche an den Sozialstaat gelernt werden. Dies gilt insbesondere für die Zusammenarbeit und den Informationsaustausch zwischen den verschiedenen Zweigen des Sozialstaats.

In einem zweiten Teil des Workshops ging es um die Möglichkeiten, durch erweiterte Online-Angebote der Sozialverwaltung bürgerefreundlicher zu gestalten. Es herrschte großer Konsens sich, dass niedrigschwellige und vereinheitlichte webbasierte Applikationen den Zugang zu sozialstaatlichen Leistungen erheblich verbessert und Verwaltungsverfahren verkürzt werden könnten. Gute online-Angebote wären nur eine Hilfe,

um notwendige Informationen und Formulare personalisiert bereitzustellen, Termine zu vereinbaren und den Bürgerinnen und Bürgern jederzeit einen Einblick in ihre persönlichen Verwaltungskonten zu ermöglichen. Zum denkbaren – und von vielen Seiten gewünschten – Leistungsumfang gehören auch die Beantragung von Leistungen, die Kommunikation während Entscheidungsverfahren und die Bekanntgabe von Entscheidungen durch die Sozialverwaltung(en).

Im Rahmen des Workshops wurde deutlich, dass die rechtlichen Vorgaben prinzipiell viel Spielraum für Online-Lösungen bieten, und dass entsprechende Angebote von verschiedenen Trägern in den letzten Jahren bereits massiv ausgebaut wurden, beispielsweise von der Deutschen Rentenversicherung und der Bundesagentur für Arbeit. Gleichzeitig zeigen international vergleichende Studien jedoch, dass in Deutschland die Online-Angebote des Sozialstaats in der Praxis nicht so stark genutzt und nachgefragt werden, wie in einigen anderen europäischen Ländern. Wichtige Faktoren für die Nutzung von Online-Lösungen in der Praxis liegen in der Barrierefreiheit und Benutzerfreundlichkeit im Sinne von Verständlichkeit, Übersichtlichkeit und technisch einfacher Authentifizierung bei gleichzeitiger Gewährleistung von Datenschutz und Datensicherheit. Die Akzeptanz und Bekanntheit von Online-Angeboten steigt tendenziell auch, wenn online einheitliche Einstiegspunkte für verschiedene Angebote der Sozialverwaltung bestehen, wie im Rahmen des Workshops vorgestellte Beispiele aus Schweden oder Österreich zeigten. Auch bei einem Ausbau von Online-Angeboten bleibt es jedoch weiterhin erforderlich, Hilfestellung und Beratungsmöglichkeiten auf telefonischem oder im persönlichen Kontakt anzubieten.

Im dritten Teil des Workshops wurden Möglichkeiten und Grenzen der einvernehmlichen Klärung von Rechtsfragen im Sozialleistungsbereich diskutiert. Häufigere einvernehmliche Lösungen würden der Verkürzung von Entscheidungsprozessen dienen, indem gerichtliche Verfahren erst gar nicht eingeleitet werden müssten. Im Rahmen der Veranstaltung wurden verschiedene Mechanismen der einvernehmlichen Klärung auf ihre jeweilige Wirksamkeit hin bewertet. Erstens ging es dabei um bessere Kommunikation und leichter nachvollziehbare Erläuterungen während des eigentlichen Entscheidungsverfahrens und gegebenenfalls im Widerspruchsverfahren. Hierdurch ließen sich Konflikte zum Teil bereits im Vorfeld von sozialgerichtlichen Auseinandersetzungen besser klären. Zweitens könnten vermehrt Möglichkeiten geschaffen werden, Schlichtungsstellen anzurufen.

Ein drittes Instrument der einvernehmlichen Konfliktlösung wäre die gerichtliche Mediation, ein freiwilliges Verfahren, in dem die streitenden Parteien mit Unterstützung von geschulten Vermittlern, die eine konstruktive Atmosphäre und fairen Umgang miteinander sichern, versuchen, ihren Konflikt selbstständig und in eigener Verantwortung lösen können. Der Workshop ließ erkennen, dass die Potenziale dieses Instruments, vor allem bei Streitigkeiten über administrative Ermessensentscheidungen, in der Praxis bislang noch zu selten genutzt werden.