

# *Wege aus der Komplexitätsfalle*

Vereinfachung und Automatisierung  
von Sozialleistungen

Vortrag von David Braun (NKRS)  
IAW-Brownbag-Seminar  
am 24. April 2024

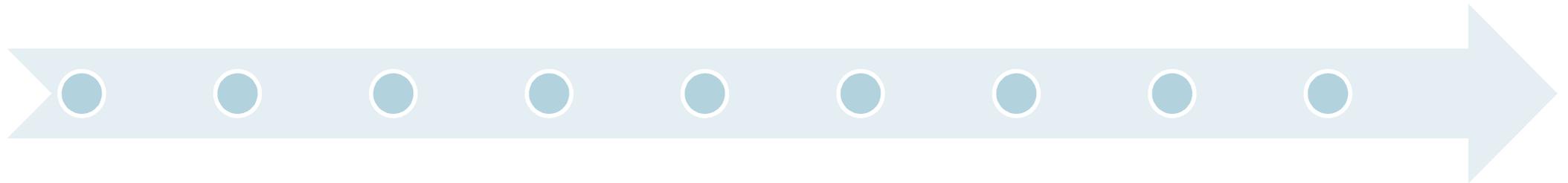
## Gliederung des Vortrags

---

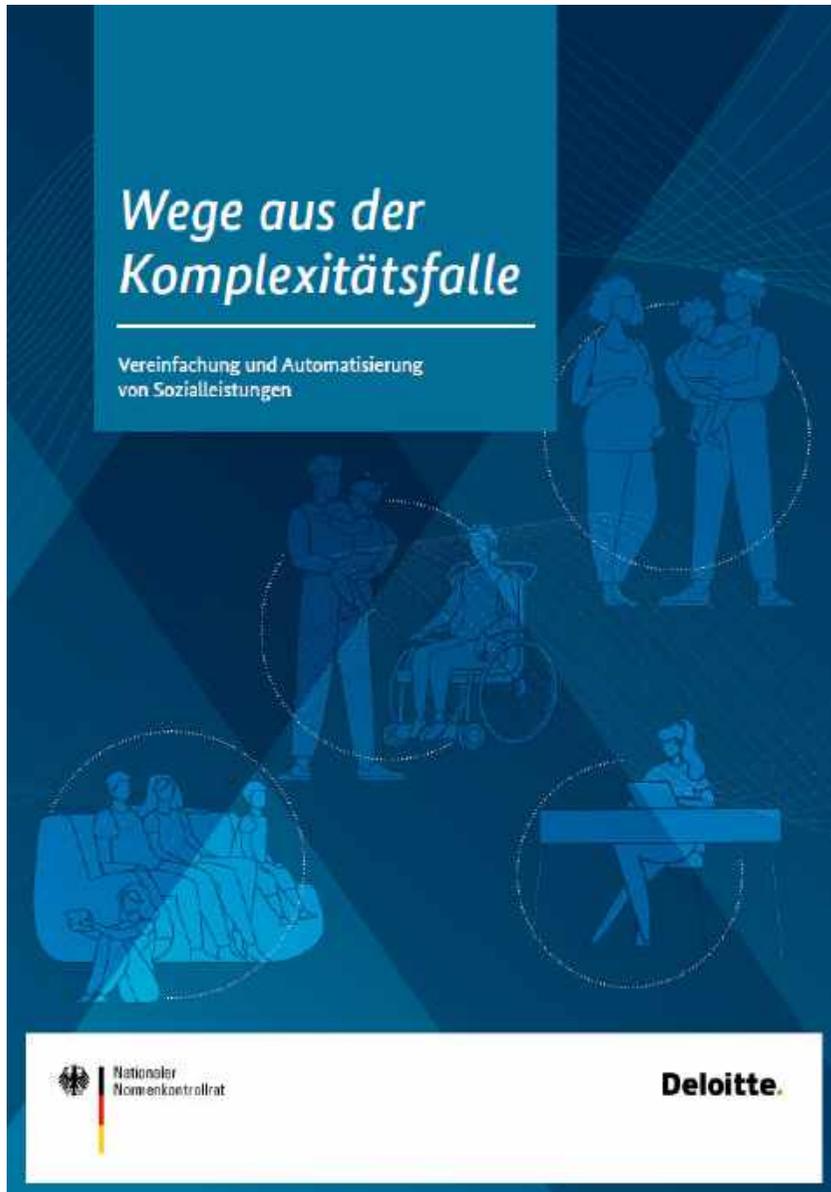
1. Untersuchungsgegenstand
2. Methoden
3. Ist-Zustand
4. Zielbild
5. Empfehlungen

# NKR-Gutachten für digitaltaugliche Gesetzgebung und digitale Verwaltung

**GUTE GESETZE  
DIGITALE VERWALTUNG  
WENIGER BÜROKRATIE**



# 1. Untersuchungsgegenstand



- **Sozialleistungen:** steuerfinanzierte Leistungen, die für die **Sicherung der Existenz** der Menschen gewährt werden und darüber hinaus der Entlastung und Herstellung von Chancengleichheit dienen.
- Wie ist es um die Sozialleistungsverwaltung bestellt und welche Impulse zum Abbau der Komplexität können gegeben werden?
- Schwerpunkt **Familienleistungen** und geplante **Kindergrundsicherung**

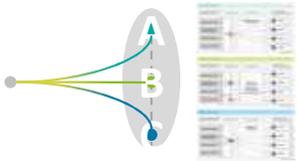
## 2. Vorgehen und Methoden



- **Interviews mit Expert:innen** aus Verwaltung, Stakeholder, Wissenschaft und Politik



- **Personas:** Darstellung der Auswirkungen der Systemkomplexität auf 3 fiktive Familien-Personas



- **Szenarien-Analyse** anhand von Ausgestaltungsvarianten der Kindergrundsicherung (3 Szenarien)



- **Best-Practice-Beispiele** aus dem In- und Ausland für die (Sozialleistungs-)Verwaltung im digitalen Wandel

## 3. Ist-Zustand der Sozialleistungsverwaltung

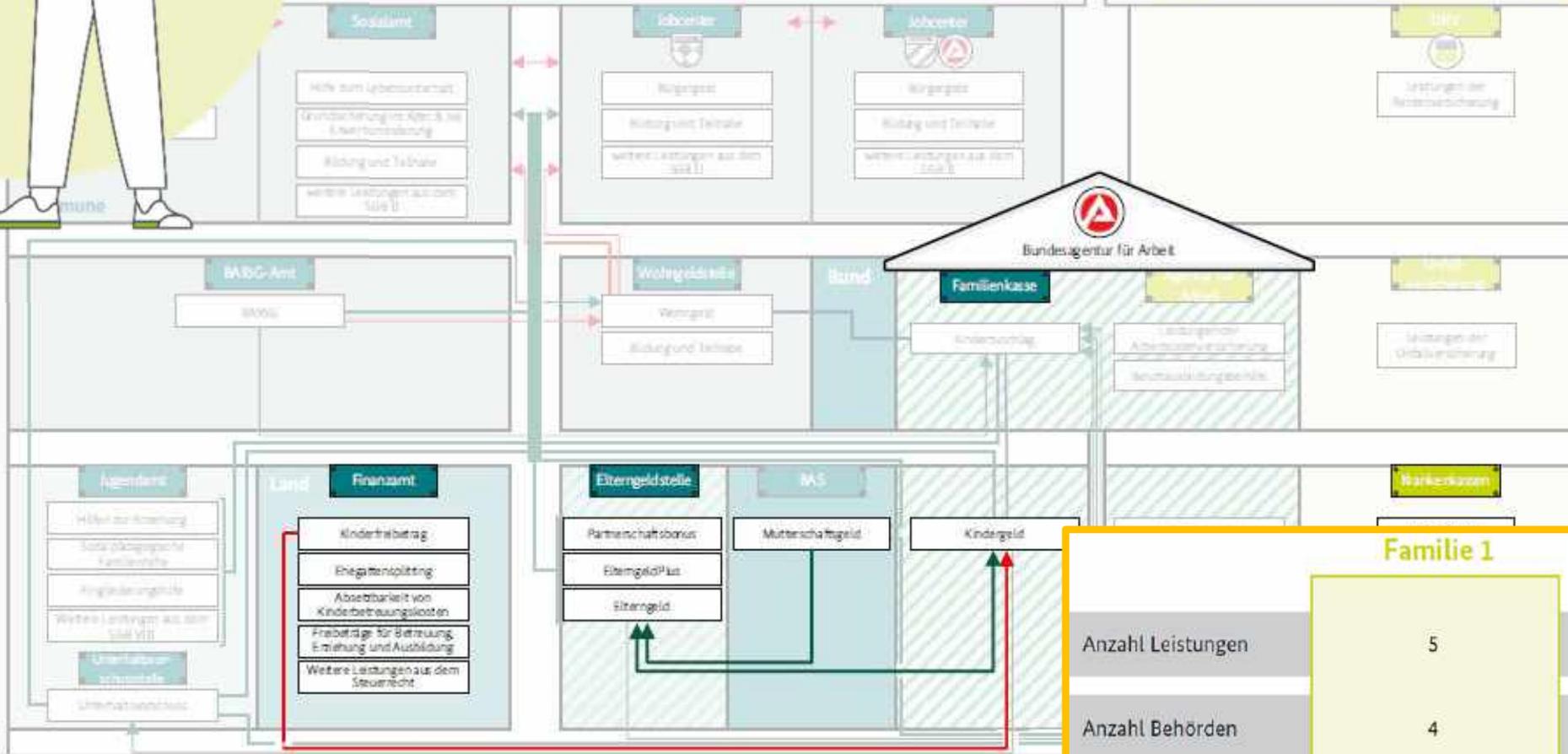






Ein Sanierungsfall?  
„Haus der Sozialen Hilfe und Förderung“

- Leistungen der Eingliederungshilfe
- Leistungen der Sozialerziehung
- Leistungen der Erzieherausbildung
- Leistungen der Gesundheitsförderung



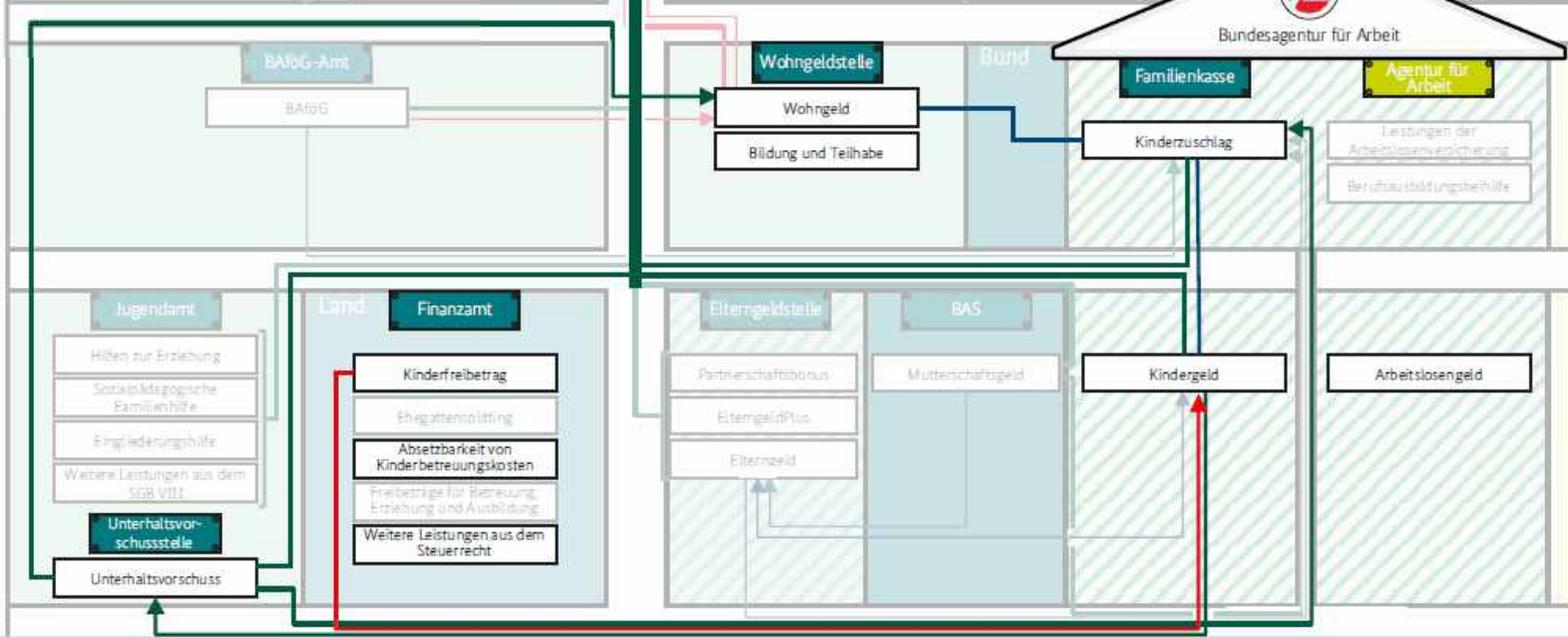
Familie 1	
Anzahl Leistungen	5
Anzahl Behörden	4
Interaktionsfrequenz	einmalig



Familie 2	
Anzahl Leistungen	12
Anzahl Behörden	8
Interaktionsfrequenz	regelmäßig



- Landesbehörde**
- Leistungen der Kriegsopferversorgung
  - Leistungen der Soldatenversorgung
  - Leistungen der Invalidenversorgung
  - Leistungen der Opferentschädigung





### Ein Sanierungsfall? „Haus der Sozialen Hilfe und Förderung“

**Familie 3**

Anzahl Leistungen	8
Anzahl Behörden	6
Interaktionsfrequenz	regelmäßig

- Landesbehörde
- Leistungen der Kriegsoferversicherung
- Leistungen der Soldatenversorgung
- Leistungen der Invalidenversorgung
- Leistungen der Opferentschädigung

#### Kommune

**Sozialamt**

- Hilfe zum Lebensunterhalt
- Grundbetreuung im Alter & bei Erwerbsminderung
- Bildung und Teilhabe
- weitere Leistungen aus dem SGB II

**Jobcenter**

- Bürgergeld
- Bildung und Teilhabe
- weitere Leistungen aus dem SGB II

**Landesbehörde**

- BAföG-Amt**
- BAföG

**Wohngeldstelle**

- Wohngeld
- Bildung und Teilhabe

**Bund**

**Bundesagentur für Arbeit**

- Familienkasse**
- Kinderzuschlag
- Leistungen der Arbeitslosenversicherung
- Berufsausbildungsbeihilfe

**Jugendamt**

- Hilfen zur Erziehung
- Sonderpädagogische Familienhilfe
- Eingliederungshilfe
- Weitere Leistungen aus dem SGB VIII
- Unterhaltsvorschussstelle**
- Unterhaltsvorschuss

**Land**

**Finanzamt**

- Kinderfreibetrag
- Ehegattenzulage
- Absetzbetrag von Kinderbetreuungskosten
- Freibeträge für Betreuung, Erziehung und Ausbildung
- Weitere Leistungen aus dem Steuerrecht

**Elterngeldstelle**

- Partnerschaftsbonus
- ElterngeldPlus
- Elterngeld

**BAS**

- Mutterschaftsgeld

**Kinderzuschlag**

**Kindergeld**

**Arbeitslosengeld**

**Krankenkassen**

- Leistungen der Krankenversicherung

**Pflegekassen**

- Leistungen der Pflegeversicherung

# Komplexitätstreiber der Sozialleistungsverwaltung



## Regulatorisch

- Kumulation von Sozialleistungen
- Mehrpolige Leistungsbeziehungen
- Beratungsdilemma
- Nicht harmonisierte Begriffe
- Einzelfallbetrachtung
- Unsicherheit für Behörden



## Organisatorisch

- Behördenanzahl
- Koordination zwischen Behörden
- Kommunikation zwischen Behörde und Anspruchsberechtigten
- Überschneidende Zuständigkeiten
- Umfangreiche Fallkonstellationen
- Fehlende übergreifende Steuerung



## Technisch

- Nutzbarkeit digitaler Angebote
- Proprietäre IT-Landschaft
- Datenverfügbarkeit und Vorschriften
- Finanzierung und Organisation der digitalen Transformation

# Komplexitätstreiber der Sozialleistungsverwaltung



## Regulatorisch

- Kumulation von Sozialleistungen
- Mehrpolige Leistungsbeziehungen
- Beratungsdilemma
- Nicht harmonisierte Begriffe
- Einzelfallbetrachtung
- Unsicherheit für Behörden



## Organisatorisch

- Behördenanzahl
- Koordination zwischen Behörden
- Kommunikation zwischen Behörde und Anspruchsberechtigten
- Überschneidende Zuständigkeiten
- Umfangreiche Fallkonstellationen
- Fehlende übergreifende Steuerung



## Technisch

- Nutzbarkeit digitaler Angebote
- Proprietäre IT-Landschaft
- Datenverfügbarkeit und Vorschriften
- Finanzierung und Organisation der digitalen Transformation

# Komplexitätstreiber der Sozialleistungsverwaltung



## Regulatorisch

- Kumulation von Sozialleistungen
- Mehrpolige Leistungsbeziehungen
- Beratungsdilemma
- Nicht harmonisierte Begriffe
- Einzelfallbetrachtung
- Unsicherheit für Behörden



## Organisatorisch

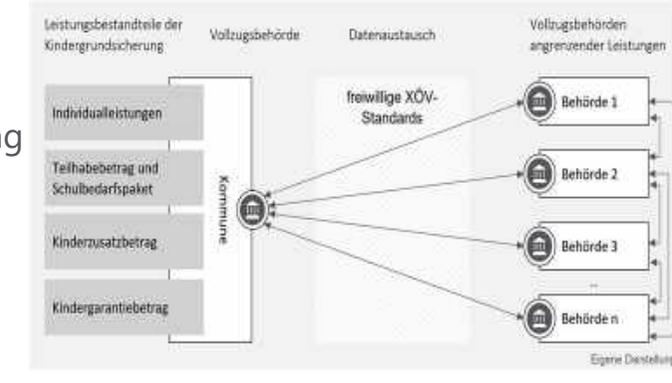
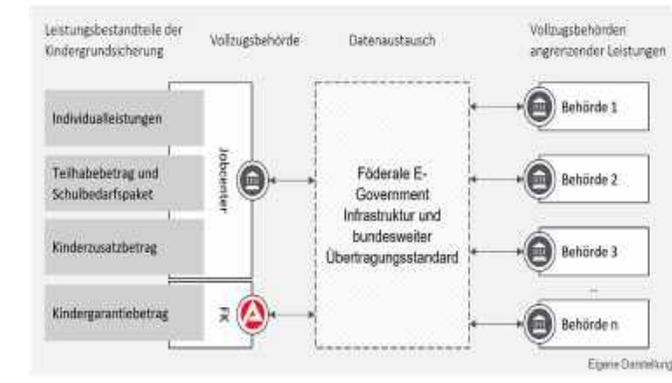
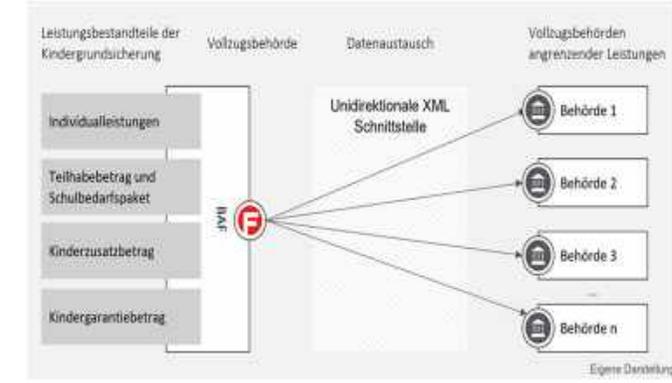
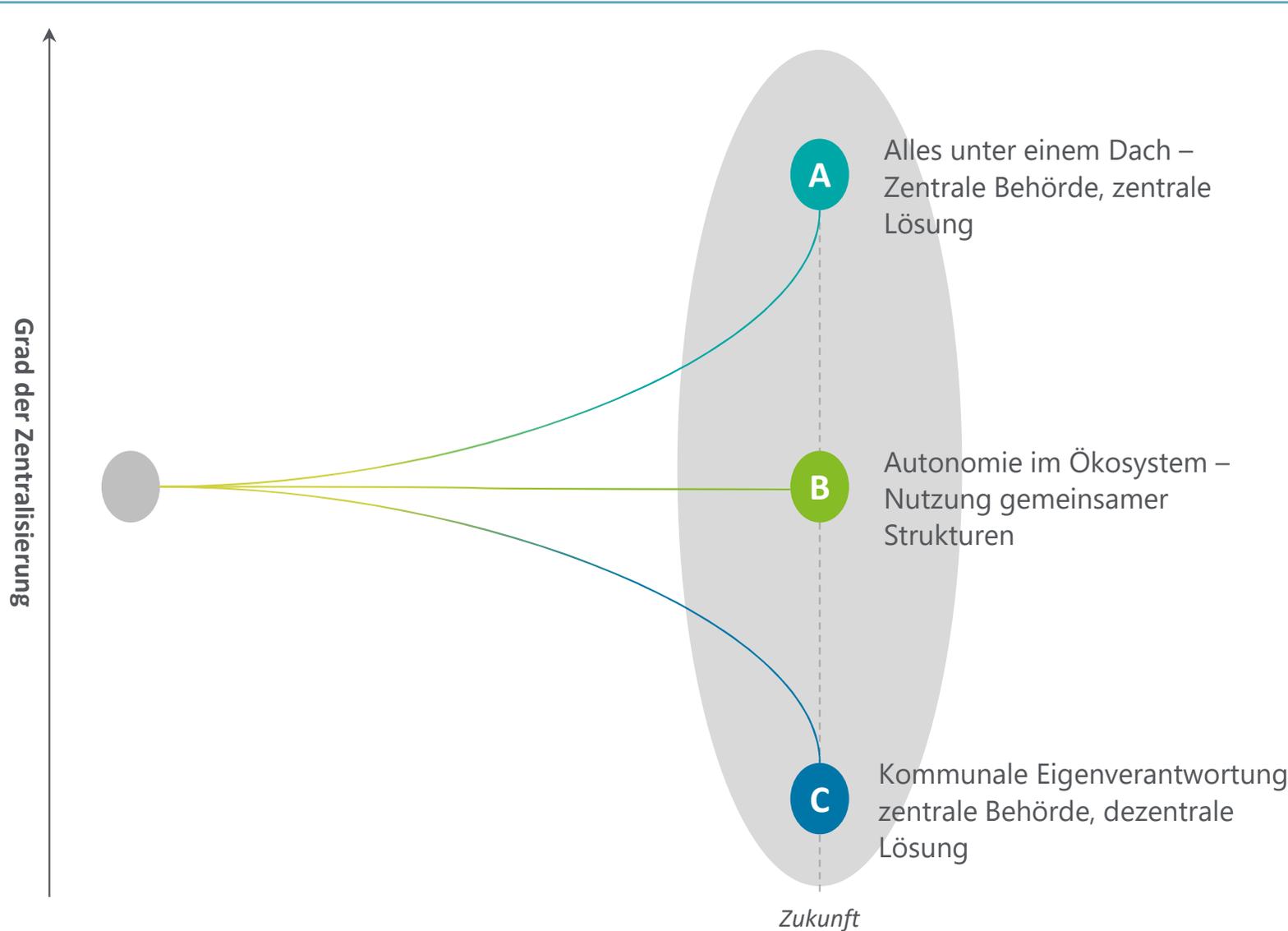
- Behördenanzahl
- Koordination zwischen Behörden
- Kommunikation zwischen Behörde und Anspruchsberechtigten
- Überschneidende Zuständigkeiten
- Umfangreiche Fallkonstellationen
- Fehlende übergreifende Steuerung



## Technisch

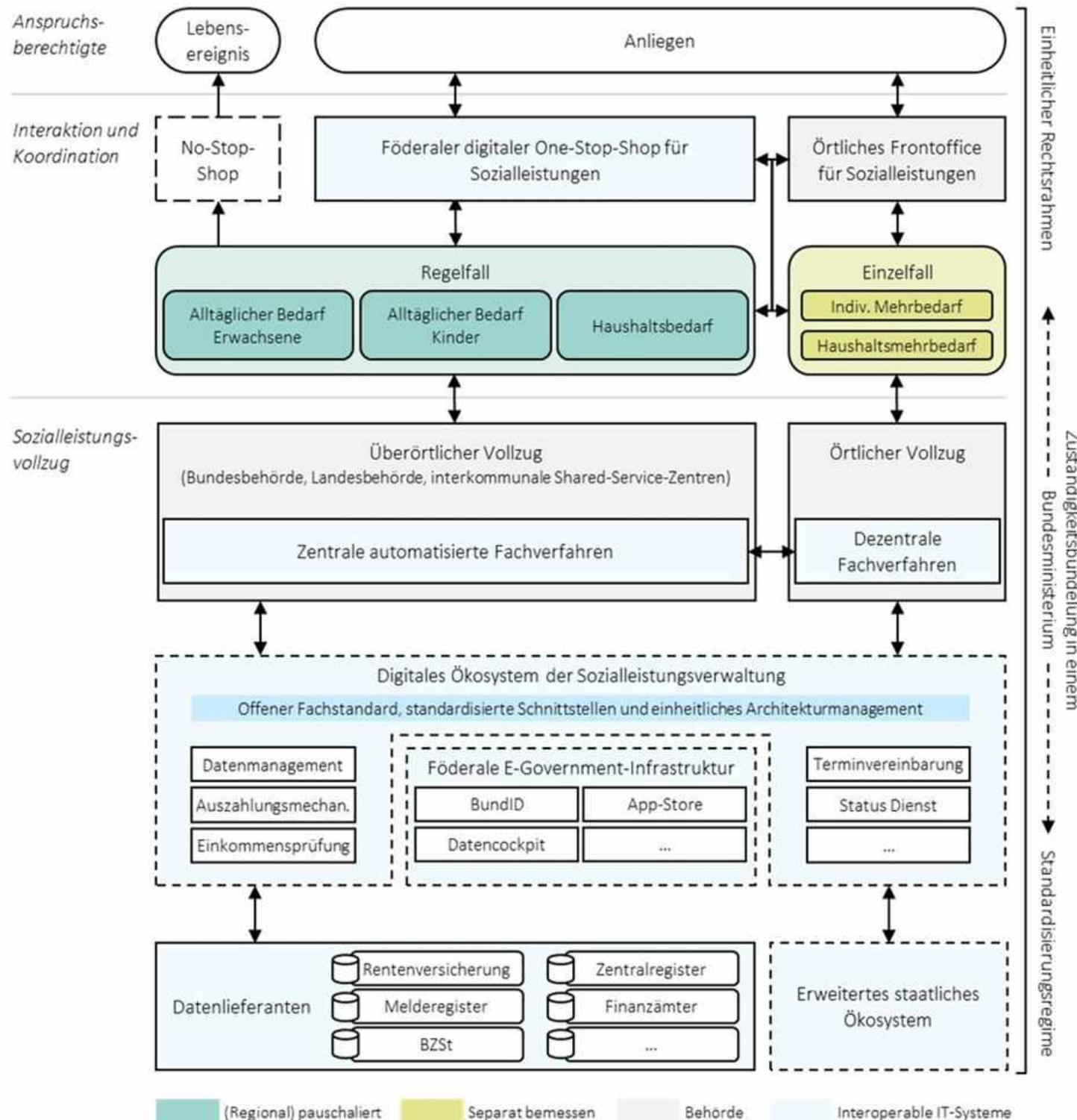
- Nutzbarkeit digitaler Angebote
- Proprietäre IT-Landschaft
- Datenverfügbarkeit und Vorschriften
- Finanzierung und Organisation der digitalen Transformation

# Hypothetische Szenarien für die Kindergrundsicherung

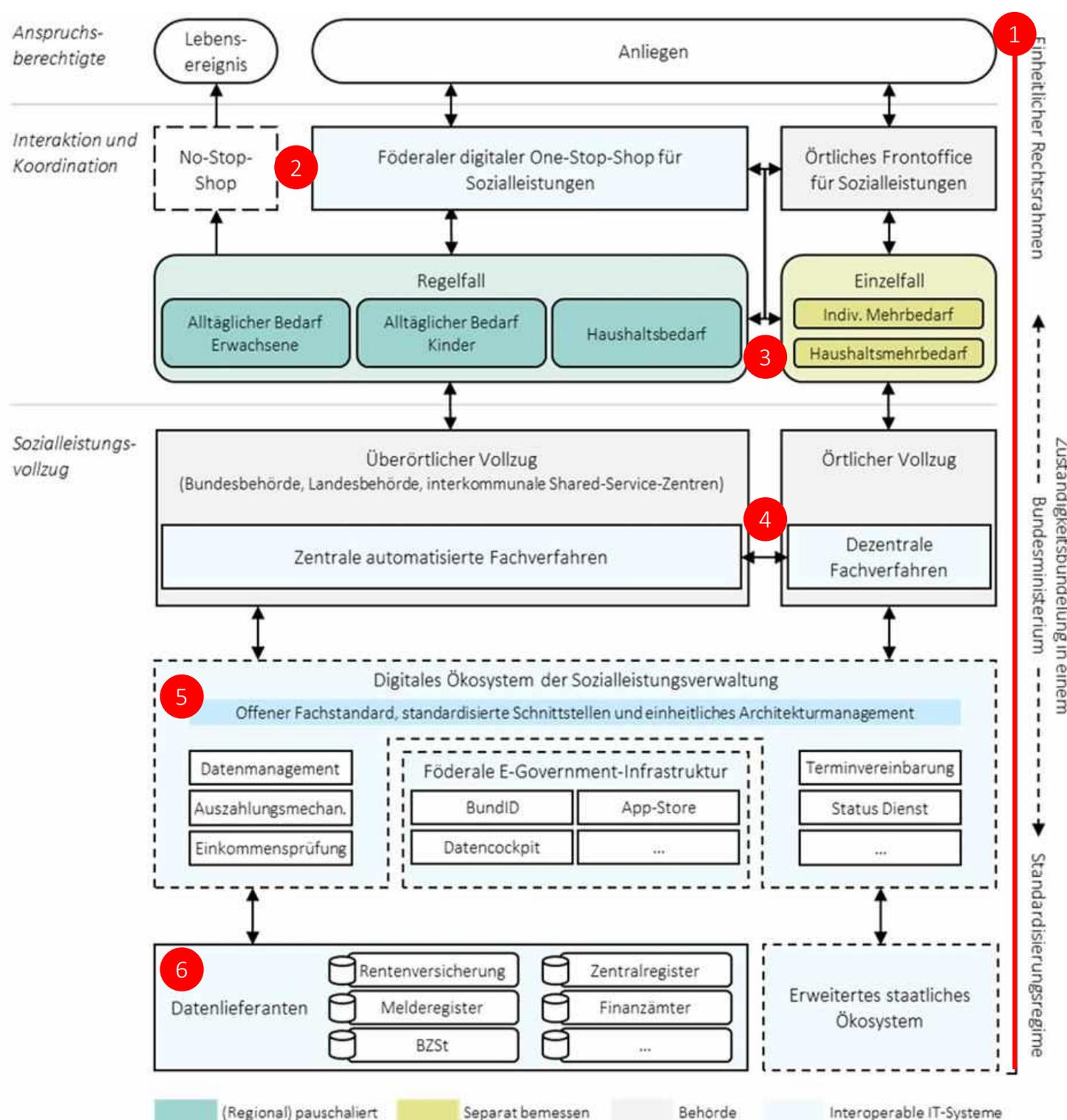


> Erkenntnisse werden mit folgendem Zielbild und den Handlungsempfehlungen aufgegriffen

## 4. Zielbild für die Sozialleistungsverwaltung



## Zielbild für einen leistungsfähigen Sozialleistungsvollzug



1. Zentrale Steuerung, einheitlicher Rechtsrahmen und Standardisierung
2. No-Stop-Shop, Behördenkontakt über One-Stop-Shop oder *ein* Frontoffice
3. Bündelung von Leistungen nach Bedarfsebenen
4. Koordination und Interoperabilität
5. IT-Ökosystem und Plattform-Infrastruktur
6. Registernutzung und Datenaustausch

## 5. Handlungsempfehlungen



# Organisatorische Handlungsempfehlungen

## Zentrale Steuerung etablieren

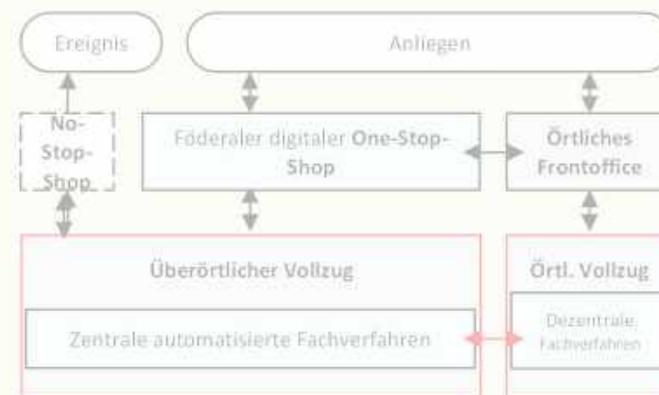
**Federführung** für alle Leistungen der sozialen Sicherung in einem Bundesministerium **bündeln**.

Status quo (exemplarisch):

- BMAS: Bürgergeld  
Sozialhilfe  
BuT...
- BMWBS: Wohngeld
- BMF: Kinderfreibetrag...
- BMFSFJ: Kinderzuschlag
- BMBF: BAföG

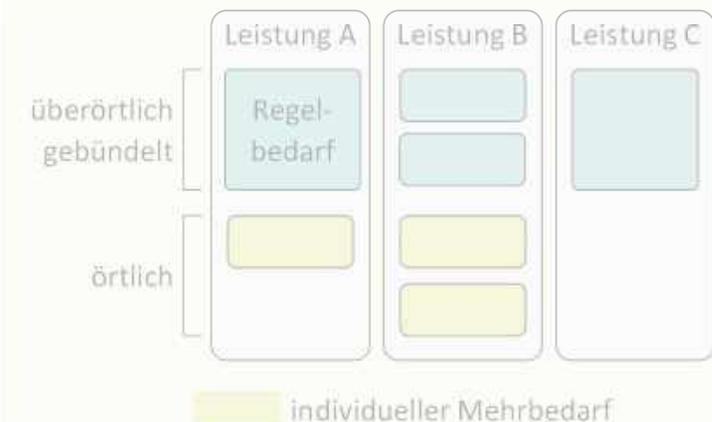
## Vollzug ebenenübergreifend standardisieren und bündeln

- Überörtliche Bündelung von Backoffice-Tätigkeiten.
- Verstärkter Einsatz von Shared-Service-Zentren.
- Voraussetzung: einheitlicher Rechtsrahmen und Prozessharmonisierung der örtlichen Fachverfahren.



## Aufgaben für Vollzug und Beratung neu ordnen

- Leistungs- und Aufgabenzuschnitt nach Automatisierungspotenzial.
- Örtliche Anlaufstellen für **ganzheitliche Beratung** und komplexe **Einzelfallbearbeitung**.
- Automatisierbaren **Regelfall-Vollzug** überörtlich bündeln.





# Organisatorische Handlungsempfehlungen

## Zentrale Steuerung etablieren

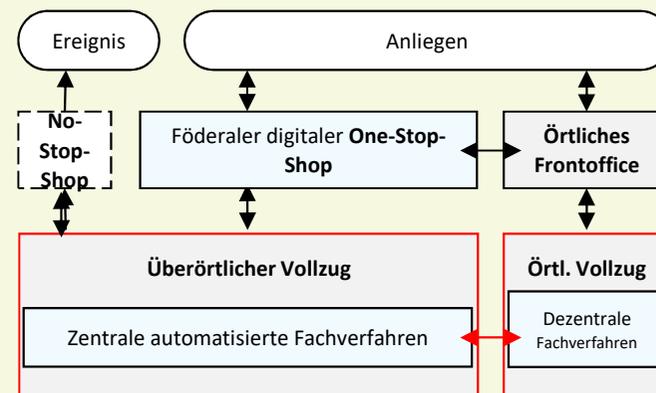
**Federführung** für alle Leistungen der sozialen Sicherung in einem Bundesministerium **bündeln**.

Status quo (exemplarisch):

- BMAS: Bürgergeld Sozialhilfe BuT...
- BMWBS: Wohngeld
- BMF: Kinderfreibetrag...
- BMFSFJ: Kinderzuschlag
- BMBF: BAföG

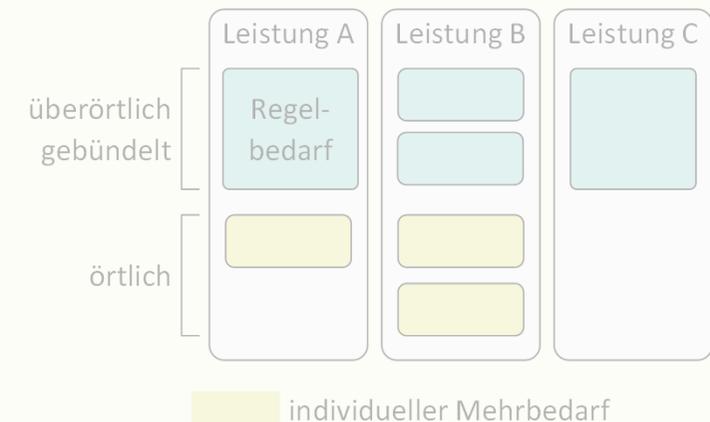
## Vollzug ebenenübergreifend standardisieren und bündeln

- Überörtliche Bündelung von Backoffice-Tätigkeiten.
- Verstärkter Einsatz von Shared-Service-Zentren.
- Voraussetzung: einheitlicher Rechtsrahmen und Prozessharmonisierung der örtlichen Fachverfahren.



## Aufgaben für Vollzug und Beratung neu ordnen

- Leistungs- und Aufgabenzuschnitt nach Automatisierungspotenzial.
- Örtliche Anlaufstellen für **ganzheitliche Beratung** und komplexe **Einzelfallbearbeitung**.
- Automatisierbaren **Regelfall-Vollzug** überörtlich bündeln.





# Organisatorische Handlungsempfehlungen

## Zentrale Steuerung etablieren

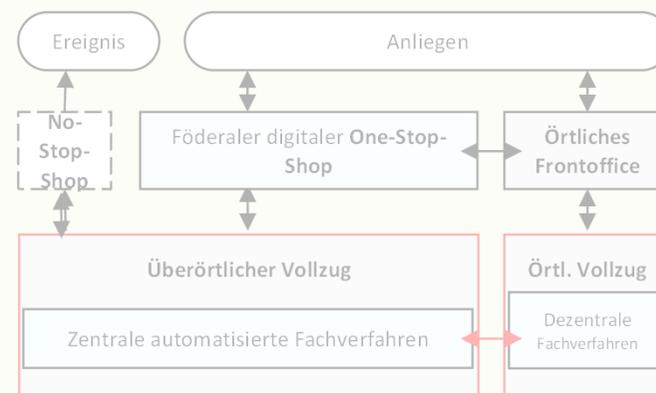
**Federführung** für alle Leistungen der sozialen Sicherung in einem Bundesministerium **bündeln**.

Status quo (exemplarisch):

- BMAS: Bürgergeld Sozialhilfe BuT...
- BMWBS: Wohngeld
- BMF: Kinderfreibetrag...
- BMFSFJ: Kinderzuschlag
- BMBF: BAföG

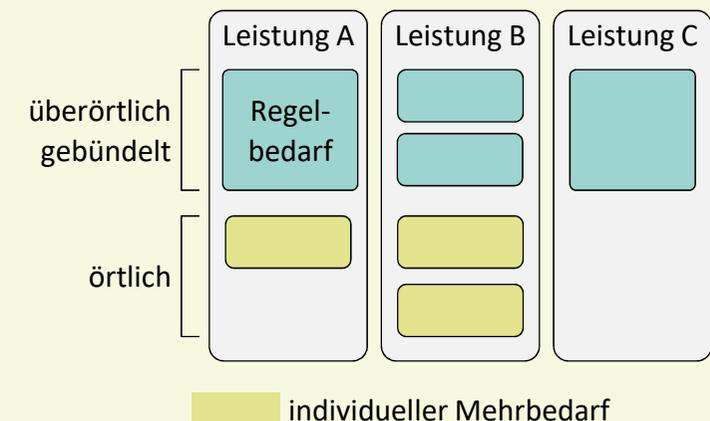
## Vollzug ebenenübergreifend standardisieren und bündeln

- Überörtliche Bündelung von Backoffice-Tätigkeiten.
- Verstärkter Einsatz von Shared-Service-Zentren.
- Voraussetzung: einheitlicher Rechtsrahmen und Prozessharmonisierung der örtlichen Fachverfahren.



## Aufgaben für Vollzug und Beratung neu ordnen

- Leistungs- und Aufgabenzuschnitt nach Automatisierungspotenzial.
- Örtliche Anlaufstellen für **ganzheitliche Beratung** und komplexe **Einzelfallbearbeitung**.
- Automatisierbaren **Regelfall-Vollzug** überörtlich bündeln.

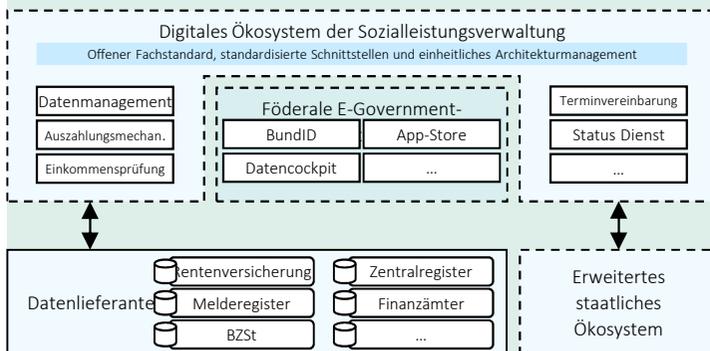




# Technische Handlungsempfehlungen

## Digitales Ökosystem etablieren

- Plattformbasierte Infrastruktur für die Sozialleistungsverwaltung (GaaP-Ansatz).
- Starkes **Standardisierungsregime** für Fachverfahren, Daten und Schnittstellen etablieren.
- **Once-Only** durch Wiederverwendung von Daten ermöglichen.



## Digitaler One-Stop-Shop

- Antragstellung und Beratung in einer Dienstleistungsplattform für alle Leistungen anbieten.
- Automatisierte Vorprüfung und digitale Assistenzsysteme wie Chatbots integrieren.



## Technische Hürden für Automatisierung abbauen

- Einheitlichen Datenstandard und **gemeinsame Infrastruktur für Datenaustausch** flächendeckend etablieren.
- Vielzahl dezentraler, nicht kompatibler, Fachverfahren abbauen.
- Gemeinsamen Intermediär für das ebenenübergreifende **Datenmanagement** beauftragen.
- **Interoperable föderale Cloud-Infrastruktur** einführen.



# Technische Handlungsempfehlungen

## Digitales Ökosystem etablieren

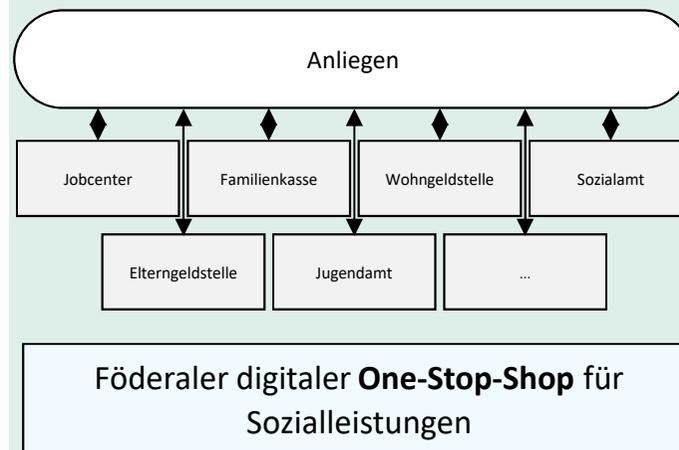
- Plattformbasierte Infrastruktur für die Sozialleistungsverwaltung (GaaP-Ansatz).
- Starkes **Standardisierungsregime** für Fachverfahren, Daten und Schnittstellen etablieren.
- **Once-Only** durch Wiederverwendung von Daten ermöglichen.

## Digitaler One-Stop-Shop

- Antragstellung und Beratung in einer Dienstleistungsplattform für alle Leistungen anbieten.
- Automatisierte Vorprüfung und digitale Assistenzsysteme wie Chatbots integrieren.

## Technische Hürden für Automatisierung abbauen

- Einheitlichen Datenstandard und **gemeinsame Infrastruktur für Datenaustausch** flächendeckend etablieren.
- Vielzahl dezentraler, nicht kompatibler, Fachverfahren abbauen.
- Gemeinsamen Intermediär für das ebenenübergreifende **Datenmanagement** beauftragen.
- **Interoperable föderale Cloud-Infrastruktur** einführen.





# Technische Handlungsempfehlungen

## Digitales Ökosystem etablieren

- Plattformbasierte Infrastruktur für die Sozialleistungsverwaltung (GaaP-Ansatz).
- Starkes **Standardisierungsregime** für Fachverfahren, Daten und Schnittstellen etablieren.
- **Once-Only** durch Wiederverwendung von Daten ermöglichen.



## Digitaler One-Stop-Shop

- Antragstellung und Beratung in einer Dienstleistungsplattform für alle Leistungen anbieten.
- Automatisierte Vorprüfung und digitale Assistenzsysteme wie Chatbots integrieren.



## Technische Hürden für Automatisierung abbauen

- Einheitlichen Datenstandard und **gemeinsame Infrastruktur für Datenaustausch** flächendeckend etablieren.
- Vielzahl dezentraler, nicht kompatibler, Fachverfahren abbauen.
- Gemeinsamen Intermediär für das ebenenübergreifende **Datenmanagement** beauftragen.
- Interoperable **föderale Cloud-Infrastruktur** einführen.



# Regulatorische Handlungsempfehlungen

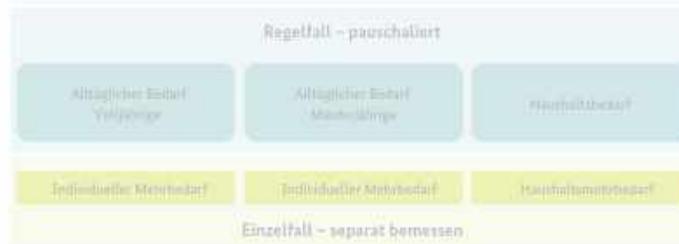
## Kumulation von Sozialleistungen auflösen

- Vielzahl von Sozialleistungen und Leistungsbestandteilen konsolidieren und bündeln. **Beziehungsgeflecht entwirren.**
- Abgrenzung und Sortierung nach Individual- und Haushaltsebene.
- Ziel: möglichst geringe Anzahl von Einzelleistungen je Bedarfsebene.



## Pauschalierung vereinfacht Automatisierung

- Konsequente regulatorische Trennung zwischen Regel- und Sonderbedarfen.
- Automatisierungspotenzial für Regelbedarfe heben.
- **Pauschalbeträge** z.B. auch beim Wohngeld /bei KdU auf lokaler Ebene, da anerkannte Unterkunftskosten innerhalb einer Kommune oft ein ähnliches Niveau haben.



## Rechtliche Hürden für Automatisierung abbauen (Einheitlicher Rechtsrahmen)

- Harmonisierung von Rechtsbegriffen in den Rechtskreisen des Sozialrechts.
- Angleichen von Bemessungs- und Bewilligungszeiträumen.
- Modularisierung des Einkommensbegriffs.





# Regulatorische Handlungsempfehlungen

## Kumulation von Sozialleistungen auflösen

- Vielzahl von Sozialleistungen und Leistungsbestandteilen konsolidieren und bündeln. **Beziehungsgeflecht entwirren.**
- Abgrenzung und Sortierung nach Individual- und Haushaltsebene.
- Ziel: möglichst geringe Anzahl von Einzelleistungen je Bedarfsebene.



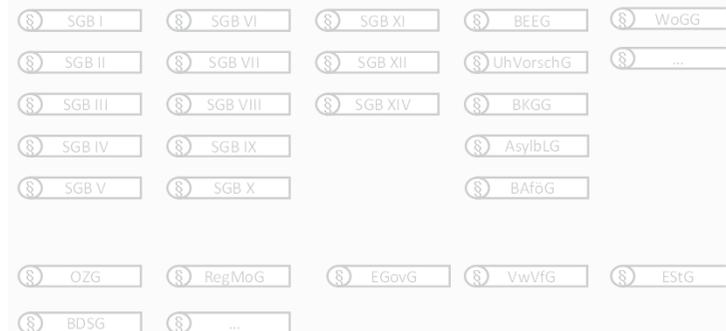
## Pauschalierung vereinfacht Automatisierung

- Konsequente regulatorische **Trennung zwischen Regel- und Sonderbedarfen.**
- Automatisierungspotenzial für Regelbedarfe heben.
- **Pauschalbeträge** z.B. auch beim Wohngeld /bei KdU auf lokaler Ebene, da anerkannte Unterkunfts-kosten innerhalb einer Kommune oft ein ähnliches Niveau haben.



## Rechtliche Hürden für Automatisierung abbauen (Einheitlicher Rechtsrahmen)

- Harmonisierung von Rechtsbegriffen in den Rechtskreisen des Sozialrechts.
- Angleichen von Bemessungs- und Bewilligungszeiträumen.
- Modularisierung des Einkommensbegriffs.





# Regulatorische Handlungsempfehlungen

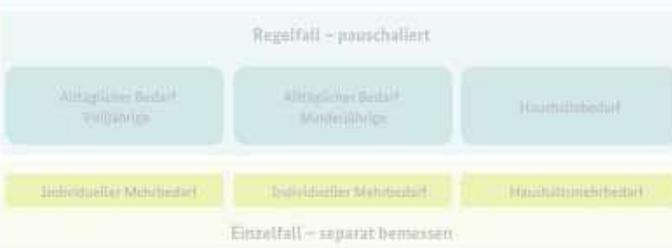
## Kumulation von Sozialleistungen auflösen

- Vielzahl von Sozialleistungen und Leistungsbestandteilen konsolidieren und bündeln. **Beziehungsgeflecht entwirren.**
- Abgrenzung und Sortierung nach Individual- und Haushaltsebene.
- Ziel: möglichst geringe Anzahl von Einzelleistungen je Bedarfsebene.



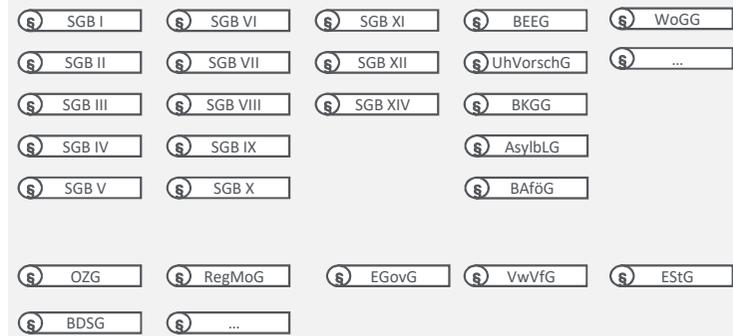
## Pauschalierung vereinfacht Automatisierung

- Konsequente regulatorische Trennung zwischen Regel- und Sonderbedarfen.
- Automatisierungspotenzial für Regelbedarfe heben.
- **Pauschalbeträge** z.B. auch beim Wohngeld /bei KdU auf lokaler Ebene, da anerkannte Unterkunfts-kosten innerhalb einer Kommune oft ein ähnliches Niveau haben.



## Rechtliche Hürden für Automatisierung abbauen (Einheitlicher Rechtsrahmen)

- **Harmonisierung von Rechtsbegriffen** in den Rechtskreisen des Sozialrechts.
- Angleichen von Bemessungs- und Bewilligungszeiträumen.
- Modularisierung des Einkommensbegriffs.





# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Gutachten hier herunterladen:  
[www.normenkontrollrat.bund.de](http://www.normenkontrollrat.bund.de)

**GUTE GESETZE**  
**DIGITALE VERWALTUNG**  
**WENIGER BÜROKRATIE**