

Digi-Dienstag am 16.05.2023

Digitalisierungsdebatte

OZG/ Sozialplattform



Referent*innen: Johannes Landstorfer, Sprecher der BAGFW-AG zum OZG und Maximilian Weiß, Fachreferent Stabsstelle Digitalisierung beim Paritätischen Landesverband NRW

Die digitale Umsetzung von staatlichen Leistungen, das Ziel des Onlinezugangsgesetzes (OZG), sowie die dazu aufgebaute zentrale Plattform, die Sozialplattform, kommen langsam. Aber sie kommen. Zahlreiche Soziale Einrichtungen unterstützen Bedürftige direkt oder mittelbar beim Einfordern der ihnen zustehenden Leistungen und/oder sind selbst in kommunale Angebote eingegliedert. Mit OZG und Sozialplattform werden auch wir unsere Arbeitsweisen und technischen Anbindungen anpassen müssen. Wie ist der Stand der Prozesse und wie geht es weiter? Welche Knackpunkte gibt es, welche Diskussionen? Johannes Landstorfer, Sprecher der BAGFW-AG zum OZG, sowie Maximilian Weiß, Fachreferent Stabsstelle Digitalisierung beim Paritätischen Landesverband NRW, geben Einblick und freuen sich auf den Austausch.

1. OZG: Was ist das?

→ der Großteil der Informationen befindet sich in der Präsentation zum Input. Das Protokoll ergänzt diese Informationen.

- Folgende Themen lassen sich dem Onlinezugangsgesetz (OZG) zuordnen: Zentralisierung, Datenschutz, Verwaltung, Digitales, Plattform, LeiKa, Anträge, Beratungsstellen, Sozialplattform, Sozialeleistungsfinder ... (Folie 5)
- Es gibt 575 OZG-Leistungen in 14 Themenfeldern, eingeordnet in 35 Lebenslagen und 17 Unternehmenslagen (Folie 8)
- "Digitalisiert werden nahezu alle bestehenden Verwaltungsleistungen, die Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen in Anspruch nehmen. Ob Ummelden beim Wohnungswechsel, Beantragen von Wohngeld, BAföG oder Führerschein, Ausstellen einer Geburtsurkunde oder Einholen einer Baugenehmigung – all das und noch vieles mehr wird zukünftig auch auf digitalem Weg – ohne Gang zum Amt – möglich sein. Die Option, Anträge in Papierform zu stellen, bleibt aber weiterhin bestehen." ([FAQ_OZG](#))

Die Umsetzung des OZG lief bisher spärlich, deswegen wurde nun das **OZG 2.0** ins Leben gerufen: (Folie 12)

- Die Frist wurde beim letzten Mal nicht eingehalten, also wird die Frist nun gestrichen
- Die Bereitstellung von Support soll zentral gewährleistet werden - Hier ist unklar, wie das umgesetzt werden soll
- Barrierefreiheit mit BITV 2.0 (Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung) soll erreicht werden

- Once-Only-Prinzip: "Bürgerinnen und Bürger sollten ihre Daten und Dokumente nur einmal mitteilen müssen. Nachweisdokumente werden schrittweise durch Registerabfragen und zwischenbehördliche Datenaustausche ersetzt." ([FAQ, OZG](#))

2. Die Rolle der Sozialplattform

- Link zur Sozialplattform: <https://sozialplattform.de/>
- Teil der OZG-Umsetzung
- One-Stop-Agency: Das Ziel ist, möglichst viele staatliche Leistungen auf einer Webseite und digital anzubieten
- Für den Stand der Digitalisierung eines Angebots wurden verschiedene Reifegrade definiert, höchster Grad 4 = Notwendige Dokumente anderer Ämtern werden automatisch gezogen (Folie 16)
- Umsetzung nach [EfA \(Einer für alle\)](#) - Zentrales Prinzip im föderalen Digitalisierungsprogramm: Jedes Land sollte Leistungen so digitalisieren, dass andere Länder sie nachnutzen können und den Online-Prozess nicht nochmal selbst entwickeln müssen.
- Nutzer*innen-Zentrierung: Da die Plattform für Bürger*innen gedacht ist, sollen die Formulare und Anträge zuallererst von ihnen verstanden werden
 - bisher nicht implementiert in der Plattform ist das sozialrechtliche Dreiecksverhältnis = Verhältnis von Hilfeberechtigtem, Leistungserbringer und zuständigem öffentlichen Leistungs- und Kostenträger. (Folie 17)
- **Leistungen der Sozialplattform** (Folie 18 ff.)
 - Als erstes müssen die **Informationen** bereitgestellt werden
 - Frage der Qualität der Informationen, die teilweise veraltet sind
 - **Sozialleistungsfinder** zur Orientierung für Bürger*in
 - Hier ist die Frage, wie neutral dieses Tool ist. Schlimmstenfalls werde ich hier entmutigt, weil ich meine Frage nicht gut gestellt habe (s. Bsp. Miroboard, ebenfalls zum Download)
 - **Antragsstrecken** - Hier stelle ich meinen Antrag (setzt Digitalisierung der Verwaltungsleistung voraus)
 - Die Beantragung der Leistungen geschieht trotz Sozialplattform in der Kommune, an altgewohnter Stelle. Die Sozialplattform ist die Schnittstelle. Die Verwaltung des Antrags liegt aber immer noch bei der Kommune.
 - **Beratungsstellen finder**
 - Herausforderung: Menschen müssen ihr Anliegen schriftlich formulieren/benennen können.
 - Hier könnten Menschen ermutigt werden/ nicht ermutigt werden, sich zusätzlich noch Beratung an anderen Stellen zu holen.
 - Adressen sind oft nicht korrekt/ veraltet, was für Nutzer*innen den Eindruck erweckt, dass es an manchen Orten keine zuständigen Beratungsstellen gibt
 - **Termin finder** - schnell einen Termin finden

- **Online-Beratung** - Verweis auf bestehende Plattformen

Chancen: Orts- und zeitunabhängige Beratung, Tools (wie Terminfinder/ Beratungsstellenfinder) unterstützen und vereinfachen den Prozess

Status Quo (Folie 21)

- Die Sozialplattform ist nach wie vor als "beta" beschrieben. Leider wissen das nicht alle. Wenn Daten fehlen oder falsch sind, wird z.B. davon ausgegangen, dass es kein Angebot in der Nähe gibt

3. Fragen aus dem Teilnehmendenkreis

Idee, Live-Assistenz bereitzustellen. Wie bewertet ihr das?

- skeptisch; Unterstützungsleistung der Live-Assistenz wird zwar gefordert, aber aktuelle Einschätzung ist, dass die Beratungsstellen das nicht leisten können
- auch sind hier noch viele Fragen offen. Z.B. Wie wird die Beratungsstelle ausgewählt, die assistieren soll?
- Unklar, wer Beratung machen soll. Sollen Kommunen die Online-Beratung machen?
- Bürger*innen tauchen immer öfter in den Beratungsstellen vor Ort auf und suchen Hilfe bei Berater*innen, die hierfür keine Kapazitäten haben.

Ist es sinnvoll, eine bundesweite Datenbank mit allen Beratungsstellen aufzusetzen? Denn Pflegeaufwand für mehrere Plattformen ist enorm.

- freiwilliges Angebot, Mehraufwände bei der Platzierung und Pflege der Daten optional
- Daten aus anderen, besser gepflegten Datenpools zu nehmen, scheint aktuell zu aufwändig zu sein

*Ist die Online-Beratung auch ohne Eingabe einer PLZ möglich? Hintergrund: Wohnungslosenhilfe ist in Ost-Bundesländern schwächer ausgebaut. Hier könnten Bürger*innen auf Angebote von Westdeutschland ausweichen*

- Betriebskonzept ist an der Stelle noch nicht ausgereift
- erste Annahme: Wie ist die Beratung von Anfragen über die Sozialplattform im Dienstplan der Beratungsstelle eingegliedert? Wenn Träger der Wohlfahrtsverbände hier als Berater infrage kommen, kommt es auch auf die jeweiligen Vorgaben des Verbandes an.

Folgende Fragen sind zu klären: (Folie 22)

- Subsidiarität: Wo kommt die Freie Wohlfahrt auf staatlichen Plattformen (eigenständig genug) vor?

- Plattformlogik: Können wir ausreichend mitgestalten oder wären wir abhängig? (“one stop shop” Anspruch der einen Sozialplattform)
- ... wie stellen wir uns den digitalen Sozialstaat vor?

Was kann ich jetzt tun? (Folie 23)

- Bewerbung als Pilot-Beratungsstelle: Dialogforen sind offen für alle. Hier könnten Sie maximal am Prozess mitwirken
- Handlungsdruck, weil Beschäftigte auch Anträge für Dritte stellen können. Auch, wenn Sie nicht im Beratungsstellenfinder aufgefunden werden wollen, werden Sie mit Support bei Anträgen konfrontiert.

→ Grundsätzlich ist das OZG eine gute Sache: Frage ist eher nach dem “wie” und weniger nach dem “ob”.

OZG-Strukturen in der Wohlfahrt (Folie 24)

- Jedes Bundesland hat eine OZG-AG bestehend aus der Liga der Wohlfahrtsverbände
- NRW-OZG-AG hat einen Platz in der Steuerungsgruppe des OZG. Hier ist insbesondere Einflussnahme auf Sozialplattform möglich, da diese vom Land NRW aufgebaut wird.
- Die Wohlfahrtsverbände haben das Recht, in den Gremien der Steuerungsgruppe zuzuhören und etwas zu sagen

4. Wie stellen wir uns einen digitalen Sozialstaat vor?

Wir spielen eine Sozialplattform-Anfrage Schritt für Schritt durch (s. auch PDF zum Download): https://miro.com/app/board/uXjVMI_VUH4=/

- Was ist eine sinnvolle Einstiegsfrage für den Chatbot?
 - Meine Wohnung ist zu teuer ...
 - sind Sie wohngeld berechtigt? ...
 - Hätten Sie gerne einen menschlichen Ansprechpartner?
 - Recht auf analoge Beratung

5. Diskussion

→ *Wie gehen wir damit um, dass es schon jetzt Ungleichbehandlungen in Verfahren gibt? Sie könnten eingearbeitet werden und sich im Algorithmus verstetigen.*

→ *Wie gehen wir mit dem Recht auf Analog um?*

- Soziale Schere geht mit digitaler Schere einher, fehlende digitale Teilhabe kann soziale Ungleichheiten verschärfen
- z.B. werden heute schon digitale Anträge Analogen vorgezogen, weil sie leichter zu bearbeiten sind
- Lieber eine Beratung durch KI als gar keine Beratung? Hier müssen wir eine Haltung entwickeln und dürfen aber das "sozial" in "Sozialstaat" nicht verlieren.
- Barrierefreiheit und Recht auf analogem Zugang finden sich auch in der Stellungnahme der BAGFW-AG zum OZG 2.0 (23.3.23):
<https://www.bagfw.de/veroeffentlichungen/stellungnahmen/positionen/detail/stellungnahme-der-bagfw-zu-dem-referentenentwurf-eines-gesetzes-zur-aenderung-des-onlin ezugangsgesetzes-des-e-government-gesetzes-sowie-weiterer-vorschriften>

Sorgen, dass die Leute, die jetzt jung sind, später nicht erreicht werden, weil nicht genügend Angebote digital sind. Wir dürfen die Menschen nicht vergessen, für die wir da sein möchten.

- Anderes Beispiel: Bankenumfeld, mehr Online-Banking, Bankautomaten werden abgebaut. Was ist, wenn wir diesem digitalen Trend Vorschub leisten und uns am Ende zwischen Digital oder gar nicht entscheiden müssen?
- 49-Euro-Ticket wird nicht analog angeboten. Auch für Menschen blöd, die zwar ein Handy haben, aber nicht immer und dauerhaft Zugriff darauf.
- In der Jugend-Suchthilfe hat sich eine "Geh-Struktur" (Aufsuchende Sozialarbeit) etabliert. Wie bekommen wir eine "Geh-Struktur" online hin? Hier zum "Social Media Streetwork"-Modellprojekt der BAG W: <https://www.bagw.de/de/projekte/soms>
- Statistiken belegen: Wir steuern auf Personalmangel und Finanzierungsprobleme zu. Da ist es doch besser, dass eine KI mich unterstützt als niemand. KI senkt außerdem die Hemmschwelle, sich Hilfe einzuholen. Es gibt Untersuchungen, dass ChatBots für Menschen empathischer wirken als z.B. Ärzte...Die Zeit möglichst für Menschen und Bedürfnissen zu haben, ist natürlich super, aber alles, was wir automatisieren können und nicht direkt am Menschen ist, sollten wir auch tun - Symbiose :-)
- Aber es wird immer Personen geben, die aus verschiedensten Gründen keine digitale Teilhabe erhalten. Alter ist nicht die einzige Kategorie.

→ Die Frage nach den Chancen durch Digitalisierung versus den Risiken, digitale Klüfte zu vertiefen, wurde sehr kontrovers diskutiert.

→ Digitale Angebote und analoge Angebote sollten nicht gegenübergestellt werden. Es gibt hier kein schwarz und weiß. Zukünftig wird es nicht darum gehen, sich zu entscheiden, sondern die Grauzonen aus- und mitzugestalten.