

Prof. Dr. Constanze Janda, Wiebke Siedorf (M. A.)

Die Nichtinanspruchnahme von Sozialleistungen aus Sicht der Verwaltung

Eine Auswertung qualitativer Daten

AUF EINEN BLICK

- Die Sozialverwaltung nimmt wahr, dass die Antragsteller*innen sowohl durch den Umfang der Anträge als auch durch die Offenlegung persönlicher Verhältnisse und Lebensumstände überfordert sind.
- Verwaltungsinterne Hürden für die schnelle Bearbeitung von Anträgen sind neben dem Personalmangel vor allem die Komplexität der Rechtslage, die Prüfung vorrangiger Leistungen und die Unvollständigkeit vieler Anträge.
- Zu einer bürgerfreundlichen Verwaltung könnte ein regelmäßiger, zuständigkeitsübergreifender Austausch zwischen Behörden ebenso beitragen wie die Vermittlung von Informationen über das System des Sozialstaats.
- Auch Vereine und Schulen sind für die Vermittlung von Informationen und Wissen über das System des Sozialstaats und die Ansprüche auf Sozialleistungen von Bedeutung.

ABSTRACT

Der Sozialstaat bietet umfassende Unterstützung zur Sicherung des Lebensunterhalts und Teilhabe am gesellschaftlichen Leben. Allerdings nehmen viele Menschen die ihnen zustehenden Sozialleistungen nicht in Anspruch.

Die Studie untersucht das Phänomen der Nichtinanspruchnahme aus Sicht der Verwaltung in acht leitfadengestützten Experteninterviews. Bürokratieabbau, mehr Bürgernähe, niedrighschwellige Angebote und ein weniger komplexes Leistungssystem könnten die Arbeitsbedingungen der Verwaltung verbessern und zugleich die Antragsprüfung beschleunigen.

ENGLISH ABSTRACT

The welfare state provides a broad range of benefits to ensure subsistence and participation in sociocultural life. However, there is a high degree of non-take-up of these social benefits.

The study provides the phenomenon of non-take-up from the perspective of the administration in eight qualitative expert interviews with administrative officials. Reducing bureaucracy, developing a citizen-oriented approach, establishing low-threshold services and a less complex benefits system could improve the working conditions of the administration and lead to simplified assessment procedures at the same time.

1 Einleitung

Der Sozialstaat bietet eine Vielzahl unterschiedlicher Sozialleistungen. Einige davon, wie beispielsweise Kinderzuschlag, Wohngeld, Hilfe zur Pflege, Eingliederungshilfe oder Leistungen für Bildung und Teilhabe, werden nur im Falle individueller Hilfebedürftigkeit gewährt. Viele Menschen nehmen diese Leistungen jedoch nicht in Anspruch, obwohl sie hilfebedürftig sind und auch die sonstigen Anspruchsvoraussetzungen erfüllen. Die Gründe für eine solche Nichtinanspruchnahme sind unterschiedlich. Zu nennen sind beispielhaft Scham, Unwissenheit, Sprachbarrieren, aber auch die Komplexität des Sozialrechts: **„Das Leistungsrecht ist einfach zu unübersichtlich.“** (Interview 5). Sehen sich Menschen – aus welchen Gründen auch immer – daran gehindert, Sozialleistungen in Anspruch zu nehmen, kann dies die Legitimität des Sozialstaats beeinträchtigen. Wirksame Strategien gegen Non-Take-up sind nicht zuletzt deshalb geboten, um (verdeckte) Armut zu bekämpfen und zu verhindern. Denn deren Folgen belasten die Gesellschaft über Generationen hinweg weitaus mehr als die unmittelbaren Ausgaben, die mit der Inanspruchnahme der Leistungen verbunden sind (van Rießen 2024, S. 8; Janda 2024b, S. 35).

Die vorliegende Studie¹ befasst sich mit der Nichtinanspruchnahme von Sozialleistungen aus Sicht der Verwaltung, also aus Sicht der Personen, die für die Organisation, Bereitstellung und (direkte/indirekte) Entscheidung über die Anträge auf Sozialleistungen zuständig sind. Hierfür wurden acht qualitative Experteninterviews mit Verwaltungsmitarbeiter*innen durchgeführt und ausgewertet.

Eine bürgerfreundliche Sozialverwaltung und somit eine bessere Zugänglichkeit des Sozialstaats erfordern neue Lösungsansätze gerade auch in der Kommunikation mit potenziell leistungsberechtigten Personen. Dass man Ratsuchende unter Berufung auf die eigene fehlende Zuständigkeit wegschickt oder auf der Nutzung des Deutschen als Amtssprache beharrt, widerspricht den im SGB I und SGB X verankerten Vorgaben zur Ausgestaltung von Sozialrechtsverhältnis und Sozialverwaltungsverfahren (Janda 2024b, S. 12). Die Perspektive der Sozialverwaltung und deren eigene Problemlagen sollen dabei in den Blick genommen werden: **„Je komplexer die Regelungen werden, desto intensiver müssen wir das Zusammenspiel prüfen.“** (Interview 3). Damit soll eine neue Perspektive auf das Phänomen der Nichtinanspruchnahme von Sozialleistungen gewonnen werden. Zugleich sollen mögliche Lösungsansätze aufgezeigt werden, die dazu beitragen könnten, dass mehr Leistungsberechtigte Sozialleistungen in Anspruch nehmen.

Nach einer kurzen Darstellung des aktuellen Forschungsstandes (2) sowie der verwendeten Methodik (3) werden die zentralen Aussagen aus den Experteninterviews vorgestellt (4). Die

¹ Diese Studie ist im Rahmen des DIFIS-Fellowships von Prof. Dr. Constanze Janda im Wintersemester 2023/2024 entstanden.

vorliegende Studie ergänzt die DIFIS-Studie *Zugänglichkeit des Sozialstaats* (Janda 2024b). Diese thematisiert die gesetzlich verankerten Anforderungen an ‚gutes Verwaltungshandeln‘ und ein Sozialverwaltungsverfahren, welches sich der Problematik um die Nichtinanspruchnahme von Sozialleistungen annimmt.

2 Stand der Forschung: Nichtinanspruchnahme von Sozialleistungen

Die bisherige Forschung zur Nichtinanspruchnahme erstreckt sich überwiegend auf die Perspektive und Sichtweise der Leistungsberechtigten bzw. der Personen, die eine ihnen zustehende Sozialleistung nicht in Anspruch nehmen (siehe für eine umfassende Aufarbeitung van Rießen 2024).

Die Auswirkungen der sogenannten ‚Hartzreformen‘, mit denen im Jahr 2005 die Grundsicherung für Arbeitsuchende (SGB II) eingeführt wurde, auf die Inanspruchnahme analysierten Bruckmeier und Wiemers mittels eines Mikrosimulationsmodells (2012). Die Perspektive ist die der Leistungsberechtigten und deren (Nicht-)Inanspruchnahme der Grundsicherung. Die Nichtinanspruchnahme der Grundsicherung im Alter wurde auf Basis des Sozio-oekonomischen Panels und ebenfalls auf Basis eines Mikrosimulationsmodells quantifiziert (Buslei et al. 2019).

Eckhardt (2023) setzt sich in ihrer Arbeit aus sozialwissenschaftlicher Sicht mit dem bewussten Verzicht auf Sozialleistungen auseinander und erörtert die Perspektive der Verzichtenden auf der Basis von Interviews. Dabei werden unter anderem die „persönlich untragbaren Umgangsweisen der Jobcenter-Mitarbeitenden“ als ein Grund für die Nichtinanspruchnahme angeführt (Eckhardt 2023, S. 287). Hinzu kommt der „Unmut gegenüber Teilbeständen des Sozialleistungssystems, die vor allem in organisationalen Unzulänglichkeiten verortet werden“ (Eckhardt 2023, S. 284).

Eine weitere Studie setzt sich mit der Perspektive von sozialrechtsbezogenen Beratungseinrichtungen auseinander (Weyrich 2023). Diesen, so die Erkenntnis, komme erhebliche Bedeutung für die Förderung der Inanspruchnahme von Sozialleistungen zu. Ihre Beratungsleistungen werden als Türöffner zum System sozialer Sicherung betrachtet (Weyrich 2023, S. 206).

Die Perspektive der Verwaltungsmitarbeiter*innen und somit der Personen, die die Sozialleistungen institutionell zur Verfügung stellen, ist bisher noch nicht vergleichbar erforscht. Diese Studie soll dazu beitragen, einerseits qualitativ erste Erkenntnisse zur Perspektive der Sozialverwaltung zu sammeln und andererseits deren Lösungsvorschläge für eine Steigerung der Inanspruchnahme von Leistungen darzustellen.

3 Methodik

Sample und Data

Um Hürden der Inanspruchnahme und deren Gründe aus der Perspektive der Verwaltung identifizieren zu können, wurden qualitative Experteninterviews mit Mitarbeiter*innen der Sozialverwaltung geführt. Im Rahmen des DIFIS-Fellowship von Prof. Dr. Constanze Janda fand im November 2023 ein Online-Workshop zum Thema *Beratungs-, Kooperations- und Koordinationspflichten* speziell für Mitarbeiter*innen der Sozialverwaltung statt. Dadurch konnten bestehende Kontakte erweitert werden und die Teilnehmer*innen sind erstmals auf das Forschungsprojekt aufmerksam gemacht worden.

Nach Gläser/Laudel beschreibt ein*e Expert*in die spezifische Rolle des*der Interviewpartner*in „als Quelle von Sozialwissen über die zu erforschenden sozialen Sachverhalte“ (2010, S. 12). Alle acht interviewten Personen sind aufgrund ihres spezifischen Status in ihren beruflichen Positionen befragt worden, da sie in der Sozialleistungsverwaltung tätig sind und somit über spezifisches Prozess- und Strukturwissen in ihrer jeweiligen Organisation verfügen. Neben zwei Sachbearbeiter*innen wurden drei Abteilungsleiter*innen, ein*e Fachdienstleiter*in, ein*e Referatsleiter*in sowie ein*e Leiter*in einer Behörde befragt (in nachfolgender Tabelle als ‚Führungskräfte‘ aufgeführt), womit das Sample unterschiedliche Hierarchieebenen innerhalb der Stellen abdeckt. Gewonnen werden konnten Mitarbeiter*innen u. a. aus Jobcentern, Sozialämtern und Bürgerbüros. Sie können demnach als Expert*innen angesehen werden. Tabelle 1 stellt die Beschreibung des qualitativen Samples dar.

Tabelle 1: Beschreibung des qualitativen Samples

Interview Nr.	Position	Behörde	Bundesland	Einwohnerzahl Zuständigkeit
1	Sachbearbeiter*in	Gemeindeverwaltung	Mecklenburg-Vorpommern	< 100.000
2	Sachbearbeiter*in	Jobcenter	Rheinland-Pfalz	< 500.000
3	Führungskraft	Bezirksverwaltung	Bayern	< 1.200.000
4	Führungskraft	Stadtverwaltung	Nordrhein-Westfalen	< 200.000
5	Führungskraft	Jobcenter	Niedersachsen	< 400.000

6	Führungskraft	Stadtverwaltung	Baden-Württemberg	< 100.0000
7	Führungskraft	Stadtverwaltung	Rheinland-Pfalz	< 100.0000
8	Führungskraft	Jobcenter	Nordrhein-Westfalen	< 200.000

Quelle: eigene Darstellung.

Im Zeitraum Januar/Februar 2024 sind die leitfadengestützten Interviews durchgeführt worden. Diese sind zum Großteil über das Open-Source-Webkonferenzsystem BigBlueButton (in fünf Fällen), über das Telefon (in zwei Fällen) sowie in einem Fall vor Ort persönlich geführt worden. Die Gespräche sind mittels der App ‚Sprachmemos‘ von Apple aufgezeichnet worden. Nach den zunächst über das Telefon geführten Interviews ist die Tonqualität und somit die Aufnahmequalität als eher mangelhaft aufgefallen. Zudem erwies sich das Leiten eines Interviews ohne erkennbare Mimik oder Gestik seitens des*der Interviewpartner*inals schwierig, sodass ein anderes Format zur Führung der Interviews ausgewählt wurde. Mittels BigBlueButton konnte sowohl eine gute Aufnahmequalität als auch eine gute Interviewatmosphäre geschaffen werden. Die räumliche Distanz konnte überbrückt werden und die zeitliche Flexibilität bei einer Terminfindung wurde durch das virtuelle Format des Gesprächs erhöht. Die Durchführung des Interviews über BigBlueButton erwies sich somit als adäquate Umsetzung der qualitativen Interviews für das Vorhaben.

Die Interviews hatten einen zeitlichen Umfang zwischen 30 und 70 Minuten. Bereits bei der Anfertigung der Transkription wurden personenbezogene Daten anonymisiert.

Forschungsdesign

Im Vordergrund der explorativen Experteninterviews stand die Informationsgewinnung. Als Erhebungsinstrument diente ein Leitfaden. Der Interviewleitfaden basiert auf den ersten Erkenntnissen aus dem Workshop mit der Verwaltung im November 2023. In diesem Workshop ist mit dem Computerprogramm Mentimeter, eine Software für Echtzeit-Feedback, eine

Abb. 1: Workshop-Wortwolke Mentimeter.



Quelle: eigene Darstellung.

Wortwolke erstellt worden, s. [Abb. 1](#). Eine Wortwolke ist eine visuelle Darstellung von Wörtern. Durch Mehrfachnennung des gleichen Wortes wird dieses Wort grafisch größer dargestellt. Mittels dieser interaktiven Methode konnten erste Gründe ermittelt werden, die für die Nichtinanspruchnahme von Sozialleistungen aus Sicht der Verwaltung ursächlich erscheinen.

Im Interview sollten die Einstiegsfrage ‚Über welche Stationen sind Sie zu Ihrer aktuellen Stelle gekommen?‘ und die Erzählaufforderung ‚Bitte erzählen Sie, wie der Prozess der Leistungsbeantragung in Ihrem Zuständigkeitsbereich abläuft.‘ als Erzählstimulus wirken. Die offen gehaltene Frage, ‚Was könnten, aus Ihrer Sicht, die Gründe für die Nichtinanspruchnahme von Sozialleistungen sein?‘, kombiniert mit konkreteren Nachfragen zu einzelnen, bereits aus der Forschung² bekannten Gründen, sollte zudem den Einstieg in die Thematik erleichtern. Die im Workshop bekannten Gründe wurden somit erweitert, um die bereits gesammelten Erkenntnisse zu vertiefen und gegebenenfalls zu widerlegen sowie durch spezifische Erfahrungen zu konkretisieren. Dadurch konnte auf einzelne Aspekte näher und ausführlicher eingegangen werden, sodass ein vertiefter Blick auf die Gründe der Nichtinanspruchnahme von Sozialleistungen aus Sicht der Verwaltung genommen werden konnte. Die Frage nach den Vorschlägen für die Steigerung der Inanspruchnahme als Beginn für den zweiten Teil des Interviews sollte zum einen an die bereits umgesetzten Ideen anknüpfen, zum anderen aber auch Visionen bzw. Wünsche aus Sicht der Verwaltung hervorheben und vertiefen.

Die gesammelten Daten sind mittels des Tools MAXQDA codiert worden. Die Oberkategorien (Gründe, Sorgen und Probleme der Antragsteller*innen etc.), auch Hauptkategorien genannt, sind deduktiv, als Grundlage für die Leitfadenerstellung, auf Basis des Workshops gebildet worden. Die Unter- bzw. Subkategorien hingegen sind induktiv, anhand des Interviewmaterials, entwickelt worden, wobei nur das Material der Hauptkategorie herangezogen wurde. Somit ist eine Kombination, eine deduktiv-induktive Kategorienbildung als Mischform der Entwicklung eines Kategoriensystems, gewählt worden.

Die Auswertung der Interviews folgt der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (Mayring 2022). Die identifizierten Themen wurden im Rahmen der Auswertung systematisch zu Kategorien gebündelt und inhaltlich verdichtet, um zentrale Muster und Bedeutungszusammenhänge herauszuarbeiten.

² Eckhardt 2023, Weyrich 2023.

4 Perspektiven der Sozialverwaltung

4.1. PROZESS DER LEISTUNGSBEANTRAGUNG

Um Sozialleistungen in Anspruch nehmen zu können, müssen potenziell Leistungsberechtigte die entsprechende Leistung in der Regel zunächst beantragen (Janda 2024b, S. 12). Im Prozess der Leistungsbeantragung bildet eine Beratungsstelle bzw. eine Infotheke in den Behörden der befragten Personen die erste Anlaufstelle für potenziell Leistungsberechtigte (Interview 1; 2; 3; 4; 5; 6; 7; 8). Diese Implementierung eines physischen Ortes als Kontaktstelle für Informationen, Beratungen und Annahme von Anträgen werde aber nicht von allen formal Anspruchsberechtigten tatsächlich genutzt. Eine erste Kontaktaufnahme und somit der erste Schritt für die Beantragung von Leistungen kann ein Telefonat oder eine E-Mail sein (Interview 1; 7). Teilweise können Leistungen online über ein sogenanntes Serviceportal beantragt werden (Interview 5). Ferner gibt es Behörden, die auf Anfrage die notwendigen Antragsformulare per Post an potenzielle Leistungsberechtigte zusenden (Interview 7). Als Hürde für die Antragstellung wurde von den Befragten das Kopieren von notwendigen Dokumenten hervorgehoben. Bei der Gruppe der potenziell Leistungsberechtigten kann nicht davon ausgegangen werden, „dass [sie] Zugang zum Kopierer hat und auch die finanziellen Möglichkeiten hat, eventuell im Copyshop zu kopieren“ (Interview 6).

Die Beschäftigten in der Sozialverwaltung haben teilweise keinen Spielraum für eine Vereinfachung der Antragstellung, etwa weil durch die kommunale Ebene die Verwendung bestimmter Formulare vorgegeben wird. Sofern es solche Vorgaben nicht gibt, werden die Spielräume jedoch genutzt, etwa für eine freiwillige Leistung, z. B. die sogenannte Bonuskarte einer Kommune, um bestimmte Vergünstigungen und Ermäßigungen zur gesellschaftlichen Teilhabe zu erhalten. Bei der Erstellung des Formulars wurde auf ein „ganz einfaches Formular [...] mit ganz wenig Feldern zum Ausfüllen“ geachtet (Interview 6).

Ein weiteres Beispiel aus der Praxis bildet die Gewährung von Leistungen für Bildung und Teilhabe. Leistungsberechtigte, die eine andere Sozialleistung wie beispielsweise Bürgergeld oder den Kinderzuschlag erhalten, müssen keinen Antrag auf Leistungen nach dem Bildungs- und Teilhabepaket stellen, denn diese werden in Form einer Karte im Scheckkartenformat zur Verfügung gestellt, auf die Zuschüsse zum Mittagessen, Kosten für Klassenfahrten oder Vereinsmitgliedschaftsbeiträge gebucht werden. Dadurch entfällt die sonst notwendige wiederholte Antragstellung für einzelne Sozialleistungen. Dieses digitale Abrechnungssystem wird den Bezieher*innen von Bürgergeld und Kinderzuschlag direkt mit ausgegeben, wenn sie mit Kindern in einer Bedarfsgemeinschaft leben. Es wird also unterstellt, dass dieser Personenkreis auch dieser Sozialleistungen bedarf. Somit habe

jedes Kind, jeder Jugendliche die Möglichkeit, mit dieser Karte beim Sportverein, beim Caterer, bei den Schulen die Ausflüge nur die Karte vorweisen, die Nummer,

und dann kann der akkreditierte Träger das dann tatsächlich auch sofort abbuchen und die Leistung ist bezahlt (Interview 8).

Die Erfahrungen, die mit der proaktiven Ausgabe dieser Karte gemacht wurden, sind positiv (Interview 8). Sie setzt zur Lösung der Problematik der Nichtinanspruchnahme von Sozialleistungen direkt im Prozess der Antragstellung an. Anknüpfungspunkt dabei ist die bereits beantragte und bewilligte Sozialleistung wie beispielsweise das Bürgergeld.

Die genannten Beispiele zeigen, dass im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben durchaus Spielräume bestehen, um die Leistungsbeantragung zu vereinfachen. Zentrale Anlaufstellen, eine erleichterte Antragstellung oder gar die proaktive Leistungsgewährung könnten zu einer Steigerung der Inanspruchnahme von Sozialleistungen beitragen. Dies entspricht auch den Erkenntnissen und Vorstellungen der Bundesregierung: Im Zuge der Evaluation der bundesweiten Inanspruchnahme und Umsetzung der Leistungen für Bildung und Teilhabe wurde gefordert, diese „dem Grunde nach ohne gesonderte Beantragung für alle Haushalte einzuführen, die eine der anspruchsauslösenden Sozialleistungen beziehen bzw. beantragen“ (Bundesministerium für Arbeit und Soziales [BMAS] 2016, S. 35).

4.2. URSACHEN DER NICHTINANSPRUCHNAHME IN DER PERSON DER ANTRAGSTELLER*INNEN

Die persönlichen Sorgen und Probleme der Antragsteller*innen können andere Gründe der Nichtinanspruchnahme nach Auffassung der Interviewpartner*innen verstärken. Die beiden Hauptkategorien ‚Gründe der Nichtinanspruchnahme‘ sowie ‚Sorgen und Probleme der Antragsteller*innen‘ sind additiv und somit ergänzend im Folgenden näher zu betrachten.

Gründe der Nichtinanspruchnahme

Zu potenziell Leistungsberechtigten, die Sozialleistungen nicht in Anspruch nehmen, bestehen in der Verwaltungspraxis wenig bis gar keine Berührungspunkte. In der Regel nehmen Personen Kontakt mit einer Behörde auf, wenn sie sozialrechtlich relevante Bedarfe haben. Durch Beratungsgespräche und sonstige Kontakte zu den Betroffenen können gleichwohl einige Gründe für die Nichtinanspruchnahme ausgemacht werden. Eine Ausnahme stellt dabei ein*e Interviewpartner*in dar, der*die berichtete, dass die Ursachen mittels einer Elternbefragung in den Kindergärten vor Ort direkt von Betroffenen ermittelt werden konnten (Interview 6). Diese Gründe hat die interviewte Person während des Interviews wiedergegeben. Im Übrigen handelt es sich um Vermutungen der Interviewpartner*innen sowie um Gründe, die sich nach einem Erstkontakt und bei ausbleibendem Folgekontakt herausgestellt haben. Sie spiegeln folglich die Wahrnehmung und Erfahrungen der Beschäftigten in der Sozialverwaltung wider.

Die tatsächlichen Gründe der Nichtinanspruchnahme können entsprechend nur durch eine Befragung der Betroffenen selbst erforscht werden (hierzu auch van Rießen 2024). Da anzunehmen ist, dass das fachliche Erfahrungswissen die Einschätzung der Befragten prägt, liefern die Aussagen dennoch wichtige Hinweise auf mögliche Ansatzpunkte für die Verbesserung der Inanspruchnahme im Rahmen des Verwaltungshandelns.

Am häufigsten wurde von den Befragten Stolz bzw. Scham als Grund für die Nichtinanspruchnahme von Sozialleistungen genannt. Die Inanspruchnahme von Sozialleistungen sei vielen potenziell Leistungsberechtigten „sehr unangenehm“ (Interview 4). Es habe mit dem „persönlichen Stolz [...] zu tun, ob man die Anträge für Hilfen stellt oder nicht“ (Interview 3). Die potenziell Leistungsberechtigten müssten sich selbst eingestehen, dass sie Hilfe benötigen und zu „wenig Geld [haben], um in dieser Gesellschaft überleben zu können“ (Interview 3). Die

Auslöser wiederum für diese Scham könnten unterschiedlich sein. Eine bedeutende Rolle könne dabei der gesellschaftlichen Einstellung zu Sozialleistungen im Allgemeinen beigegeben werden, die vor allem durch den öffentlichen Diskurs und die politische Debatte geprägt und mit Stigmatisierungen verknüpft ist. Hierbei besteht weiterer Forschungsbedarf.

Unübersichtlichkeit, (kognitive) Überforderung sowie Unwissenheit über die verschiedenen Sozialleistungen und deren Beantragung sind am zweithäufigsten als Gründe für die Nichtinanspruchnahme genannt worden.

Die unterschiedlichen Zuständigkeiten und somit auch unterschiedlichen Anlaufstellen für das Beantragen von Leistungen trügen neben der komplexen Ausgestaltung des Sozialrechts zu einer gewissen Unübersichtlichkeit bei (Interview 6). „Das Leistungsrecht ist einfach zu unübersichtlich“ (Interview 5). Die verschiedenen Zuständigkeiten zögen einen hohen Informationsbedarf seitens der Leistungsberechtigten nach sich, wie etwa zu Öffnungszeiten und zur Art und Weise der Terminvereinbarung (Interview 6). Wann hat die Behörde geöffnet? Ist eine vorherige telefonische oder digitale Terminabsprache notwendig? Oder ist ein einfaches Erscheinen vor Ort ausreichend? Um diesen Informationsbedarf zu decken, müssten potenziell Leistungsberechtigte einen mehr oder weniger hohen Aufwand betreiben. Die Höhe des Aufwandes wiederum sei davon abhängig, wie gut sichtbar und zugänglich die jeweilige Behörde Informationen zur Verfügung stellt. Leistungsberechtigte würden zudem dann auf eine ihnen zustehende Leistung verzichten, wenn die Anzahl der benötigten Unterlagen sie überfordere (Interview 7).

(Kognitive) Überforderung äußere sich in dem Fühlen des „psychische[n] Druck[s], den man sich selber macht“ (Interview 2). Es stelle eine „Hürde [dar], herauszufinden, wo muss ich mich eigentlich, also welche Leistung könnte für mich gut und richtig sein und dann damit zusammenhängend, an welche Behörde muss ich mich eigentlich wenden“ (Interview 3). Die Überforderung werde deutlich, wenn potenziell Antragsberechtigte eine Liste für alle benötigten Unterlagen ausgehändigt bekommen und dann ein Verzicht eher in Kauf genommen wird (Interview 7).

Eine große Rolle spiele auch die Unwissenheit im Hinblick auf die Existenz und die Ausgestaltung der verschiedenen Sozialleistungen. Vielen Bürger*innen sei „gar nicht bekannt [...], was es an Angeboten und Hilfeleistung vom Staat in diesem sozialen Bereich gibt“ (Interview 7). „[E]s fehlt schlicht und einfach die Information“ (Interview 6). Die Möglichkeit einer schnellen und einfachen Unterstützung mit einer Haushaltshilfe zur Stabilisierung des Familiensystems beispielsweise kennen „viele[n] Menschen noch nicht“ (Interview 4). Die Unwissenheit sei ein Grund, warum potenziell und vermutlich auch formal Leistungsberechtigte eine Leistung nicht in Anspruch nähmen.

Sprachliche Herausforderungen spielen in allen vorgenannten Aspekten eine entscheidende Rolle. Sprachbarrieren entstünden bereits, wenn man sich nur über Leistungen informieren möchte, um herauszufinden, wo man selbst Unterstützung erlangen könnte (Interview 3). Dies betreffe zum Beispiel Personen, deren Muttersprache nicht Deutsch ist. Aber auch für gehörlose Personen, die Gebärdensprache nutzen, beispielsweise sei es „noch mal schwerer, Deutsch per se zu verstehen“ (Interview 3). Diese Personengruppen würden von einem Großteil der Behörden vernachlässigt. Zudem spiele die Sprache eine Rolle, wenn es darum geht, zu „artikulieren [...], dass man gerade Hilfe braucht“ (Interview 3). Sprache kann folglich als entscheidende Brücke zwischen Bürger*innen und Verwaltung angesehen werden.

Darüber hinaus wurden der soziale Status und Imageprobleme als Grund für eine Nichtinanspruchnahme genannt. Das Imageproblem betrifft vor allem die institutionellen Behörden wie das Jugendamt, aber auch die einzelnen Sozialleistungen wie das Bürgergeld (Interview 4).

Der soziale Status bezieht sich auf die Zugehörigkeit der potenziell leistungsberechtigten Person zu einem „bildungsferne[n] Haushalt“ (Interview 6). Das „soziale Umfeld spielt mit Sicherheit auch eine Rolle“ bei der Nichtinanspruchnahme von Sozialleistungen (Interview 7).

Die genannten Gründe für die Nichtinanspruchnahme von Sozialleistungen werden in der Realität vermutlich nicht deutlich voneinander abgrenzbar sein, sondern greifen ineinander über und bedingen sich teilweise gegenseitig. Sie können daher nicht isoliert betrachtet werden, wenn es um die Steigerung der Inanspruchnahme von Sozialleistungen und somit um eine Reduzierung der bestehenden Hinderungsgründe geht.

Sorgen und Probleme der Antragsteller*innen

Im Gegensatz zu den eben genannten Gründen der Nichtinanspruchnahme konnten bei ‚Sorgen und Probleme der Antragsteller*innen‘ tatsächlich erfasste und von betroffenen Leistungsberechtigten berichtete Aspekte wiedergegeben werden. Der Kontakt mit der Verwaltung ist bereits hergestellt und die potenziell Leistungsberechtigten sind nunmehr Antragsteller*innen. Die Hauptkategorie ‚Sorgen und Probleme der Antragsteller*innen‘ hat sich durch den Codierungsprozess in drei Unterkategorien (Umfang, Offenlegung und Lebensumstände) aufgeteilt.

Den Antragsteller*innen bereitet der Umfang der auszufüllenden Formulare und der Einbringung der zusätzlich benötigten Unterlagen am meisten Schwierigkeiten. „Es ist einfach eine Unmenge an Unterlagen, die vorgelegt werden müssen und die auch noch aktuell sein müssen“ (Interview 7). Zudem sei bereits das Antragsformular an sich meist schon sehr umfangreich. „Je komplizierter der Antrag, je mehr Unterlagen ich beibringen muss, umso höher ist die Hürde“ (Interview 6). Mit dem Umfang der Anträge zusammenhängend gehen Fragen einher, „die in Behördensprache verfasst sind, [...] aber für viele ist auch unklar, was muss ich eintragen“ (Interview 6). „[U]m die Sozialleistung locker machen zu können, muss die Familie ja erst mal noch mehr machen“ (Interview 4). Das wiederholte Eintragen von den immer gleichen Daten für ähnliche, aber unterschiedliche Leistungen bei unterschiedlichen Behörden verursache Unverständnis (Interview 3). Dies wiederum trage zu einer distanzierten Haltung gegenüber der Behörde bei und widerspreche dem Gedanken einer bürgerfreundlichen Sozialverwaltung.

Des Weiteren ist die Offenlegung höchstpersönlicher Umstände und der eigenen Lebensverhältnisse als Hürde für die Antragsteller*innen zu nennen. Die Verwaltungsmitarbeiter*innen erreiche „immer wieder die Frage, warum fragt ihr das eigentlich ab“ (Interview 3). Die Offenlegung gerade von sensiblen, intimen Daten wie Kontoauszügen und Vermögenswerten spiele dabei eine entscheidende Rolle. Beispielsweise müssten „Familien [...] auch erst ziemlich viel von sich preisgeben, bevor [...] alle notwendigen Informationen [vorliegen], um über die Leistung entscheiden zu können“ (Interview 4). Dies betreffe vor allem Auskünfte über mögliche unterhaltspflichtige Personen (Interview 6).

Schwierige Lebensumstände bzw. Lebensverhältnisse sind ebenfalls als Probleme und Sorgen der Antragsteller*innen zu sehen. Die Betreuungssituation für Familien mit jungen Kindern gehe „oftmals mit der Lebensrealität nicht ganz konform“ (Interview 6). Die häufig schwierige Betreuungssituation beschäftige die Betroffenen (Interview 6). Daneben sei der „bezahlbare Wohnraum für alle ein ganz großes Thema“ (Interview 6). Gerade bei den familienbezogenen Sozialleistungen sei die Familienanalyse mit der Erforschung von Familienverhältnissen für die Betroffenen sorgenbehaftet (Interview 4). Die Erforschung von Familienverhältnissen dient dem Ziel der Ressourcenfindung im Hinblick auf Unterhaltszahlungen, aber auch der „Klärung von Problemen“ (Interview 4).

Die Sorgen und Probleme der Antragsteller*innen tragen wesentlich dazu bei, dass Leistungsberechtigte Sozialleistungen nicht in Anspruch nehmen. Das Problem stellt sich vor

allem bei umfangreichen Anträgen und einzureichenden Unterlagen; der Aufwand wird dabei im Vergleich zum Nutzen der einzelnen Leistung als zu hoch wahrgenommen. Dass bei unterschiedlichen Anträgen Daten und persönliche Angaben mehrfach gemacht werden müssen, ist möglicherweise dem Datenschutz geschuldet. Sofern keine Spielräume für eine großzügigere Auslegung der gesetzlichen Vorgaben bestehen, wäre eine Anpassung des Datenschutzrechts an die tatsächliche Interessenlage der Betroffenen zu überlegen, die doch eher bereit zu sein scheinen, den Austausch der relevanten Daten unter verschiedenen Leistungsträgern zuzulassen. Erforderlich wäre dafür aber auch die Interoperabilität der Systeme. Eine Vereinheitlichung von Systemanwendungen und der Austausch der bereits vorhandenen Daten könnte nicht nur für die Betroffenen selbst, sondern auch für die Sachbearbeitung und die beteiligten Beratungsstellen eine Erleichterung darstellen. Darüber hinaus könnten verständliche und übersichtliche Informationen über die Notwendigkeit persönlicher Angaben, die die Prüfung der Leistungsberechtigung betreffen, zum Verständnis der Antragsteller*innen beitragen, sodass ihnen Sorgen und Ängste genommen werden könnten. Die mit den verschiedenen Lebensumständen einhergehenden Aspekte sind von der Verwaltung nicht unbedingt direkt steuer- bzw. beeinflussbar, tragen aber wesentlich zur Problematik der Nichtinanspruchnahme bei. Teilweise können sie aber durchaus durch organisatorische Maßnahmen abgedeckt werden, etwa indem Informationsveranstaltungen zu einer Zeit angeboten werden, in der eine Betreuung von Kindern oder pflegebedürftigen Angehörigen gesichert ist.

4.3. ROLLE DER DIGITALISIERUNG

Die Digitalisierung und deren Rolle bei der Inanspruchnahme von Leistungen wird von den Befragten unterschiedlich, als eher positiv bzw. eher kritisch, wahrgenommen.

Digitalisierung wird zum einen als Chance gesehen, um „sehr gut durch den Behördendschungel geführt [zu] werde[n]“ (Interview 3). Sie könne eine Unterstützung bei der Leistungsbeantragung darstellen (Interview 2). Vor der Antragstellung könne Digitalisierung bereits hilfreich sein, wenn es um die Bereitstellung von Informationen hinsichtlich einer Sozialleistung geht (Interview 3).

Zum anderen „geht [Digitalisierung] an weiten Bevölkerungsgruppen vorbei“ (Interview 8). „Digitalisierung ist nicht die Lösung für alles und für jeden“ (Interview 8). Manche Personengruppen „wollen diesen Papierantrag ausfüllen“ (Interview 7). Digitalisierung „kann [...] unterstützen, kann auch gleichzeitig überfordern“ (Interview 3). Ein mehrseitiges Antragsformular, welches möglicherweise auf dem Handy ausgefüllt werden soll, sei kaum praktikabel und erschwere eine Antragsstellung (Interview 6). Digitalisierung bedeute mehr als ein „barrierefreier Antrag, den [man] am Rechner ausfüllen kann“ (Interview 6).

Auf Verwaltungsseite muss die Digitalisierung zudem über die reine Beantragung einer Leistung hinaus weitergehen. Ein Ausdrucken von digitalen Anträgen, händisches Eintippen der Daten und womöglich nochmaliges Ausdrucken würden die Arbeit erschweren und keine Arbeitserleichterung darstellen (Interview 7). Dieser Mehraufwand erhöht im Kern die Sachbearbeitungszeit und geht somit zulasten der Beratungszeiten für potenziell Leistungsberechtigte.

Zur Rolle der Digitalisierung bei der Inanspruchnahme von Sozialleistung haben die Interviewpartner*innen unterschiedliche Ansichten vertreten, sie ist folglich differenziert einzuordnen. Festzuhalten ist jedoch, dass es aufseiten der Verwaltung neuer bzw. besserer digitaler Strukturen bedarf, um Prozesse zu vereinfachen. Beim Kontakt zu Leistungsberechtigten sollten analoge und digitale Wege gleichermaßen angeboten werden, beispielsweise für Beratung und Auskunft, Antragstellung und Einsichtnahme von Verfahrensständen. Dadurch kann sichergestellt werden, dass alle Bevölkerungsgruppen gleichermaßen erreicht und

gleichzeitig die Verwaltungsmitarbeiter*innen entlastet werden. Insofern ist auch die regelmäßige und umfassende Schulung des Personals in der Sozialverwaltung für den Umgang mit Digitalisierung und den damit verbundenen Prozessen unerlässlich. Ob alle denkbaren Fortschritte in der Digitalisierung dazu führen könnten, dass mehr Sozialleistungen in Anspruch genommen werden, kann im Rahmen dieser Studie nicht beantwortet werden.

4.4. ROLLE VON KOMPLEXEN GESETZLICHEN REGELUNGEN

Die Meinungen der Interviewpartner*innen zur Rolle und Bedeutung von komplexen gesetzlichen Regelungen für die Nichtinanspruchnahme von Sozialleistungen gehen ebenfalls weit auseinander.

Einerseits setzten sich die Anspruchsberechtigten vor einer Antragstellung von Sozialleistungen „gar nicht so im Detail“ mit den konkreten gesetzlichen Regelungen auseinander (Interview 1). „[B]eim Antragsweg spielen [...] Mechanismen, die im Hintergrund aufgrund dieser Komplexität passieren, eine weniger große Rolle“ für die potenziell anspruchsberechtigten Personen (Interview 3).

Andererseits wird die Auffassung vertreten, dass die „Gesetzgebung hier in vielen Punkten im Weg [steht]“ (Interview 7). Verwiesen wird dabei etwa auf das Wohngeldgesetz, das weder für Bürger*innen noch für Sachbearbeiter*innen einfacher, sondern im Gegenteil „noch komplizierter“ gestaltet worden sei (Interview 7).

Zwei Interviewpartner*innen gaben an, dass komplexe gesetzliche Regelungen bei der Nichtinanspruchnahme von Sozialleistungen eine Rolle spielen, drei Interviewpartner*innen verneinten dies. Bei den drei übrigen Interviewpartner*innen ließ sich entweder keine konkrete Aussage festmachen oder die Frage konnte aufgrund der Priorisierung der Fragen im Hinblick auf den zeitlichen Rahmen des Interviews nicht gestellt werden. Die Komplexität der gesetzlichen Regelungen stellt im Ergebnis nur einen Teilaspekt dar, der berücksichtigt werden sollte, um die Inanspruchnahme von Sozialleistungen zu verbessern – wenngleich die Vereinfachung des Sozialrechts allein nicht ausreichen wird. Vor allem für die Verwaltung sind komplexe gesetzliche Regelungen mit Herausforderungen verbunden. In Kapitel 4.6 werden diese und weitere Herausforderungen der Sozialverwaltung dargestellt.

4.5. ROLLE DER FÜHRUNGSEBENE

Der Amtsleitung bzw. der höheren Führungsebene wird eine Schlüsselrolle bei der Inanspruchnahme von Sozialleistungen beigemessen. Es „steht und fällt [...] einiges mit dem Fachbereichsleiter“ (Interview 1).

Die positive Haltung, die die Mitarbeiter*innen gegenüber Antragsteller*innen von Sozialleistungen haben, werde unmittelbar von der Führungsposition vorgelebt und sie könne Vorbildfunktion haben (Interview 3; 7). Dabei gehe es vor allem um eine Sensibilisierung für die entsprechenden Lebenssituationen und -realitäten der Antragsteller*innen (Interview 3). Die Führungskraft könne den Mitarbeiter*innen ein Mindestmaß an Lotsenfunktion vermitteln, sodass man den Leistungsberechtigten etwa im Falle fehlender Zuständigkeit zumindest die Adresse und Telefonnummer der zuständigen Stelle mitgeben könne (Interview 6). Nach § 16 SGB I müssen Anträge auf Sozialleistungen auch von unzuständigen Stellen entgegengenommen werden. Die unter anderem hierfür förderliche Vernetzung zwischen den verschiedenen Zuständigkeiten obliegt den Personen in der Führungsebene. Dies könne „im Hintergrund sehr viele Dinge vereinfachen, dass das nahtloser geht“ (Interview 3). Außerdem habe dies Vorteile für eine schnelle Lösungsfindung jedweder Problemlagen von Leistungsberechtigten. Es gebe eine gewisse Steuerungsmöglichkeit, beispielsweise beim Übergang

zwischen der Sachbearbeitung und Gutachtern wie Sozialpädagog*innen und Pflegefachpersonal (Interview 3). Die Führungspersonen können zum Beispiel dafür sorgen, dass ein Team für Information und Beratung gebildet werde, das sich auch dem Thema der Nichtinanspruchnahme explizit widme, wie in einem Interview berichtet wurde (Interview 3). Besonders bei Familienleistungen sei es Aufgabe der Führungskraft, den Mitarbeiter*innen zu vermitteln, dass „sie Familien ihre Ängste nehmen“ (Interview 4). Potenzielle Ursachen der Nichtinanspruchnahme können so vorbeugend aufgefangen werden. Dies setzt allerdings voraus, dass die Leistungsberechtigten den Weg bereits zu einer entsprechenden Stelle gefunden haben.

Die Rolle der Führungsposition ist nicht nur für die Haltung der Mitarbeiter*innen innerhalb der Verwaltung entscheidend, sondern auch für die Wirkung außerhalb der Sozialverwaltung. Personen in Führungspositionen könnten die Probleme und Schwierigkeiten der Leistungsberechtigten und der Sozialverwaltung an die politische Ebene weitergeben (Interview 6). Dadurch könnten Impulse in der Gesetzgebung, aber auch in der Rechtsanwendung in anderen Behörden gegeben werden.

4.6. HERAUSFORDERUNGEN DER SOZIALVERWALTUNG

Die Herausforderungen der Sozialverwaltung sind teilweise eng mit den Problemen der Antragsteller*innen verknüpft, da sich beide gegenseitig bedingen oder verstärken und somit die Inanspruchnahme von Sozialleistungen hemmen. Beispielsweise können Projekte zur Steigerung der Inanspruchnahme aufgrund des Personalmangels nicht realisiert werden oder die komplexe Rechtslage führt dazu, dass die Verwaltung ihrem Beratungsauftrag nicht gerecht werden kann, sodass die Leistungsberechtigten keine Kenntnis von ergänzenden Leistungen erhalten. Im Folgenden werden die sechs von den Interviewpartner*innen genannten Problemlagen beschrieben und eingeordnet. Die Ausprägungen der einzelnen Nennungen der Kategorie ‚Probleme seitens der Sozialverwaltung‘ umfassen, der Häufigkeit ihrer Nennung in absteigender Reihenfolge geordnet: Komplexität, Personalmangel, unvollständige Anträge, Kurzfristigkeit von Regelungen, Kostensteigerungen und Finanzierung.

„[D]ie sehr komplexe Fallbearbeitung in allen Bereichen“ bereite der Verwaltung Probleme (Interview 7). Die zunehmende Komplexität der Rechtslage erfordere eine intensivere Prüfung des Zusammenspiels verschiedener Sozialgesetzbücher (Interview 3). Dies erfordere Zeit, weshalb Bescheide nicht schnell erlassen und verschickt werden können, was wiederum „entsprechenden Frust bei Bürger*innen hervorruft“ (Interview 3). Schwierigkeiten bereite die „Komplexität zu vielen verschiedenen Zuständigkeiten“ (Interview 6).

Ein weiteres Problem stellt der Personalmangel in der öffentlichen Verwaltung dar. In Kombination mit der Komplexität in der Fallbearbeitung erschwert dieser eine agile und zügig arbeitende Sozialverwaltung. Die „wahnsinnig viele[n] nebeneinanderstehende[n] Strukturen“ bänden Personalressourcen, die „vor allem im zunehmenden und zunehmend auch spürbaren Fachkräfte- und Personalmangel kaum noch [zu] rechtfertigen“ seien (Interview 3).

Neben der Komplexität und dem Personalmangel wird die Kurzfristigkeit von Regelungen als ein weiteres Problem für die Verwaltung genannt. Die oft nur sehr kurze Zeit zwischen Erlass und Inkrafttreten von neuen Regelungen führe dazu, dass die Mitarbeiter*innen nicht hinreichend gut eingearbeitet werden können (Interview 6). Dies habe zur Folge, dass Bürger*innen die Behörde aufsuchen und vorsorglich einen Antrag stellen wollen würden, die Behörde ihrerseits aber noch gar nicht über das nötige Fachwissen verfügen bzw. noch nicht mit der erforderlichen Software ausgestattet sein würde. Oftmals müssten Bürger*innen vertröstet werden oder die Anträge lägen unbearbeitet vor und könnten nicht weiterbearbeitet werden (Interview 6). Dies führe zu Unverständnis und Frust bei den Antragsteller*innen.

Darüber hinaus erschweren und verzögern unvollständige Anträge die Sachbearbeitung. Es werden alle entscheidungsrelevanten Informationen und Unterlagen benötigt, bis mit der

Bearbeitung eines Antrags begonnen werden kann, sodass Antragsteller*innen unter Umständen vielfach angeschrieben werden müssten (Interview 7). Dies wiederum koste ebenfalls Zeit und binde Personal.

Die „zeitlich befristete Finanzierung von bestimmten, wirklich guten Sachen“ gerade im Rahmen von Projektförderungen sei ein weiteres Problem der Sozialverwaltung (Interview 8). Durch kurz- und mittelfristige Projekte könnten zwar Ideen verwirklicht und neue Ansätze erprobt werden. Würde die Projektfinanzierung aber nicht fortgeführt, würden aufgebaute Strukturen und Wissen, aber auch die mit der Etablierung des Projektes verbundenen Vorteile für die leistungsberechtigten Personen mit Ende der Projektlaufzeit ersatzlos wegfallen.

Schließlich seien die „erheblich[n] Kostensteigerungen in dem ambulanten und stationären Bereich“ gerade bei Leistungen nach dem SGB VIII zu nennen (Interview 4). Dies habe zur Folge, dass die Sozialverwaltungsmitarbeiter*innen immer wieder neue Überlegungen anzustellen hätten, welche „günstigeren und auch welche einfacheren Sozialleistungserbringungen für Anspruchsberechtigte es geben kann“ (Interview 4).

Diese genannten Probleme betreffen alle Leistungsberechtigten, aber wirken sich besonders bei Personen aus, die nicht souverän mit der Verwaltung umgehen können oder mit ihrem Leben überfordert sind, sodass sie diese Probleme eben nicht selbst (oder mit Hilfe) überwinden können, sondern stattdessen resignieren und eine Inanspruchnahme nicht erfolgt. Der Umfang der Anträge für die Bürger*innen auf der einen Seite und die Komplexität der rechtlichen Regelungen auf der anderen Seite hängen wechselseitig zusammen. Dass unvollständige Anträge eingereicht werden, kann wiederum mit dem Ausmaß und Umfang der Antragsformulare bzw. der beizubringenden Informationen zusammenhängen. Antragsteller*innen können dadurch überfordert werden. Die Verwaltung schreibt das Problem unvollständiger Anträge in erster Linie den Antragsteller*innen zu. Ein Lösungsansatz könnte in einer stärkeren Verankerung der Notwendigkeit und der Möglichkeiten der Amtsermittlung liegen. Die sonstigen genannten Problemfelder wie die Komplexität der Rechtslage, Personalmangel etc. liegen außerhalb der Verantwortung der potenziell Leistungsberechtigten und sind somit außerhalb deren Handhabe für Veränderungen bzw. Verbesserungen zu sehen, sondern sind vom Gesetzgeber bzw. auf Landesebene durch eine angemessene Haushalts- und Personalplanung anzugehen.

4.7. BERATUNGS- UND BEARBEITUNGSZEIT

In den §§ 13-15 ff. SGB I sind der Sozialverwaltung umfassende Aufklärungs- und Beratungspflichten zugewiesen (Janda 2024b, S. 9–10). Angesichts der Rechtsbindung der Verwaltung wäre zunächst zu vermuten, dass diese Vorgaben in der Sozialverwaltungspraxis angemessen umgesetzt werden und sich dies in den Interviews widerspiegelt.

Das Verhältnis zwischen der zur Verfügung stehenden Beratungszeit und der Bearbeitungszeit wird allerdings unterschiedlich eingeschätzt. Es wird differenziert von Fall zu Fall betrachtet (Interview 5). Dabei geht die Erfahrung von „angemessen“ (Interview 2), bis zu „[m]üsste eigentlich gefühlt noch höher sein“ (Interview 6). Gerade zu „so Spitzenzeiten“ wie Gesetzesänderungen wünscht man sich, in „mehr Zeit die Sachbearbeitung zu machen“ (Interview 1). Dabei sei zu beachten, dass

„je besser die Beratung im Vorfeld war, auch wie ich so einen Antrag ausfülle, warum Angaben wichtig sind, desto einfacher wird es, dass zumindest dieser Teil des Antrags und damit auch die Daten, die wir haben, schon vollständig ist, und wir weniger nachfragen müssen, weil uns noch Daten oder Angaben oder Nachweise fehlen“ (Interview 3).

Die Beratung könne noch weiter „in die Breite gehen“, beispielsweise in allen Kindergärten vor Ort ausgebaut werden, dafür fehlten jedoch wiederum personelle Kapazitäten (Interview 6).

Die Frage, wie viel Zeit jeweils für einerseits Beratung und andererseits für Bearbeitung aufgebracht werden sollte, ist von dem konkreten Einzelfall abhängig und konnte von den Interviewpartner*innen folglich nicht pauschal beantwortet werden. Die Bearbeitung kann in besonderen Fällen, beispielsweise aufgrund von der Beachtung und Prüfung komplexer rechtlicher Regelungen, umfangreicher und somit zeitintensiver sein. Wenn Antragsteller*innen über viel Wissen und Informationen verfügen und ein ‚einfacher‘ Sachverhalt vorliegt, ist der Beratungsbedarf und somit auch die Beratungsleistung seitens der Behörde dagegen als eher gering einzuschätzen.

Eine Befragung mit einem größeren Sample und mittels einer quantitativen Erhebungsmethode könnte insofern zu weiteren Erkenntnissen zu den Zeitbudgets führen.

4.8. LÖSUNGSANSÄTZE ZUR STEIGERUNG DER INANSPRUCHNAHME

Die Inanspruchnahme von Sozialleistungen könnte nach Auffassung der Interviewpartner*innen sowohl durch strukturell und finanziell aufwendige als auch durch weniger aufwendige Mittel bzw. Instrumente gesteigert werden. Im Folgenden werden die hierzu genannten Lösungen oder Ideen, geordnet nach der Häufigkeit der Nennungen, dargestellt: niedrighschwellige Angebote, Bürgernähe und Bürokratieabbau, Onlineangebot, interne Zusammenarbeit, Information und geschultes Personal.

Niedrighschwellige Angebote

Von der eher offen gehaltenen Unterkategorie ‚Information‘ ist die konkreter mit Beispielen ausgestaltete Unterkategorie ‚niedrighschwellige Angebote‘ abzugrenzen. Bei dem Vorschlag für ein niedrighschwelliges Angebot geht es vor allem um die Art und Weise der Informationsvermittlung.

Beispielsweise werden in einer Kommune Informationsmaterialien in eine Kitamappe gelegt, um so Familienleistungen bekannt zu machen. Solch eine Informationsvermittlung könne auch auf die Begrüßungsmappen der Grundschulen im Rahmen der Einschulung übertragen werden. Eltern hätten somit neben Informationen über Unterrichtszeiten, Lehrer*innen, Schulkonzept und Schulordnung auch Informationen über kommunale Familienleistungen und -angebote. Kombiniert werden könnte dies mit einem „kurze[n] Input an [...] einem Elternabend in der Kita oder in der Grundschule“ (Interview 6).

Vorteil dabei ist, dass jedes Kind eine solche Mappe erhält, unabhängig davon, welche Einkommenssituation der Eltern vorliegt. Eine Stigmatisierung wird damit vermieden.

Neben solchen Informationsmappen in Kitas und Schulen wird die Aufklärung insbesondere an Schulen als bedeutend angesehen. Eine Aufklärung über den Sozialleistungskreislauf des Staates sei unabdingbar, um ein „grundlegendes Verständnis von Sozialleistungen“ zu vermitteln (Interview 4). Dies könne dazu beitragen, Hemmungen in Bezug auf eine Inanspruchnahme von Sozialleistungen im späteren Leben aufzulösen. Imageproblemen der Behörden bzw. Skepsis bestimmten konkreten Sozialleistungen gegenüber könne damit begegnet werden. Die Aufklärung über den Sozialstaat und seine Leistungen sensibilisiere zum einen Schüler*innen für Stereotype und Vorurteile gegenüber Leistungsberechtigten und führe zum anderen zu einem Abbau von eigenen Befürchtungen oder Ängsten. Diese Art der Aufklärung ist ein wesentlicher Beitrag zur politischen Bildung.

Außerhalb von Kita- und Schulsystem bedürfe es eines „stärkere[n] präventive[n] System[s] auf der Straße, was [...] eine so gute Grundversorgung für Bürger niedrighschellig bereitstellt“

(Interview 4). Dabei wird klar herausgestellt, dass man mit Informationen und Informationsmaterial „direkt dorthin gehen [sollte], wo die Menschen sind“, wie beispielsweise in einzelne Stadtteile und zu Bürgerabenden (Interview 4). Diese aufsuchende Öffentlichkeitsarbeit könne genutzt werden, um umfassende Informationen direkt an die Bürger*innen zu bringen (Interview 7).

Über Ehrenamtsprojekte könnten ehrenamtlich tätige Personen zu Sozialleistungen und deren Möglichkeiten geschult werden, um den Zugang, den Ehrenamtliche zu den Familien und den Betroffenen meist bereits haben, nutzen zu können (Interview 6). Durch diesen persönlicheren Zugang zu potenziell Leistungsberechtigten lasse sich im weiteren Schritt Kontakt zu den zuständigen Trägern, ggf. mit den Ehrenamtlichen, herstellen.

Als weitere Idee für niedrigschwellige Angebote wurde ein sogenannter ‚Sozialstadtplan‘ vorgeschlagen, indem nicht nur die verschiedenen Behörden räumlich im Stadtplan verortet, sondern auch die Öffnungszeiten sowie weitere Informationen wie z. B. die Art der möglich zu stellenden Anträge mitgeteilt würden (Interview 6).

Solche niedrigschwelligen Angebote könnten alle für sich genommen dazu beitragen, dass potenziell Leistungsberechtigte von Sozialleistungen erfahren, diese in Anspruch nehmen oder es zumindest in Erwägung ziehen, diese zu beantragen.

Bürgernähe und Bürokratieabbau

Die Aspekte Bürgernähe und Bürokratieabbau als zwei weitere Ansätze zur Steigerung der Inanspruchnahme sind eng miteinander verbunden: Bürgernähe sei nach Auffassung der Interviewpartner*innen durch Bürokratieabbau realisierbar. Konzepte, in denen Menschen in den einzelnen Stadtbezirken beispielsweise mit den Bewohner*innen in Kontakt kommen und „präventiv Leistungen schon anbieten können“, könnten für Bürgernähe und Bürokratieabbau gleichzeitig sorgen (Interview 4). In der Idee des Bürokratieabbaus sei die Überlegung verankert, ob man „das System nicht wieder einfacher [macht]“ (Interview 3). Damit wird vor allem auf die Unübersichtlichkeit des Sozialleistungssystems verbunden mit verschiedenen Zuständigkeiten Bezug genommen, die von Bürger*innen nicht leicht zu durchdringen sei. Es gehe darum, Sozialleistungen „[t]ransparenter [zu] machen und ja, viel einfacher [zu] machen“ (Interview 4). Im Hinblick auf Beratungseinrichtungen wird eine besser „strukturierte und aufeinander angepasste [B]ündel[ung]“ favorisiert (Interview 3). Gerade bei den Leistungen aus dem Bildungs- und Teilhabepaket, die in Kooperation zwischen verschiedenen Behörden und Institutionen erbracht werden, könnte dies maßgeblich zu einer Minimierung des bürokratischen Aufwandes führen und somit Hürden für die Inanspruchnahme abbauen.

Ein ‚Family-Point‘ könnte ein Ort sein, an dem jedwede Art von Sozialleistung beantragt werden und vorab eine Beratung stattfinden kann (Interview 6). Solch eine Anlaufstelle fördere den Bürgerkontakt und könne mit „ansprechende[r] Möblierung und Ecken“ zu einer besseren Gesprächsatmosphäre beitragen (Interview 4). Barrieren wie Scham und sonstige Hemmschwellen könnten somit reduziert werden. Eine Inanspruchnahme von Sozialleistungen könne gesteigert werden.

Onlineangebot

Ein existierendes bzw. erweitertes Onlineangebot könnte nach Auffassung der Interviewpartner*innen ebenfalls die Inanspruchnahme von Sozialleistungen steigern.

Das Onlineangebot müsse in vielen Bereichen kontinuierlicher und vor allem über reine Informationen hinaus ausgebaut werden. Zunächst seien darunter einfache und „gute Internetauftritte“ zu fassen (Interview 4). Homepages mit hinterlegten, direkt online ausfüllbaren Antragsformularen sollten stets aktuell gehalten sein. Dazu gehöre, dass auf einer Homepage einer Gemeinde eine Verlinkung auf eine zuständige Stelle zu finden sei (Interview 5). Somit könne die potenziell leistungsberechtigte Person direkt weitergeleitet werden und sei ohne eine erneute Suchanfrage über den allgemeinen Webbrowser bei der für ihr Anliegen richtigen

Stelle. Online-Formulare könnten mit Hinweisen und weiteren Erklärungen versehen werden, sodass das Ausfüllen eines Formulars online erleichtert werde. Zudem hätten bereits online ausgefüllte Formulare einen großen Vorteil im Hinblick auf die Lesbarkeit der Anträge für die Sachbearbeitung (Interview 6). Dies stelle nicht nur eine Erleichterung für beide Seiten dar, sondern führe letztendlich auch zu einer schnelleren Sachbearbeitung. Bei Onlineangeboten ist deren Pflege und regelmäßige wie zeitnahe Aktualisierung von hoher Bedeutung. Wird eine Website nicht ausreichend mit aktuellen Informationen versehen und werden Online-Formulare nicht entsprechend angepasst, kann dies zu Frust bei potenziell Leistungsberechtigten führen. Dies kann dann zu einem weiteren Grund für eine Nichtinanspruchnahme führen oder verstärkt einen bereits vorhandenen Grund wie beispielsweise die (kognitive) Überforderung.

Das bereits erwähnte Praxisbeispiel (siehe 4.1) mit einem Online-Buchungsverfahren für Bildungs- und Teilhabeleistungen stellt eine Besonderheit dar, bei dem die leistungsberechtigten Personen auch online einsehen können, welche Leistungen es gibt (Interview 8).

Interne Zusammenarbeit

Ein weiterer Ansatz zur Steigerung der Inanspruchnahme ist die interne Zusammenarbeit in Form von beispielsweise gemeinsamen Beratungstreffen von Behörden.

Kommunikation über Erfahrungen könne für Mitarbeiter*innen und deren Know-how förderlich sein (Interview 1). Solche gemeinsamen Absprachen und der Austausch im Allgemeinen würde letztlich den Bürger*innen zugutekommen. Durch eine interne Zusammenarbeit, behörden- bzw. einrichtungsübergreifend, könne das bereits bestehende Beratungsangebot „noch zielgerichteter“ gestaltet werden (Interview 3). Ein behördenübergreifender Austausch, beispielsweise in Form von gemeinsamen Dienstbesprechungen, führe zur besseren Zusammenarbeit, „um nachher schlussendlich für die Bürger und Bürgerinnen zu erreichen, dass es rund läuft“ (Interview 6). Im Hinblick auf Leistungen für Bildung und Teilhabe werde das Zusammenarbeiten mit anderen Behörden und Trägern als eine „Erfolgskomponente [angesehen], weil [...] gemeinsam nach Möglichkeiten gesucht [wird], die im sogenannten Hinwirkungsgebot auch Genüge zu tun“ (Interview 8).

Von einer internen behördenübergreifenden Zusammenarbeit und dem Austausch von Fachwissen auch mit freien Trägern profitieren nicht nur die Mitarbeiter*innen selbst, sondern auch Leistungsberechtigte. Interne Zusammenarbeit erfordert neben Zeit, welche gerade wegen des Personalmangels rar ist, auch den Einsatz von engagierten Führungskräften, die solch eine Zusammenarbeit ermöglichen und gezielt fördern.

Information

Aus dem Codierungsprozess geht hervor, dass vor allem die Bereitstellung von Informationen über Sozialleistungen als entscheidender Faktor für die Steigerung der Inanspruchnahme angesehen wird.

Es „steht und fällt alles mit der Information“ (Interview 1). Der Fokus liege dabei auf einer kontinuierlichen und stets aktuell gehaltenen Informationsdarbietung über die verschiedenen Leistungen, aber auch die dazugehörigen verschiedenen Behörden, die bestenfalls „gemeinsam beraten [...] und auch informieren“ (Interview 3). Es gehe nicht nur um die Information an potenziell Leistungsberechtigte, sondern auch um Mitarbeiter*innen bei Netzwerkpartner*innen (Interview 8).

Hierbei wird das Zusammenspiel zwischen den einzelnen Behörden und weiteren Akteur*innen deutlich. Lediglich eine Information über eine Sozialleistung zur Verfügung zu stellen, ist zu kurz gedacht. Vielmehr bedarf es einer zuständigkeitsübergreifenden Informationsquelle. Das Sozialleistungssystem ist komplex, viele Leistungen greifen ineinander, ergänzen sich oder schließen sich gegenseitig aus. Fachfremde und sachunkundige Personen brauchen

hier eine möglichst einfach gehaltene Unterstützung, um sich informieren zu können. Die Empfehlungen der Evaluation der bundesweiten Inanspruchnahme und Umsetzung der Leistungen für Bildung und Teilhabe stellen ebenfalls auf die Erforderlichkeit von „wiederholte[n] und regelmäßige[n] Informationsaktivitäten von verschiedenen Seiten“ ab (BMAS 2016, S. 31). Es bedürfe einer „systematischen“ Informationsbereitstellung, um eine „intensive und kontinuierliche Umsetzung des Hinwirkungsgebotes“ zu erlangen (BMAS 2016, S. 31).

Geschultes Personal

Ein weiterer, nicht zu vernachlässigender Aspekt ist ausreichend geschultes Personal. Durch Wissensmanagement wie die Führung von Arbeitsleitfäden geht Wissen zu bestimmten Prozessen und Bearbeitungsvorgängen nicht verloren. Dies hat zur Folge, dass Anträge auch im Fall der Abwesenheit von der zuständigen sachbearbeitenden Person weiterbearbeitet werden können. Für die Bürger*innen bedeutet dies, dass sie nicht weggeschickt würden, sondern die vertretende Person „zumindest grobe Informationen rausgeben“ könne (Interview 1).

Mitarbeiter*innen können sich auch außerhalb ihrer Zuständigkeiten fortbilden und schulen, sodass sie bei Fragen von potenziell Leistungsberechtigten eine adäquate, für den Betroffenen hilfreiche Antwort geben können. Den Führungspositionen wird bei der Förderung von Fort- und Weiterbildungen eine maßgebliche Rolle zuteil.

In den Interviews konnten verschiedene Ansatzpunkte für eine Steigerung der Inanspruchnahme von Sozialleistungen aufgezeigt werden. Diese Vielfalt trägt dazu bei, auf die jeweiligen Gegebenheiten vor Ort angepasste Mittel einsetzen zu können. Die Umsetzung eines bürgerfreundlichen Verwaltungsverfahrens ist ein langwieriger Prozess, der langfristig durch gesetzliche Veränderungen gefördert werden kann, wohingegen einige der vorgeschlagenen niedrighschwelligigen Angebote zügiger implementiert und umgesetzt werden können. Geschulte Mitarbeiter*innen können durch mehr Wissen und bessere Informationsvermittlung auf die Problemlagen der Antragsteller*innen besser reagieren und bei Problemen schneller Abhilfe schaffen. Die interne Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Behörden trägt zum Wissen der Mitarbeiter*innen über ‚angrenzende‘ Sozialleistungen und damit auch zu einer besseren Führung der Leistungsberechtigten durch das gegliederte System bei. Bei länder- bzw. landkreisübergreifenden Austauschen können Erkenntnisse und ‚good Practices‘ geteilt werden und Anreize für eine eigene Umsetzung in der Praxis gesetzt werden.

4.9. IDEALE PROZESSE

Der ideale Prozess von der Beratung über Sozialleistungen über deren Beantragung bis hin zu einem Bescheid, einer Bewilligung oder Ablehnung, ist durch viele unterschiedliche Aspekte gekennzeichnet. Er stellt eine Beschreibung eines mustergültigen Ablaufs unter besten Bedingungen und Voraussetzungen dar.

Die Interviewpartner*innen heben die Bedeutung des physischen Ortes der Begegnung zwischen Antragsteller*innen und Verwaltung hervor: „wo die Menschen hingehen können und wo sie sagen können, das und das ist mein Problem“ (Interview 4). Es solle sich um eine Art Anlaufstelle handeln, die für jede Person zugänglich und auffindbar ist. Neben digitalen Anlaufstellen seien die ‚analog‘ existierenden und betretbaren Orte wichtig, um jede Bevölkerungsgruppe erreichen zu können. Telefonische Servicedienste wie eine Hotline böten eine sinnvolle Ergänzung (Interview 4).

Die bestehenden Verwaltungsstrukturen sind von Komplexität und Unübersichtlichkeit geprägt. Um einen idealen Prozess herbeiführen zu können, bedarf es Veränderungen in den behördlichen Strukturen. Dies könne beispielsweise bedeuten, dass verschiedene

Zuständigkeiten in einer Behörde zusammengefasst werden (Interview 6). Eine potenziell leistungsberechtigte Person hätte idealerweise nur noch an einen (analogen oder digitalen) Ort zu gehen, um Sozialleistungen jedweder Art beantragen zu können. Dieser Ort müsse in jeglicher Hinsicht gut erreichbar sein. Zudem werde das Gewähren sozialstaatlicher Leistungen von Amts wegen sowie das proaktive Zugehen seitens der Sozialverwaltung auf die potenziell Leistungsberechtigten als ideal angesehen (Interview 6).

Aber auch Aspekte wie künstliche Intelligenz zur Unterstützung der Bearbeitung der Anträge werden als Bestandteile des idealen Prozesses genannt (Interview 3). Mit künstlicher Intelligenz könnten ‚Standardfälle‘ schneller geprüft und bearbeitet werden. Dies würde zum einen das hohe Arbeitspensum der Sozialverwaltung verringern, zum anderen zu einer schnelleren Bearbeitung der Anträge führen und somit Leistungsberechtigte zeitnah mit den benötigten Leistungen versorgen. Dies würde auch in der Wahrnehmung der Leistungsberechtigten zu einer bürgernahen Sozialverwaltung führen, die sich ‚kümmert‘. Neben der Verwendung von künstlicher Intelligenz sei auch der Einsatz von Apps denkbar. Eine App könne für den Beantragungsprozess verwendet werden, um beispielsweise abfotografierte Unterlagen direkt hochladen zu können (Interview 7).

Für die Arbeitserfüllung der Verwaltungsmitarbeiter*innen sei es ideal, wenn die Zeitspanne zwischen der vollständigen Antragseinreichung und dem Erhalt der Sozialleistung, namentlich von Geldleistungen, nicht länger als drei Tage dauert (Interview 7). Antragsteller*innen hätten somit direkt eine Entscheidung über ihren Antrag vorliegen, langwierige Prozesse mit häufigen Nachfragen würden verhindert. Auf diese Weise könnte folglich nicht nur Bürgernähe, sondern auch eine positive Haltung zur Sozialverwaltung etabliert werden. Zudem hätten Verwaltungsmitarbeiter*innen im schnellen Vollzug ihrer Arbeit Erfolgserlebnisse und schnelleres ‚Feedback‘, das sie auch durch Antragsteller*innen erhalten würden.

Im Rahmen eines Interviews wurde betont,

dass, wenn ich alle kindbezogenen Leistungen, Kindergeld, Kinderzuschlag und [...] diese ganzen Geschichten, Bildung und Teilhabe, wenn ich das alles einsacke, kann ich alle diese Leistungen frei zugänglich machen für Kinder: kostenloses Mittagessen für alle, kostenlose Tagesausflüge (Interview 8).³

Beschäftigte in der Sozialverwaltung sehen also gerade die Leistungen für Bildung und Teilhabe und deren Beantragungen als nicht bürgerfreundlich an. Diese sollten einer größeren Zahl von Kindern und Jugendlichen frei zur Verfügung gestellt werden, ohne den für Antragsteller*innen mühsamen Prozess der Antragstellung.

Der ideale Prozess der Antragstellung und -prüfung ist im Ergebnis maßgeblich dadurch gekennzeichnet, dass er für Bürger*innen und für Verwaltungsmitarbeiter*innen gleichermaßen ‚ideal‘ funktioniert. Dies stellt nicht nur eine Verbesserung des derzeitigen Status quo dar, sondern trägt zur Verwirklichung der Prinzipien einer bürgerfreundlichen Verwaltung bei.

³ Die Förderung der gemeinschaftlichen Mittagsverpflegung in Schulen und Kindertagesstätten (§ 28 Abs. 6 SGB II) hat auch den Bürgerrat Ernährung des Deutschen Bundestages beschäftigt. Dieser hat sich mehrheitlich (mit 87,6 %) für „kostenfreies Mittagessen für alle Kinder als Schlüssel für Bildungschancen und Gesundheit“ ausgesprochen; dieses solle aus den Mitteln des Programms ‚Bildung und Teilhabe‘ finanziert werden (Bürgerrat 2024, S. 24). Ein „antragsfreies bzw. konkludentes Inanspruchnahmeverfahren“ für eine Mittagsverpflegung empfiehlt auch die von dem BMAS beauftragte Evaluation (BMAS 2016, S. 38).

5 Fazit

Das Sozialleistungssystem ist komplex und für Laien kaum durchschaubar. Wegen der gegliederten Zuständigkeiten müssen die potenziell Leistungsberechtigten verschiedene Stellen erreichen, möglicherweise mehrere umfangreiche Antragsformulare ausfüllen und unter Umständen Nachweise mehrmals erbringen. Dieser hohe Aufwand steht für die Leistungsberechtigten oftmals nicht im Verhältnis zu dem Ertrag der Sozialleistung.

Auch die Verwaltung selbst sieht sich mit der Komplexität der materiell-rechtlichen Regelungen wie auch der unterschiedlichen Zuständigkeiten im gegliederten System konfrontiert. Hinzu kommt, dass sich die Verwaltung in einem ständigen Spannungsverhältnis zwischen Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit einerseits sowie Nachhaltigkeit und Wirksamkeit für die Leistungsberechtigten andererseits befindet. Auch die häufigen Gesetzesänderungen, die kurzen Fristen bis zu ihrem Inkrafttreten und fehlende Anwendungshinweise erschweren eine bürgerfreundliche Sozialverwaltung.

Die Verwaltung ist an Recht und Gesetz gebunden. Probleme fehlender Anwendungsorientierung fallen oftmals erst in der Praxis auf, statt im Gesetzgebungsverfahren antizipiert zu werden. Als Reaktion darauf entwickeln einige Sozialverwaltungen pragmatische und niedrigschwellige Lösungsansätze, soweit und solange diese Herausforderungen nicht durch den Gesetzgeber behoben werden (können). In den Interviews konnten verschiedene Lösungsansätze aufgezeigt werden, wie Sozialleistungen bedarfsorientierter und zweckgerichteter, aber vor allem einfacher die betroffenen Personengruppen erreichen können. Diese Ansätze reichen von der Etablierung kleiner Informationsformate über die Reduktion des Arbeitspensums durch bessere Personalausstattung bis hin zu einer Vereinfachung der Rechtslage. Der Gesetzgeber sollte bei Reformen des Sozialgesetzbuchs stets deren Eignung zur Steigerung der Inanspruchnahme von Sozialleistungen berücksichtigen.

Darüber hinaus sind eine bessere Sichtbarkeit der Sozialverwaltung und deren Bürgernähe entscheidende Faktoren bei dem Abbau von Hemmschwellen. Der Zugang zum Sozialleistungssystem kann dadurch erleichtert werden. Dabei kommt nicht nur den Mitarbeiter*innen in der Sachbearbeitung, sondern auch und gerade den Führungskräften eine Schlüsselrolle zu. Rolle und Bilder der Sozialverwaltung und der potenziell Leistungsberechtigten sind regelmäßig zu reflektieren, auch um Stereotype und Vorurteile zu vermeiden.

Bereits die im Vorfeld der Interviews durchgeführten Workshops haben gezeigt, dass der rechtskreisübergreifende Austausch und die Vernetzung von Verwaltungen über die Grenzen des Landkreises bzw. der kreisfreien Stadt oder gar des Bundeslandes hinaus kaum erfolgt. Von einem regelmäßigen Austausch von Erfahrungen könnten jedoch auch potenziell Leistungsberechtigte profitieren, etwa wenn good Practices anderer Träger adaptiert und umgesetzt werden. Darüber hinaus sollte der Ausbau von digitalen Angeboten vorangetrieben werden, ohne jedoch analoge Zugangswege einzuschränken.

Bis man von einem idealen Prozess der Leistungsbeantragung und -erbringung für alle Akteur*innen sprechen kann, sind noch einige Veränderungen auf den Weg zu bringen (auch

Janda 2024b, S. 18–33). Bis dahin wäre es wünschenswert, wenn die bereits jetzt geltenden Normen im SGB I und SGB X für ein bürgerfreundliches Sozialverwaltungsverfahren (Janda 2024a) stärker in den Blick genommen werden und Eingang in den Arbeitsalltag finden würden. Dies kann nur mit einer gleichzeitigen Reduktion des Arbeitspensums realisiert werden – sei es durch Personalaufwuchs, sei es durch automatisierte Bearbeitung von Standardprozessen –, damit mehr Zeit für die Beratung und Begleitung potenziell leistungsberechtigter Personen bleibt.

Einige Behörden bzw. Träger kommunaler Einrichtungen haben Instrumente etabliert, um die Inanspruchnahme von Sozialleistungen steigern zu können. Um über diese Projekte mehr zu erfahren, bedarf es einer tiefergehenden Befragung der Entscheidungsträger*innen und Mitarbeiter*innen solcher Projekte. Besonderer Schwerpunkt sollte dabei auf die etablierten System- und Entscheidungsstrukturen sowie die rechtlichen Grundlagen gelegt werden.

Besonders bedanken möchten wir uns an dieser Stelle bei den Interviewpartner*innen. Ohne deren Aufgeschlossenheit uns und der Thematik gegenüber wäre unsere Forschung nicht möglich gewesen.

Literatur

- Bruckmeier, Kerstin und Jürgen Wiemers. 2012. A new targeting: a new take-up? Non-take-up of social assistance in Germany after social policy reforms. *Empirical Economics* 43: 565–580.
- Bundesministerium für Arbeit und Soziales, BMAS. 2016. Evaluation der bundesweiten Inanspruchnahme und Umsetzung der Leistungen für Bildung und Teilhabe. Kurzfassung mit Empfehlungen, Göttingen, Nürnberg.
- Bürgerrat Ernährung des Deutschen Bundestages. 2024. Bürgergutachten. Empfehlungen des Bürgerrates „Ernährung im Wandel: Zwischen Privatangelegenheit und staatlichen Aufgaben“ an den Deutschen Bundestag, Berlin: Deutscher Bundestag.
- Buslei, Hermann, Johannes Geyer, Peter Haan und Michelle Harnisch. 2019. Starke Nichtinanspruchnahme von Grundsicherung deutet auf hohe verdeckte Altersarmut. DIW Wochenbericht 49, Berlin: DIW Berlin.
- Eckhardt, Jennifer. 2023. *Spannungsfeld Nichtinanspruchnahme. Wenn Bedürftige auf den Sozialstaat verzichten*. Weinheim/Basel: Verlagsgruppe Beltz.
- Gläser, Jochen und Gerit Laudel. 2010. *Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse als Instrumente rekonstruierender Untersuchungen*. 4. Auflage, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Janda, Constanze. 2024a. Handreichung für eine bürgerfreundliche Sozialverwaltung (DIFIS-Impuls 2024/3), Duisburg: Deutsches Institut für Interdisziplinäre Sozialpolitikforschung.
- Janda, Constanze. 2024b. Zugänglichkeit des Sozialstaats. Wege aus der Nichtinanspruchnahme von Sozialleistungen (DIFIS-Studie 2024/9), Duisburg: Deutsches Institut für Interdisziplinäre Sozialpolitikforschung.
- Mayring, Philipp. 2022. *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken*. 13. Auflage, Weinheim/Basel: Verlagsgruppe Beltz.
- Weyrich, Katharina. 2023. *Sozialrechtsbezogene Beratung. Eine empirische Analyse zur Herstellung des Zugangs zum System sozialer Sicherung*. Wiesbaden: Springer VS.

Van Rießen, Anne. 2024. Ursachen der Nichtinanspruchnahme von Sozialleistungen und sozialer Infrastruktur (DIFIS-Studie 2024/7), Duisburg: Deutsches Institut für Interdisziplinäre Sozialpolitikforschung.

Über die Autorinnen

Prof. Dr. Constanze Janda, Inhaberin des Lehrstuhls für Sozialrecht und Verwaltungswissenschaft an der Deutschen Universität für Verwaltungswissenschaften Speyer.

Wiebke Siedorf, Wissenschaftliche Mitarbeiterin (M. A.) am Lehrstuhl für Sozialrecht und Verwaltungswissenschaft an der Deutschen Universität für Verwaltungswissenschaften Speyer.

Für die Inhalte der vorliegenden Publikation sind ausschließlich die Verfasserinnen verantwortlich.

Impressum

DIFIS – Deutsches Institut für Interdisziplinäre Sozialpolitikforschung

Direktorin: Prof. Dr. Ute Klammer (Universität Duisburg-Essen)

Stellv. Direktor: Prof. Dr. Frank Nullmeier (Universität Bremen)

Standort Duisburg: Institut Arbeit und Qualifikation (IAQ), Forsthausweg 2, 47057 Duisburg

Standort Bremen: SOCIUM Forschungszentrum Ungleichheit und Sozialpolitik,

Mary-Somerville-Straße 5, 28359 Bremen

Homepage: www.difis.org

Erscheinungsort und -datum: Duisburg/Bremen, Februar 2025

Inhaltliche Betreuung: Marina Ruth (M. A.), Prof. Dr. Tanja Klenk

Betreuung der Publikationsreihe: Dr. Miruna Bacali

ISSN: 2748-7199