

Klara-Ullrich-Haus  
Pressestelle

Reinhardstraße 13  
10117 Berlin

Ihre Ansprechpartnerin  
Anja Stoiser  
Telefon-Durchwahl 030 28 44 47-44  
anja.stoiser@caritas.de  
www.caritas.de

## Presseinformation

### **Erhebung in Caritas-Beratungsstellen: Für mehr als 40 Prozent der Ratsuchenden ist Digitalisierung eine weitere Hürde beim Zugang zu sozialstaatlichen Leistungen**

**Berlin, 12. November 2024.** 42 Prozent der Hilfesuchenden in den Sozialberatungsstellen der Caritas haben infolge der Digitalisierung von Anträgen Schwierigkeiten, soziale Leistungen in Anspruch zu nehmen. 86 Prozent von ihnen waren mit der Verständlichkeit und Nachvollziehbarkeit der Formulare und Anwendungen überfordert. Auch der Mangel an Hardware (73,1%) und fehlendes digitales Know How verhindern, dass sich ein großer Teil der Ratsuchenden generell Informationen u.a. über soziale Leistungen beschaffen kann. Das ergab die jährlich wiederkehrende Stichtagserhebung in den bundesweit 496 Beratungsstellen der Caritas.

### **Bessere digitale Zugänge zum Sozialstaat dringend notwendig**

Daher fordert der Deutsche Caritasverband gemeinsam mit der Denkfabrik Agora Digital Transformation gGmbH in einem Whitepaper verbesserte digitale Zugänge zum Sozialstaat, Zugang zu Sozialleistungen zu erleichtern und Bearbeitungsprozesse zu beschleunigen. „Die Caritas-Beratungsstellen sind eine erste und häufig einzige Anlaufstelle für Ratsuchende mit Anliegen aller Art und somit ein guter Seismograph für die Nöte und Probleme der Menschen im Land“, sagt Susanne Pauser, Vorstandin Personal und Digitales beim Deutschen Caritasverband.

### **Mehr als 51 Prozent der Hilfesuchenden kann Anträge nicht allein stellen**

Da manche Sozialleistungen vorwiegend nur noch digital zu beantragen sind, müssen die Berechtigten auf die Unterstützung der Beratungsstellen zurückgreifen. So war bei 51,3 Prozent der Ratsuchenden Hilfe bei der Antragsstellung sozialer Leistungen nötig. Zig Anträge bei verschiedenen Ämtern, komplizierte Formulare, nicht erreichbare Hotlines: „Unsere Beratungsstellen haben in hohem Maße damit zu tun, Menschen bei der Einlösung ihrer Rechtsansprüche im digitalen Raum zu unterstützen. Das muss einfacher werden und sie brauchen dazu Begleitstrukturen“, so Pauser. Möglichst sollte ein einheitlicher, barrierearmer Zugang zu Sozialleistungen geschaffen werden und Bearbeitungsprozesse durch Automatisierung beschleunigt werden. Statt immer wieder die gleichen Nachweise zu fordern, sollten die erhobenen Daten datenschutzkonform von mehreren Stellen genutzt werden können. Das Sozialleistungssystem selbst muss in Zukunft digitalisierungstauglich und nutzerorientiert umgebaut werden. „Statt ihre Rechte schnell in Anspruch nehmen zu können, verirren sich Menschen im kafkaesken Labyrinth der Sozialleistungssysteme“, sagt Florian Theißing, von der Agora Digitale Transformation.

## **Zu viele Menschen im digitalen Abseits**

Die heute ebenfalls veröffentlichten Zahlen des Sozialberichts für die Bundesrepublik Deutschland zeichnet ein detailliertes Bild der Lebensverhältnisse in Deutschland. „Welche Chancen Digitalisierung für die Lebensverhältnisse bietet, zeigt sich dort, wo sie den Alltag erleichtert, die Lebensqualität der Menschen steigert und die Gesellschaft in Beziehung bringt. Aber in Deutschland fühlen sich zu viele Menschen davon abgehängt und sind ins digitale Abseits geraten. Wir müssen dafür sorgen, dass sie nicht zu Verlierern der Digitalisierung werden“, unterstreicht Pauser.

### **Hintergrund**

#### **ASB-Stichtagserhebung der Caritas**

*Die Beratungsstellen der Allgemeinen Sozialberatung (ASB) der Caritas erheben jährlich an einem Stichtag von ihren Klient\_innen statistische Daten. Diese Erhebung gibt Aufschluss über die Menschen, die sich am Stichtag mit ihren Anliegen an eine ASB der Caritas wenden, über ihre Lebenssituation und darüber, wo die meisten ihrer Nöte liegen. Deutlich wird aus der Erhebung wie notwendig eine allgemeine, kompetente, kostenfreie und unbürokratische Beratung ist. Die Caritas steht hier in Kontakt zu jenen Menschen in schwierigen Lebenslagen, die in existentieller Not und oftmals mit einem Bündel von Problemen in die Beratungsstellungen kommen.*

#### **Whitepaper "Den digitalen Sozialstaat nutzendenorientiert gestalten"**

*Der Deutsche Caritasverband hat in Zusammenarbeit mit der Denkfabrik Agora Digital Transformation gGmbH ein Whitepaper zum nutzerorientierten, digitalen Sozialstaat veröffentlicht.*

[Link zum Agora Whitepaper](#)