


VISA

Nect

Nortal

social card
by Pub19k



Einen modernen Staat mit
digitalen Leistungen schaffen:
**Fünf Impulse für eine
Plattform für Sozialleistungen**

Fünf Impulse für eine Plattform für Sozialleistungen

Executive Summary

Mit dem Koalitionsvertrag hat die Bundesregierung den Aufbau einer zentralen Plattform für Sozialleistungen als wichtiges Vorhaben der Verwaltungsmodernisierung verankert. Ziel ist ein digitaler „One-Stop-Shop“, über den Bürgerinnen und Bürger staatliche Leistungen einfach beantragen, bewilligen und ausgezahlt bekommen können, nach den Prinzipien Digital-Only und Once-Only.

Auf dieser Basis lassen sich fünf zentrale Handlungsfelder identifizieren: **(1)** die Automatisierung von Anträgen und Bewilligungen, **(2)** die Digitalisierung von Auszahlungen, **(3)** die Bereitstellung digitaler Identitäten, **(4)** die Sicherstellung von Interoperabilität und **(5)** eine bürgerfreundliche Nutzererfahrung. Werden diese Elemente konsequent umgesetzt, kann die Plattform zur Blaupause einer modernen und leistungsfähigen Verwaltung werden. Visa und seine lokalen Partner bringen hierfür konkrete Erfahrungen und technische Expertise mit und können dazu beitragen, die Plattform für Sozialleistungen schnell, sicher und skalierbar zu gestalten.



Einleitung

Die Bundesregierung hat sich im Koalitionsvertrag (Z. 1801ff.) das Ziel gesetzt, die Digitalisierung von Sozialleistungen zur Blaupause für eine moderne Verwaltung zu machen. Im Zentrum steht die Idee einer zentralen Plattform nach dem „One-Stop-Shop“-Prinzip, über die Bürgerinnen und Bürger unkompliziert und digital Zugang zu Regelleistungen erhalten. Grundlage dafür sind die Prinzipien Digital-Only und Once-Only, wie sie auch von der *Initiative für einen handlungsfähigen Staat* hervorgehoben wurden. Verwaltungsleistungen werden also grundsätzlich digital angeboten und notwendige Angaben müssen nur noch ein einziges Mal an die Verwaltung übermittelt werden. Mit Einwilligung der Betroffenen tauschen Behörden die Daten untereinander aus und können diese für andere Anliegen später wiederverwenden.

Erfolgreiche Vorbilder existieren bereits: Die Einführung der SocialCard (Bezahlkarte) für Geflüchtete in 14 Bundesländern oder internationale Projekte in Italien, dem Vereinigten Königreich und Estland zeigen, wie digitale Identitäten, automatisierte Auszahlungssysteme und sichere Zahlungsinfrastrukturen zusammenspielen können.¹ Visa und seine Partner haben in diesen Projekten ihre Verlässlichkeit gegenüber Staat und Verwaltung unter Beweis stellen können. Dafür wählt Visa einen partnerschaftlichen Ansatz mit Behörden und Unternehmen vor Ort, der es erlaubt unmittelbar und bedarfsorientiert auf lokale Anforderungen und Herausforderungen zu antworten.

STAATLICHE STEUERUNG UND KLARE ROLLENVERTEILUNG

Die Ausgestaltung sozialstaatlicher Leistungen, einschließlich Anspruchsvoraussetzungen, Zweckbindungen, Bewilligungslogiken und Auszahlungsmodalitäten, ist und bleibt eine hoheitliche Aufgabe des Staates. Technologische Lösungen können diese Prozesse unterstützen, vereinfachen und beschleunigen, ersetzen jedoch keine politischen Ent-

scheidungen, keine gesetzliche Grundlage und keine demokratische Legitimation. Visa versteht sich in diesem Kontext als technologischer Enabler, der seine Erfahrung aus internationalen Projekten einbringt, ohne Anspruch auf architektonische oder inhaltliche Steuerung staatlicher Systeme zu erheben.

Aus diesen Erfahrungen lassen sich fünf zentrale Impulse für die erfolgreiche Umsetzung der Plattform ableiten:

¹ Die SocialCard wurde in allen deutschen Bundesländern bis auf Bayern und Mecklenburg-Vorpommern eingeführt. Bei den internationalen Projekten handelt es sich um die Einführung der digitalen Zahlungsplattform PagoPA in Italien, automatisierte Antragsprüfung für Universal Credit durch das Department for Work & Pensions (DWP) und die automatisierte Sicherheitsüberprüfung von öffentlich Beschäftigten durch das Cabinet Office (UKSV) im Vereinigten Königreich, sowie die Verwendung des X-Road-Standards zum sicheren Datenaustausch zwischen Behörden in Estland. Die Projekte werden unten ausführlich beschrieben.

1

AUTOMATISIERUNGSPOTENZIALE

bei Antragstellung und Bewilligung nutzen.

2

AUTOMATISIERTE AUSZAHLUNGSMECHANISMEN

implementieren.

3

DIGITALE IDENTITÄTEN

bereitstellen.

4

INTEROPERABILITÄT

zwischen Bund, Ländern und Kommunen fördern.

5

Eine BENUTZERFREUNDLICHE NUTZUNGSERFAHRUNG

für alle schaffen.

UNSERE VISION 2028

Ein neugeborenes Kind erhält mit der Geburt automatisch eine digitale Identität, die von den Eltern in einer Wallet verwaltet wird, ohne Antrag, ohne Behördengang. Der Kindergeldbescheid erscheint direkt in ihrer Wallet, ohne Antrag, ohne Behördengang. Kurz darauf sehen sie übersichtlich, auf welche weiteren Leistungen sie Anspruch haben, von Elterngeld bis Wohngeld, und können diese mit wenigen Klicks digital beantragen und ausgezahlt

bekommen. Standardfälle laufen im Hintergrund automatisiert ab, Behörden konzentrieren sich auf komplexe Anliegen. Bürgerinnen und Bürger gewinnen Zeit, erleben einen serviceorientierten Staat, und Deutschland wird zum Vorreiter einer modernen, digitalen Sozialverwaltung. Gleichzeitig entsteht ein neuer Markt für GovTech- und FinTech-Lösungen, der international skalierbar ist.

1 Automatisierungspotenziale bei Antragstellung und Bewilligung nutzen

Die Beantragung von Sozialleistungen ist in Deutschland noch immer papiergebunden, personalintensiv und fehleranfällig. Besonders deutlich zeigt sich das am Beispiel der vom Normenkontrollrat untersuchten Patchworkfamilie: Sie hat Anspruch auf acht verschiedene Leistungen, die bei sechs verschiedenen Behörden beantragt werden müssen, von Kindergeld und Bürgergeld bis BAföG und Elterngeld.² Hinzu kommen drei unterschiedliche Einkommensbegriffe und Definitionen der häuslichen Lebensgemeinschaft, was regelmäßige Nachberechnungen erfordert. Jeder Antrag erfordert eigene Formulare, Nachweise und Behördengänge.

Nicht selten warten Familien Monate auf eine Bewilligung von Sozialleistungen und müssen in der Zwischenzeit finanzielle Unsicherheit in Kauf nehmen. Die Bearbeitung von Wohngeldanträgen dauert beispielsweise im Bundesdurchschnitt zeitweise etwa ein halbes Jahr.³ Dabei folgen die Leistungen klaren Anspruchskriterien und sind bundesweit einheitlich geregelt. Bürgerinnen und Bürger sowie Verwaltungen gewinnen gleichermaßen, wenn Regelprozesse vereinfacht, zentralisiert und automatisiert werden.

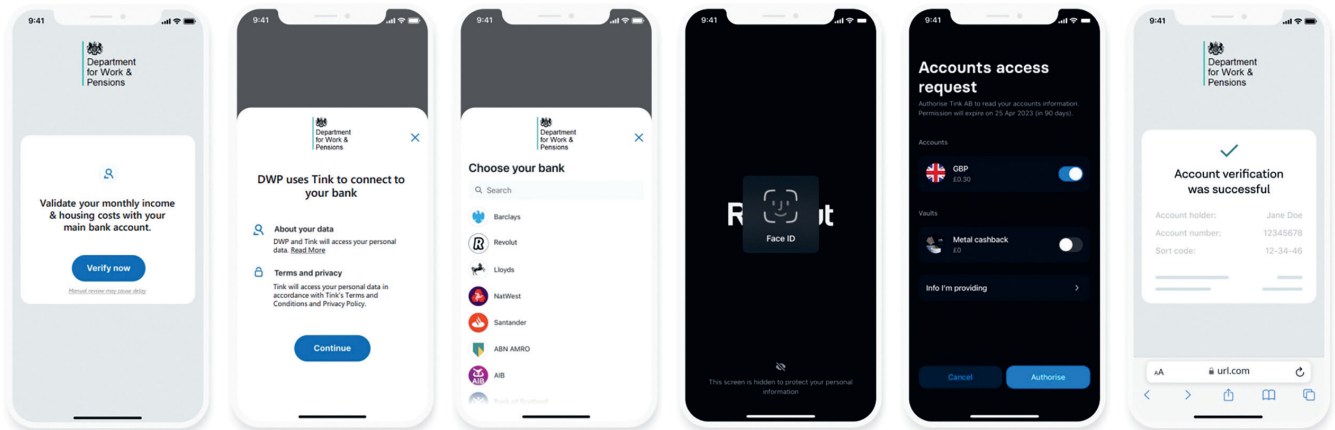
AUTOMATISIERTE ANTRAGSTELLUNG IN UK

In Großbritannien wurde in zwei Projekten erfolgreich getestet, wie Antragsverfahren grundlegend vereinfachen können.⁴ Voraussetzung dafür ist, dass verschiedene, miteinander verbundene Systeme an den Schnittstellen reibungslos zusammenarbeiten. Nur so können relevante Daten effizient zusammengeführt und Antragsprozesse automatisiert abgewickelt werden. In beiden Projekten wird dafür eine Kombination aus Open Banking und sicheren Infrastrukturen mit Maßnahmen zur Betrugsverhinderung genutzt. Tink (eine Open-Banking-Plattform und Tochtergesellschaft von Visa) ermöglicht über Open Banking die Echtzeitprüfung von Bankinformationen und automatisierte Validierung von Ansprüchen. Visa ergänzt dies durch sichere Infrastruktur und Fraud-Prevention, sodass eine skalierbare und international anschlussfähige Umsetzung gewährleistet ist.

² Nationaler Normenkontrollrat: *Wege aus der Komplexitätsfalle – Vereinfachung und Automatisierung von Sozialleistungen*, 2024.

³ Ebd.

⁴ Bei den zwei Projekten handelt es sich um die automatisierte Antragsprüfung für Universal Credit durch das Department for Work & Pensions (DWP) und die automatisierte Sicherheitsüberprüfung von öffentlich Beschäftigten durch das Cabinet Office (UKSV).



Alle Bildschirmfotos dienen nur Illustrationszwecken

DEPARTMENT FOR WORK & PENSIONS (UNIVERSAL CREDIT)

Behörden wie das DWP sind besonders gefordert Sozialbetrug und Missbrauch zu verhindern, sowie Leistungsansprüche und Anforderungserfüllung genau zu prüfen. Universal Credit ist die zentrale Sozialleistung im Vereinigten Königreich. Während die Antragsprüfung zuvor manuell erledigt wurde, konnten in Pilotanwendungen mithilfe automatisierter Lösungen Effizienzverluste behoben und Betrugsfälle schnell aufgedeckt werden. Über Open Banking und einem Decision Manager kann ein Großteil der Standardfälle vollautomatisiert entschieden werden. Die Bearbeitungszeit könnte sich so von Monaten auf wenige Minuten verkürzen. Anspruchsberechtigungen werden in Echtzeit geprüft, während gleichzeitig eine deutliche Reduzierung des Missbrauchsrisikos zu erwarten ist. Bürgerinnen und Bürger erhalten ihre Leistungen schneller und unbürokratischer.

CABINET OFFICE (UKSV - SICHERHEITSÜBERPRÜFUNGEN)

Zum Schutz der nationalen Sicherheit überprüft das Cabinet Office den finanziellen Hintergrund öffentlich Beschäftigter in kritischen Bereichen. Dies gibt Aufschluss darüber, wie empfänglich diese Beschäftigten für externe Einflussnahme oder Informationsweitergabe sein könnten. Der bisherige Prozess war stark manuell, ressourcenintensiv und langwierig. Mit Open Banking, also der einfachen Analyse von Finanztransaktionen, würden Finanzprüfungen automatisiert und Risiken kontinuierlich überwacht. Eine illustrative Schätzung von Visa deutet darauf hin, dass mit der Automatisierung der Risikoanalyse jährlich rund £22 Millionen an Kosten eingespart und etwa 1,1 Millionen Stunden Verwaltungsaufwand reduziert werden könnten.⁵ Für die Verwaltung bedeutet das deutlich schnellere Entscheidungen, eine Entlastung der Mitarbeitenden und mehr Kapazitäten für komplexe Fälle.

⁵ Grundlage der Schätzung sind 700.000 Bewerbungen pro Jahr mit jeweils zweistündigen Bewerbungsgesprächen, die Verarbeitungs- und indirekte Kosten von insgesamt 28 Mio. US-Dollar und 1,4 Millionen Stunden Bearbeitungszeit ergeben. Angenommen wird ebenfalls ein sechsmonatiger Bearbeitungsstau und 175.000 aufgewendete Interviewtage. Außerdem wird von öffentlich Angestellten mit einem Durchschnittsgehalt von 27.000 Euro pro Jahr und einem 8-Stunden-Arbeitstag ausgegangen. Bei einer 80%-Automatisierung der Überprüfung ergeben sich die oben genannten Einsparungspotenziale.

2 Automatisierte Auszahlungsmechanismen implementieren

In Deutschland spielen Kommunen eine zentrale Rolle bei der Bereitstellung staatlicher Leistungen insbesondere bei der Auszahlung von Sozialleistungen, doch sie geraten durch wachsende Belastung und knappe Ressourcen zunehmend an ihre Grenzen. In den kommenden zehn Jahren scheiden laut dbb rund 1,4 Millionen Beschäftigte altersbedingt aus dem öffentlichen Dienst in Deutschland aus.⁶ Die gleiche Entwicklung zeichnet sich in den Jobcentern ab, wo bis 2032 rund ein Drittel der Sachbearbeitenden in den Ruhestand gehen und rund 13 Prozent der Stellen gestrichen werden, bei gleichzeitiger Zunahme der Behördenaufgaben.⁷ Indes stiegen die kommunalen Schulden 2024 gegenüber dem Vorjahr um 10,3 % (15,9 Milliarden Euro) auf 170,5 Milliarden Euro.⁸ Die hohen kommunalen Sozialausgaben sind eine Hauptursache.⁹

Besonders belastend sind Leistungen mit Zahlungsbezug, die nach Schätzungen rund zwei Drittel aller kommunalen Leistungen betreffen.¹⁰ Denn die Auszahlung erfolgt vielerorts noch über Bargeld, Schecks oder manuelle Prozesse, die Personal binden, Wartezeiten erzeugen und fehleranfällig sind. Hier kann den kommunalen Ämtern und Jobcentern schon jetzt unter die Arme gegriffen werden: Werden diese ohnehin standardisierten Abläufe automatisiert, ergibt sich ein Potenzial für reduzierten Verwaltungsaufwand und freiwerdende Ressourcen für komplexe Beratungsaufgaben. Dieser Effekt konnte in Magdeburg erstmalig mit einer Erhebung gezeigt werden.



„Digitale Auszahlungsprozesse leisten einen wichtigen Beitrag, die Verwaltung zu modernisieren und Prozesse effizient zu gestalten.“

Albrecht Kiel

Regional Managing Director
Central Europe, Visa

6 dbb beamtenbund und tarifunion: *Personalmangel im öffentlichen Dienst*, 2023.
https://www.dbb.de/fileadmin/user_upload/globale_elemente/pdfs/2023/231107_dbb_Personalbedarfe_oeD.pdf

7 Der Westen: *Rente: Ruhestandswelle trifft Jobcenter – Personalmangel droht*, 2025.
<https://www.derwesten.de/politik/rente-jobcenter-bundesagentur-angestellte-id301642306.html>

8 Statistisches Bundesamt: *Pro-Kopf-Verschuldung steigt im Jahr 2024 auf über 30 000 Euro*, 2025.
https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2025/07/PD25_275_713.html

9 Irene Vorholz: *Diese kommunalen Leitplanken braucht der Sozialstaat*, Table.Standpunkt, 2025.
<https://table.media/berlin/tablestandpunkt/diese-kommunalen-leitplanken-braucht-der-sozialstaat>

10 S-Public Services GmbH, Deutscher Städte- und Gemeindebund: *E-Payment und kommunales Finanzmanagement*, 2022.

DIE SOCIALCARD

Gemeinsam mit den lokalen Partnern Publ^{ik} und secupay hat Visa eine Lösung auf Basis der Bezahlkarte entwickelt, die passgenau am Bedarf der Kommunen ausgerichtet ist und die Revisionsicherheit unterstützt. Das Ergebnis ist eine guthabenbasierte Debitkarte, die sowohl physisch als auch als digitale Wallet ausgegeben wird. Sie verfügt über eine virtuelle IBAN, Funktionen wie Bargeldabhebung oder Online-Zahlungen sind flexibel steuerbar und die Integration in Fach- und Finanzsysteme ist medienbruchfrei.

Die SocialCard ist inzwischen in 14 von 16 Bundesländern im Einsatz.¹¹ In Magdeburg zeigte eine Erhebung von 2024 folgende Effekte:¹²

- **ETWA 90 % ZEITERSPARNIS**

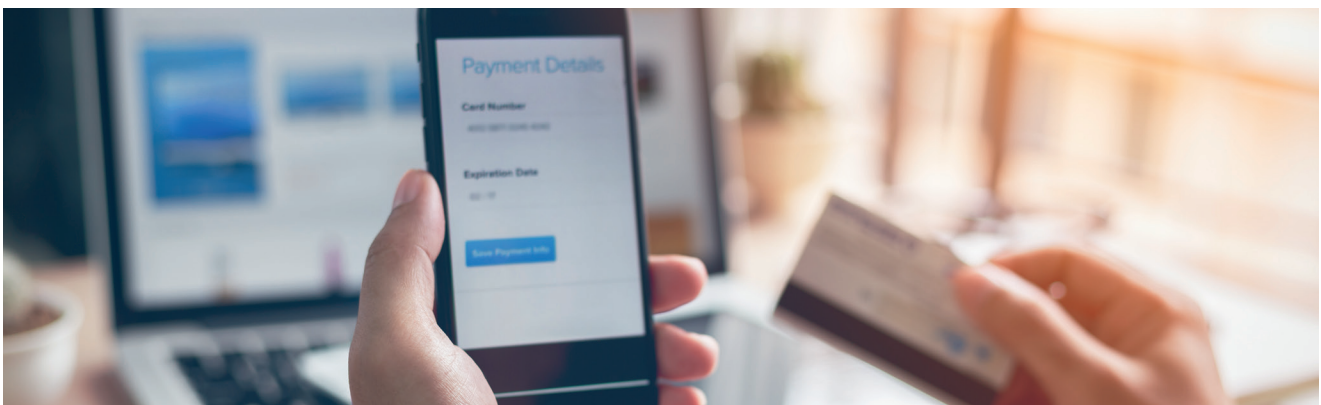
In Magdeburg reduzierte sich die Bearbeitungszeit der Auszahlungen nach Einführung der SocialCard von Publ^{ik} gegenüber dem vorherigen Auszahlungsprozess um etwa 90 Prozent. Hochgerechnet auf einen Monat werden für eine Bargeld-Auszahlung an alle Geflüchteten rund 595 Arbeitsstunden benötigt. Bei einer Auszahlung an alle Geflüchteten über die SocialCard entsteht hochgerechnet lediglich ein Arbeitsaufwand von etwa 55 Stunden.¹³

- **ÄHNLICHE SACHKOSTEN**

Die Sachkosten sind vergleichbar mit Bargeldverfahren.

- **ZUSÄTZLICHE VORTEILE FÜR EMPFÄNGERINNEN UND EMPFÄNGER**

sofort einsatzbereit, kein persönliches Erscheinen erforderlich.



¹¹ Die SocialCard wurde in allen deutschen Bundesländern bis auf Bayern und Mecklenburg-Vorpommern eingeführt.

¹² Visa: *Mit der Bezahlkarte Kommunen entlasten: Sozialleistungen einfach, digital und effizient auszahlen*, 2025.

¹³ Für die Erhebung von Nortal und Visa Consulting & Analytics (VC&A) in Magdeburg wurden am 23. Oktober 2024 nach qualitativen Interviews vier Mitarbeitende des Sozialamtes einen Arbeitstag lang begleitet. Diese vier Personen gaben Sozialleistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz sowohl im alten Prozess als Bargeldauszahlung aus als auch im neuen Prozess mit der Einrichtung und Ausgabe einer SocialCard. Dabei wurde der Zeitaufwand bei jedem Fall gestoppt. Anhand dieser Werte wurden Durchschnittswerte errechnet. So dauert die durchschnittliche Ausgabe von Bargeld pro Fall 15 Minuten. Demgegenüber beträgt die durchschnittliche erstmalige Einrichtung der Karte 9:20 Minuten. Damit ist die erstmalige Einrichtung einer SocialCard rund 6 Minuten schneller als eine manuelle Bargeldauszahlung. Hochgerechnet auf einen Monat werden für eine Bargeld-Auszahlung an alle Geflüchteten 595 Arbeitsstunden benötigt. Bei einer Auszahlung an alle Geflüchteten über die SocialCard entsteht lediglich ein Arbeitsaufwand von 55 Stunden. Ein Großteil der Zeitersparnis resultiert daraus, dass nach Ersteinrichtung der SocialCard die Auszahlung automatisiert abläuft. Somit ergibt sich auf Grundlage dieser Hochrechnung in Magdeburg für die Komplett-Auszahlung von Leistungen an alle Geflüchteten über die SocialCard eine Zeitersparnis von 90 % im Vergleich zu einer Auszahlung von Bargeld.

Die SocialCard eignet sich nicht nur für Flüchtlingsleistungen, sondern als Baustein für die Sozialverwaltung. Die Zweckbindung von Mitteln kann die Wirksamkeit von Sozialleistungen, wie Familienleistungen, Teilhabe- und Bildungszuschüsse, direkt verstärken. Insbesondere in Jobcentern sind manuelle Auszahlungen noch weit verbreitet und können mithilfe der SocialCard digitalisiert werden, zum Beispiel:

- Für Menschen ohne festen Wohnsitz oder in Betreuungseinrichtungen
- Für Notfallkunden, die einen Vorschuss oder eine Sonderzahlung benötigen
- Als Ersatz von Sozialgutscheinen
- Als Bildungsgutscheine
- Für Asylsuchende, deren Antrag bewilligt wurde, die aber noch über kein Konto verfügen

Die Bundesagentur für Arbeit (BA) modernisiert ab Januar 2026 die Auszahlung von Sozialleistungen an Personen ohne eigenes Bankkonto. Die Bezahlkarte ersetzt die bisherige Auszahlung mittels Schecks in den Filialen der Postbank. Die Bezahlkarten werden einmalig an betroffene Personen ausgehändigt. Danach werden die Karten monatlich mit der individuell zustehenden Sozialleistung aufgeladen.¹⁴

Damit automatisierte Auszahlungen sicher und missbrauchsfrei erfolgen können, ist eine verlässliche Identifizierung der Anspruchsberechtigten unverzichtbar. Digitale Verfahren, die eine eindeutige Identifikation der antragstellenden Personen und ggfs. qualifizierte elektronische Signaturen (QES) unkompliziert ermöglichen, können auch im Sozialleistungsbereich Effizienz und Sicherheit erhöhen. Sie bilden die Brücke zum nächsten zentralen Handlungsfeld: die flächendeckende Einführung digitaler Identitäten.

¹⁴ Bundesagentur für Arbeit: *Bundesagentur für Arbeit führt im Einzelfall Bezahlkarte für Personen ohne Bankkonto ein*, 2025. <https://www.arbeitsagentur.de/vor-ort/heilbronn/presse/2025-53-bundesagentur-fur-arbeit-fuhrt-im-einzelfall-bezahlkarte-fur-personen-ohne-bankkonto-ein>

3 Digitale Identitäten bereitstellen

Die Bundesregierung hat im Koalitionsvertrag die digitale Identität als Grundpfeiler der Verwaltungsmodernisierung verankert. Mit der geplanten European Digital Identity Wallet (EUDI-Wallet) sollen Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen sich künftig identifizieren, authentifizieren und bezahlen können. Der eGovernment Monitor zeigt, dass je sichtbarer und nutzungsfreundlicher digitale Angebote sind, desto zufriedener sind Bürgerinnen und Bürger mit Verwaltung und Staat.¹⁵ Die EUDI-Wallet kann dann breite Akzeptanz finden, wenn sie sich nahtlos in den Alltag von Bürgerinnen und Bürger einfügt, insbesondere bei sozialstaatlichen Leistungen, die eine hohe Relevanz für viele Menschen besitzen. Als wegweisende Blaupause empfiehlt der Think Tank Agora Digitale Transformation Pilotprojekte im Bereich Wohngeld, um die Bereitstellung nicht-staatlicher Nachweise für Sozialleistungen zu testen.¹⁶ Dafür braucht es einen verlässlichen Rechtsrahmen, klare technische Standards und eine enge Zusammenarbeit von öffentlichem und privatem Sektor.

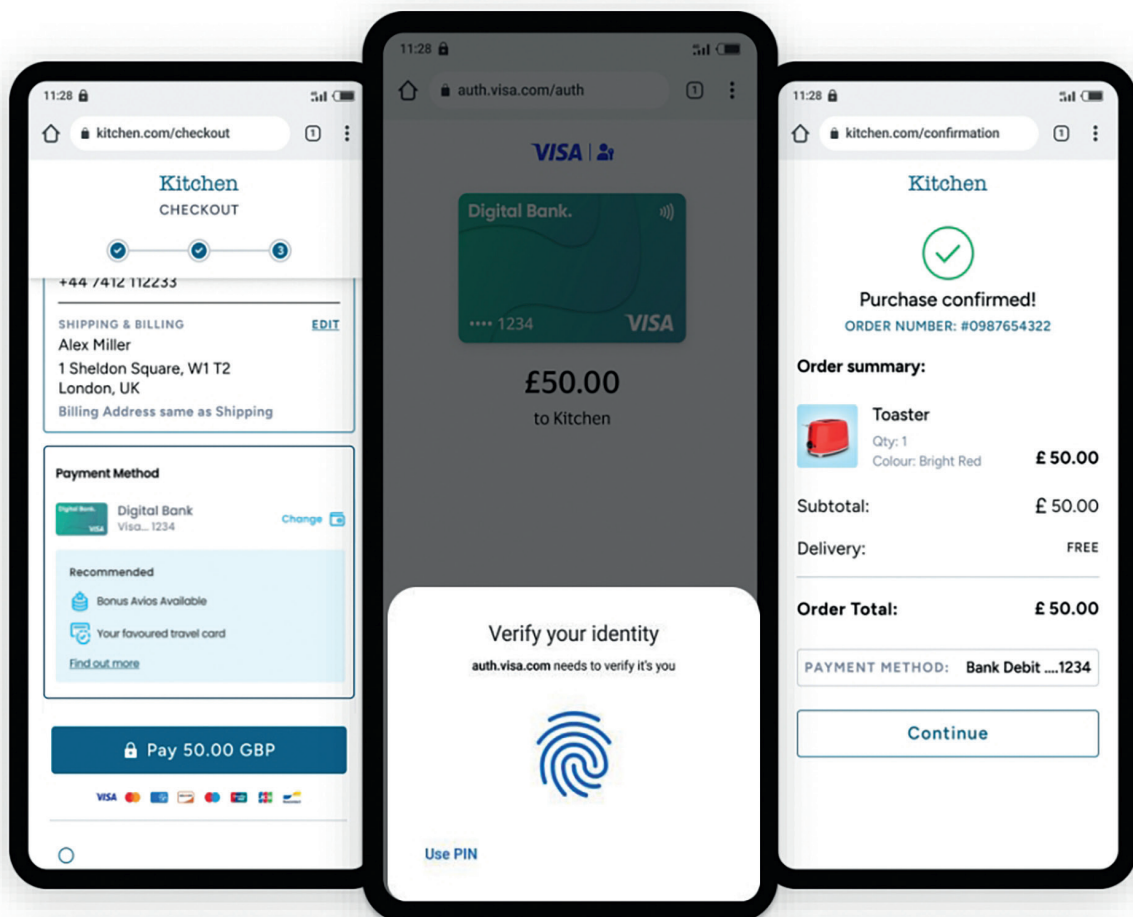


Alle Bildschirmfotos dienen nur Illustrationszwecken

15 Initiative D21 & TUM (Hrsg.): eGovernment Monitor 2025, 2025, S. 28. https://initiated21.de/uploads/03_Studien-Publikationen/eGovernment-MONITOR/2025/D21-eGovMon2025.pdf

16 Agora Digitale Transformation: Wohngeld digital gedacht - Sozialleistungen als Blaupause für eine nutzendenorientierte Verwaltungsmodernisierung, 2025.

Ein Beispiel für die erfolgreiche Zusammenarbeit von Staat und Wirtschaft ist der Einsatz automatisierter Fernidentifikationsverfahren, die eine hohe Sicherheit aufweisen und eine geeignete Alternative zur Online-Ausweisfunktion (eID) darstellen. Diese Verfahren sind mit internationalen Ausweisdokumenten einschließlich aller EU-Ausweise kompatibel und ermöglichen sowohl die sichere Identifizierung als auch die Erstellung qualifizierter elektronischer Signaturen – ohne PIN-Eingabe, sondern über den biometrischen Abgleich. Damit digitale Leistungen für alle zugänglich sind, bedarf es neben der eID solcher ergänzenden Verfahren, die durch die Akzeptanz einer größeren Vielfalt an Ausweisdokumenten eine deutlich höhere Inklusivität aufweisen könnten. Solche Verfahren haben sich bereits in regulierten Bereichen wie im Gesundheitswesen, in der Steuerverwaltung und in der digitalen Fahrzeugzulassung bewährt. So entsteht Wahlfreiheit für Bürgerinnen und Bürger, Barrieren können abgebaut und die Einführung digitaler Dienste beschleunigt werden – technologie-offen, inklusiv und nutzerfreundlich.



Alle Bildschirmfotos dienen nur Illustrationszwecken

INTERNATIONALE PRAXISBEISPIELE AUS ITALIEN UND USBEKISTAN

Zwei internationale Beispiele zeigen, dass digitale Identitäten bereits heute erfolgreich eingesetzt werden, um staatliche Leistungen effizient, transparent und bürgerfreundlich zu gestalten. Visa ist zudem im Rahmen des European Wallet Consortiums an den Pilotprojekten zur Einführung der EUDI-Wallet beteiligt und testet dort unter anderem die Integration von Zahlungen und sicherer Kundenauthentifizierung.

PAGOPA IN ITALIEN¹⁷

Vor der Einführung der PagoPA (pago Pubblica Amministrazione, auf Deutsch: „Bezahlung öffentliche Verwaltung“) liefen Zahlungen an öffentliche Stellen dezentral über Banken, die Post oder verschiedene lokalen Systeme. Gebühren und Bearbeitungsstatus waren intransparent, und die hohe Finanzautonomie der Kommunen führte zu erheblichen regionalen Unterschieden. Heute können Bürgerinnen und Bürger über die staatliche IO-App zentral auf alle Verwaltungsleistungen zugreifen und so Zahlungen digital leisten, mit Behörden kommunizieren, Bescheide

unterschreiben und Dokumente empfangen. Die Infrastruktur dahinter bilden PagoPA als staatliche Zahlungsplattform und SPID (sistema pubblico di identità digitale, auf Deutsch: „öffentliches digitales Identitätssystem“) bzw. CIE (Carta d'Identità Elettronica, auf Deutsch: „elektronischer Personalausweis“) als digitale Identität. Alle öffentlichen Verwaltungen sind an PagoPA angebunden und zertifizierte Zahlungsdienstleister können ebenfalls integriert werden. Dies kann dazu beitragen, Ressourcen effizienter auszurichten und zudem die Servicequalität in der Verwaltung unterstützen.¹⁹

VISA FLEX CREDENTIAL IN USBEKISTAN

In Usbekistan nutzen bereits über 10 Millionen Bürgerinnen und Bürger eine Social Card. Diese bündelt verschiedene Sozialleistungen, in einem dynamischen Credential, also einem digitalen Berechtigungsnachweis. Dieser dient zugleich als Zahlungsmittel, Bonuskarte, Identitätsnachweis und Zugangsausweis. Die Karte ist in eine staatliche Social Wallet integriert und mit der eGov-ID verknüpft. So können alle staatlichen Behörden ihre jeweiligen Sozial- und Unterstützungsleistungen auf ein Payment Credential überweisen. Dabei kann jede Behörde die für sie relevanten

Restriktionen für die Verwendung der Mittel individuell festlegen. Für die Regierung bedeutet das eine höhere Transparenz über Ausgaben, eine zielgenauere Steuerung durch programmierbare Restriktionen, wie beispielsweise eine Zweckbindung für Bildung oder Gesundheit, und eine deutliche Reduktion von Missbrauch und Betrug. Besonders der Doppelbezug von Leistungen lässt sich deutlich besser erkennen. Bürgerinnen und Bürger profitieren von einem niedrigschwelligen Zugang zu Leistungen und Finanzdienstleistungen, der zugleich die digitale Inklusion fördert.

¹⁷ Pagopa: *pagoPA platform*, o. J. <https://www.pagopa.it/en/products-and-services/pagopa-platform/>

¹⁸ Die „IO-App“ ist eine offizielle, kostenlose App für die digitale Interaktion mit der öffentlichen Verwaltung in Italien. Sie wird auf nationaler Ebene von der Inhouse Gesellschaft PagoPA S.p.A. angeboten.

¹⁹ Pagopa: *pagoPA platform*, o. J. <https://www.pagopa.it/en/products-and-services/pagopa-platform/>

4 Interoperabilität zwischen Bund, Ländern und Kommunen fördern

Das in Kapitel 1 dargestellte Beispiel der vom Normenkontrollrat untersuchten Patchworkfamilie verdeutlicht noch ein weiteres Problem.²⁰ Die Familie muss für acht verschiedene Leistungen, von Kindergeld bis BAföG, Anträge bei sechs unterschiedlichen Behörden stellen und dabei immer wieder dieselben Angaben und Nachweise einreichen. Behörden dürfen Daten nur eingeschränkt teilen. Außerdem sind die Register oftmals technisch nicht kompatibel und interoperabel, wodurch isolierte „Verwaltungssilos“ entstehen. Daher werden Daten mehrfach erhoben, laufen in voneinander getrennten Systemen und Datenbanken können oft nicht miteinander verknüpft werden. Eine zentrale Plattform für Sozialleistungen kann hier auf der technischen Ebene Abhilfe schaffen, indem sie die technische Interoperabilität mit den notwendigen rechtlichen Anpassungen verbindet.

Die SocialCard interoperabel einsetzen

Die SocialCard interoperabel einsetzen: Visa mit seinem Partner Publ^{ik} legt großen Wert darauf, dass die Auszahlungsinfrastruktur der SocialCard möglichst interoperabel ist. Einige Optionskommunen pilotieren derzeit den interoperablen Einsatz der SocialCard. Hierbei kann eine Behörde mit wenigen Klicks im Navigator (dem Front-End der SocialCard) eine Karte übernehmen, die bereits von einer anderen Behörde ausgestellt wurde. So kann beispielsweise heute ein Jobcenter die Karte eines Asylsuchenden, dessen Antrag schon genehmigt wurde, innerhalb weniger Sekunden übernehmen. Alle Einstellungen der Genehmigungsbehörde werden übernommen. Das spart viel Zeit und Aufwand bei Behörden und Leistungsberechtigten. Von hier aus ist es nur ein kleiner Schritt zu dem oben beschriebenen Flex-Credential-Szenario, in dem mehrere Behörden ein gemeinsames Credential nutzen und damit die Effizienz der Auszahlungen weiter steigern.



²⁰ Nationaler Normenkontrollrat: *Wege aus der Komplexitätsfalle – Vereinfachung und Automatisierung von Sozialleistungen*, 2024.

Mit X-Road-Standards schnell in die Umsetzung kommen

Ein weiterer Schritt hin zu einem proaktiven serviceorientierten staatlichen Angebot ist die Verwendung des X-Road-Standards. Dieser wurde in Estland speziell für den sicheren Datenaustausch zwischen Behörden entwickelt und wird bereits heute von einigen Bundesländern verwendet, um das Once-Only Prinzip zu verwirklichen. So können Daten, die zur Prüfung der Leistungsvoraussetzungen benötigt werden und bei anderen Behörden liegen, vorbehaltlich der relevanten rechtlichen Vorgaben, automatisiert und sicher abgerufen werden. In Kombination mit dem oben beschriebenen Open Banking ergibt sich hier für Verwaltung, Bürgerinnen und Bürger ein enormes Potenzial, welches sich aus technischer Sicht schnell umsetzen ließe.

X-ROAD IN ESTLAND

Estland hat dieses Problem bereits Anfang der 2000er gelöst. Mit der Plattform X-Road von Nortal wurde ein System entwickelt und eingeführt, das einen sicheren, dezentralen Datenaustausch zwischen Behörden ermöglicht.²¹ Daten bleiben stets bei der Quellbehörde und werden nur bei Bedarf verschlüsselt abgefragt. Alle Zugriffe werden protokolliert und sind für Bürgerinnen und Bürger einsehbar. Die Einführung erfolgte schrittweise: Zunächst konnten sich bereits Behörden anschließen und seit 2016 ist die Nutzung für staatliche Stellen verpflichtend. Verfahren konnten so automatisiert und Anträge vereinfacht werden, etwa bei der Anspruchsprüfung für Sozialleistungen. Mittlerweile wird X-Road in 28 Ländern²² erfolgreich eingesetzt – so auch in Deutschland.

X-ROAD IN SCHLESWIG-HOLSTEIN

Das norddeutsche Bundesland hat mit dem „Schleswig-Holstein-Stack“ eine landesweite Datenplattform aufgebaut, in die X-Road als technische und NOOTS²³-anschlussfähige Grundlage für den Austausch von Daten und Nachweisen integriert ist.²⁴ Ziel ist es, Land und Kommunen sicher zu vernetzen und auch den Datenaustausch mit Bund und europäischen Partnern zu ermöglichen. Erste Pilotprojekte, etwa zur Registerplattform und Tourismusabgabe, sind bereits gestartet. Im Beispiel der Familie bedeutet dies, dass die meisten Daten nur beim ersten Antrag erfasst werden müssten. Bei weiteren Anträgen können sie automatisch abgerufen werden.

21 X-Road: *Impulspapier für einen reibungslosen und sicheren Datenaustausch in der Arbeits- & Sozialverwaltung*, 2025.

22 Äthiopien, Åland, Argentinien, Aserbaidschan, Bangladesch, Barbados, Brasilien, Deutschland, Dschibuti, Dominikanische Republik, El Salvador, Estland, Färöer-Inseln, Finnland, Island, Japan, Kaimaninseln, Kambodscha, Kirgisistan, Kolumbien, Madagaskar, Mexiko, Montenegro, Palästina, Saudi-Arabien, Spanien, Turkmenistan, Vietnam. (X-Road: *X-Road World Map*, 2025. <https://x-road.global/xroad-world-map>)

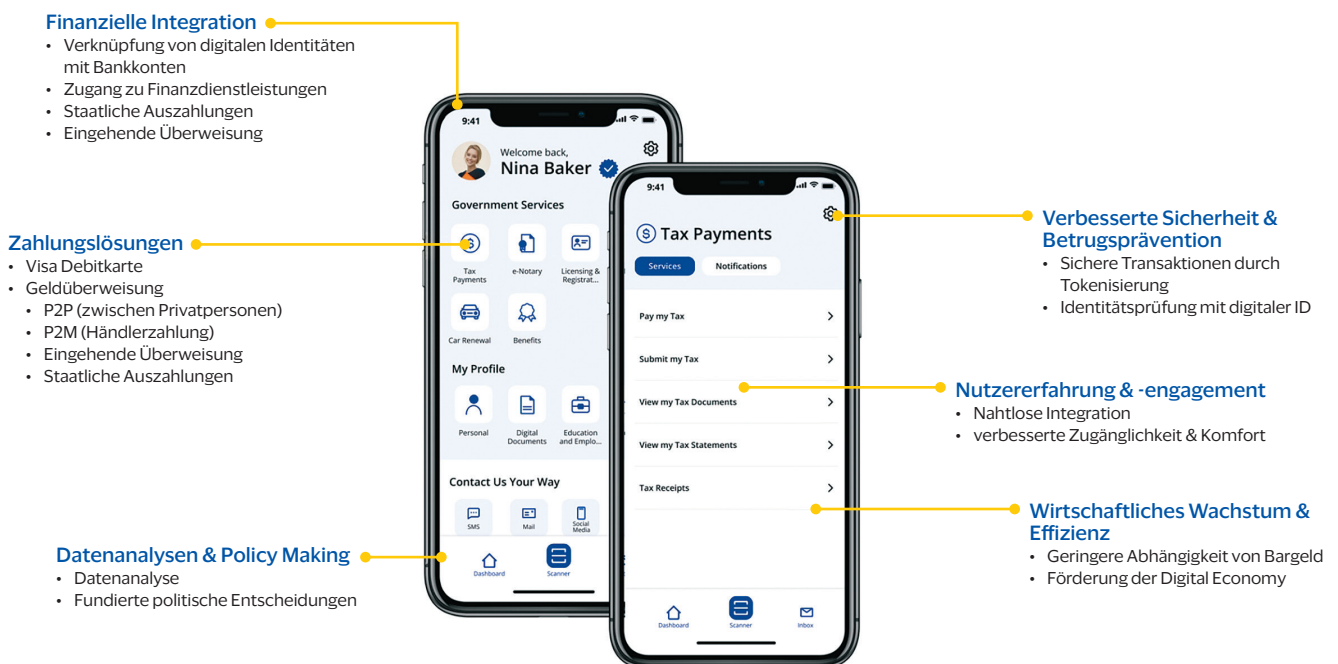
23 NOOTS steht für National Once-Only Technical System und ermöglicht den digitalen Nachweisabruf.

24 Landesportal Schleswig-Holstein: *Schleswig-Holstein baut die Datenautobahn der Verwaltung: Digitale Zusammenarbeit zwischen Land und Kommunen weiter ausbauen*, 2025. https://www.schleswig-holstein.de/DE/landesregierung/ministerien-behoerden/II/Presse/PI/2025/cds/250820_cds_xroad

5 Eine benutzerfreundliche Nutzungserfahrung für alle schaffen

Digitale Verwaltungsangebote entfalten nur dann Wirkung, wenn sie von den Bürgerinnen und Bürgern auch tatsächlich genutzt werden. Eine Bitkom-Umfrage von Oktober 2024 zeigt jedoch, dass lediglich 15 % der Befragten jemals eine Verwaltungsangelegenheit online beantragt haben und nur 31 % damit zufrieden waren.²⁵ Wenn es digitale Angebote gibt, sind sie häufig nicht nutzerfreundlich oder unvollständig digitalisiert. Fehlende Barrierefreiheit, unverständliche Benutzeroberflächen, und komplizierte Prozesse führen auch dazu, dass Mitarbeitende in den Behörden und Ämtern das digitale Angebot nicht effizient nutzen und Verwaltungsverfahren digital nicht vollständig abwickeln können. Damit die geplante Plattform für Sozialleistungen erfolgreich wird, sollte ihre Gestaltung konsequent an den Bedürfnissen der Nutzenden ausgerichtet sein. Dazu gehören nicht nur die Bürgerinnen und Bürger, sondern ebenso die Beschäftigten in den Verwaltungen.

Um diese Lücke zu schließen, braucht es Lösungen, die konsequent auf einfache Bedienung und Inklusion setzen. Intuitive Oberflächen, klare Sprache und barrierearme Gestaltung sind dabei zentrale Erfolgsfaktoren. Ebenso wichtig ist die mobile Nutzbarkeit, damit auch Menschen ohne PC oder mit eingeschränktem Zugang zu Behörden digitale Angebote problemlos nutzen können. Solche Ansätze zeigen, wie digitale Verwaltungsleistungen für alle zugänglich und alltagstauglich gestaltet werden können.



Alle Bildschirmfotos dienen nur Illustrationszwecken

²⁵ Bitkom: *Digitale Verwaltung: Die meisten Menschen wollen ihre Anliegen online erledigen*, 2024.

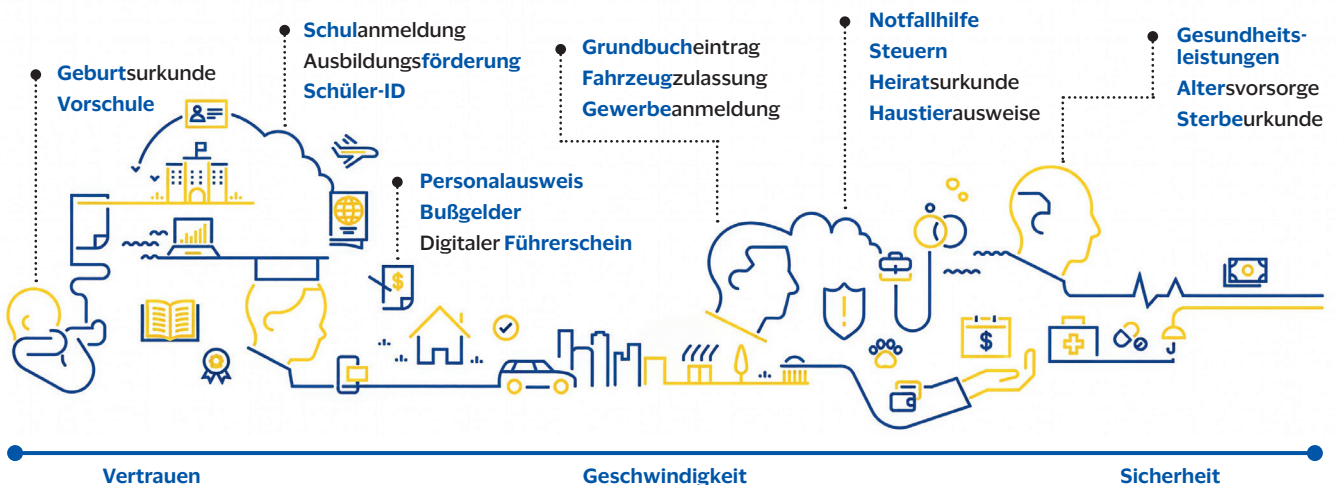
DIE SOCIALCARD

Die Einführung der SocialCard hat gezeigt, wie eine gut gestaltete Nutzeroberfläche den Zugang zu und die Bearbeitung von staatlichen Leistungen erleichtert. Visa hat bei der Nutzungserfahrung ein besonderes Augenmerk auf die reibungslose Integration in die Verwaltung gelegt. Die Webportalanwendung der SocialCard kann unkompliziert in Fachverfahren und HKR-Systeme integriert werden. Verwaltungsmitarbeitende werden an die neue Bearbeitungsoberfläche mit einem eingängigen Design und mit Erklärvideos herangeführt. Komplexe Verfahren sind im Hintergrund automatisiert und aufeinander abgestimmt. So können Verwaltungsmitarbeitende die SocialCard innerhalb weniger Minuten ausstellen. Mit der SocialCard wurden nicht nur Verwaltungsprozesse einfacher und eingängiger gestaltet. Die Karte und App als Nutzeroberfläche für Bürgerinnen und Bürger sind diskriminierungs- und barrierefrei konzipiert, sowohl die App als auch der technische Support sind in über 35 Sprachen verfügbar.



Lebensstationen der Bürgerinnen und Bürger

Die Lebensstationen der Bürgerinnen und Bürger beinhaltet den ständigen Austausch mit Behörden, oft verknüpft mit Zahlungen oder staatlichen Leistungen.



Fazit: Das Modernisierungsprojekt gemeinsam gestalten

Die im Koalitionsvertrag verankerte Plattform für Sozialleistungen ist ein strategisches Modernisierungsprojekt für Deutschland. Sie hat das Potenzial, drei zentrale Ziele der Bundesregierung zu erreichen: die konsequente Digitalisierung staatlicher Leistungen, die spürbare Entlastung der Verwaltung und die Stärkung des Vertrauens der Bürgerinnen und Bürger in die Leistungsfähigkeit des Staates.

Zentral für den Erfolg der Plattform ist ein Ansatz, der die Bedarfe der Kommunen und Behörden aktiv aufnimmt und integriert. So kann eine Plattform geschaffen werden, die auf einer technisch soliden und rechtssicheren Grundlage fußt und dennoch weiterentwickelbar und offen für zukünftige Lösungen ist. Erfahrungen aus Projekten wie der SocialCard zeigen, dass der Austausch mit den Verantwortlichen vor Ort entscheidend ist, um praxistaugliche und rechtssichere Systeme aufzubauen. Visa bringt hierfür gerne seine internationale Expertise und ein starkes lokales Partnernetzwerk ein.

Die beschriebenen fünf Impulse können bereits einzeln entlastend wirken und einen Beitrag zu einem modernen Verwaltungsvorgang leisten. In der Summe ergänzen sie sich und tragen so zu einem effizienten und gleichzeitig zugänglichen Sozialstaat bei. Die in unserem Beispiel beschriebene Familie könnte ihre Leistungen auf einem Credential über eine ID empfangen. Daten und Nachweise, die bereits bei früheren Anträgen bei anderen Behörden hinterlegt wurden, können sicher und effizient erneut genutzt werden – bis hin zu einem automatisierten Vorschlag, bestimmte Leistungen mit wenigen Klicks zu beantragen. Mitarbeitende können sich dadurch stärker auf die Beratung und auf Fälle mit Ermessensspielraum konzentrieren, was den Bürgerinnen und Bürgern zugutekommt. Dank Fraud-Prevention-Optionen, Transparenz über die Mittelverwendung und der Möglichkeit, Sozialleistungen zweckgebunden in Programmen einzugrenzen, ergeben sich Einsparpotenziale und die Möglichkeit, Mittel gezielt einzusetzen. Gleichzeitig könnte der Staat die Leistungen proaktiver und serviceorientierter zu den Menschen bringen, die sie benötigen.

Kontakt

Dr. Sven Schmitz

Public Sector Lead Central Europe, Visa
E-Mail: schmitzs@visa.com

Timo Behrmann

Industry Lead Public Sector, Nect GmbH
E-Mail: tbeh@nect.com

Philipp Rülke

Director Public Sector Strategy, Nortal AG
E-Mail: philipp.ruelke@nortal.com

Joerg Schwitalla

Gründer und Geschäftsführer, Publ¹k GmbH
E-Mail: js@socialcard.de