

# FAQ-KATALOG

zu den Dialogforen zum OZG-Umsetzungsprojekt „Sozialplattform“

**1. Dialogforenreihe: 30. November bis 2. Dezember 2021**

**2. Dialogforenreihe: 14. März bis 18. März 2022**

Dieser FAQ-Katalog ist eine inhaltlich aktualisierte Version des ersten FAQ-Katalogs, der im Nachgang der ersten Dialogforenreihe Ende 2021 entstanden ist. Er wurde um neue Fragen aus der letzten Dialogforenreihe Mitte März 2022 erweitert. Grundsätzlich enthält der FAQ-Katalog eine Auswahl der etwa 750 gestellten Fragen, die im Rahmen der beiden Dialogforenserien zum OZG-Umsetzungsprojekt „Sozialplattform“ von den Teilnehmerinnen und Teilnehmern gestellt wurden. Aufgrund von Dopplungen und zur besseren Verständlichkeit sind die Fragen zusammengefügt und leicht angepasst worden.

Stand: 01.06.2022

Ministerium für Arbeit,  
Integration und Soziales  
des Landes Nordrhein-Westfalen



**SOZIALPLATTFORM**  
einfach. direkt. sicher.

# Inhaltsverzeichnis

## I Abkürzungsverzeichnis

## II Vorstellung des OZG-Umsetzungsprojekts „Sozialplattform“

### 1 | Themenblock: Allgemeine Fragen rund um die Sozialplattform 1

- 1.1 Welchen Mehrwert bietet die Sozialplattform?
- 1.2 Wie wird die Sozialplattform beworben?
- 1.3 An welche Akteure richtet sich die Sozialplattform?
- 1.4 Ab wann wird die Sozialplattform mit welchen Leistungen und Funktionalitäten zur Verfügung stehen?
- 1.5 Welche weiteren Leistungen werden wann über die Sozialplattform angeboten?
- 1.6 Wird das Angebot der Sozialplattform in mehreren Fremdsprachen angeboten?  
Wenn ja, in welchen?
- 1.7 Ist eine Nutzung der Plattform von nicht-deutschen oder nicht-EU Staatsangehörigen möglich?
- 1.8 Wie werden mögliche gesetzliche Änderungen auf der Sozialplattform berücksichtigt?

### 2 | Themenblock: Mitwirkung beim Aufbau der Sozialplattform

- 2.1 Welche Stakeholder wurden bei der Entwicklung der Sozialplattform einbezogen?
- 2.2 Wer sind die Pilotkommunen?
- 2.3 Wie werden Beratungsstellen bei der Konzeption der Funktionalitäten für die Sucht- und Schuldnerberatung sowie Wohnungslosenhilfe einbezogen? Finden Kooperationen mit bereits bestehenden Angeboten statt?
- 2.4 Wer sind die Mitglieder des Steuerungskreises?
- 2.5 Wie erfährt man, wer aus dem eigenen Bundesland im Steuerungskreis vertreten ist?

### 3 | Themenblock: Nutzung der Sozialplattform

- 3.1 Welche technische Basis steht hinter der Plattform?
- 3.2 Wird es für mobile Endgeräte eine optimierte Ansicht oder App der Sozialplattform geben?
- 3.3 Ist ein Support für Bürgerinnen und Bürger bei der Nutzung der Plattform vorgesehen?
- 3.4 Wie wird die barrierearme Nutzung der Sozialplattform, z. B. für Analphabetinnen und Analphabeten gewährleistet?
- 3.5 Gibt es bereits eine Entwicklungsumgebung, in der man die bisher implementierten Funktionalitäten testen kann?
- 3.6 Welche Servicekonten werden in die Sozialplattform eingebunden?
- 3.7 Welche Software wird für die Erhebung der Analytics-Daten genutzt?
- 3.8 Wie wird die Nutzung der Sozialplattform getestet? Wie werden Testnutzerinnen und nutzer rekrutiert?
- 3.9 Wird es auch einen Nutzerinnen- und Nutzertests für interessierte Beratungsstellen geben?

- 3.10 Inwieweit ist es innerhalb des Projekts von Bedeutung, dass es beim Leistungsträger (z. B. kommunal) letztendlich zu Medienbrüchen kommt, weil die Voraussetzungen für eine digitale Weiterverarbeitung noch gar nicht gegeben sind?

#### **4 | Themenblock: Funktionalitäten der Sozialplattform**

- 4.1 Wie werden Beratungsleistungen definiert?
- 4.2 Müssen sich Ratsuchende mit einem extra Servicekonto auf der Sozialplattform registrieren und einloggen, um die Funktionalitäten der Plattform zu nutzen?
- 4.3 Sind die Dienste der Sozialplattform auch eigenständig nutzbar und können in andere Serviceportale eingebunden werden?
- 4.4 Verursacht die Nutzung einzelner Funktionalitäten (Chat- und Videofunktion, Eintragung in den Beratungsstellenfinder etc.) zusätzliche Kosten für Beratungsstellen?
- 4.5 Wie kommen die Daten in den Beratungsstellenfinder und wie ist die Datenpflege nach der Aktivierung geplant?
- 4.6 Wie werden die Suchergebnisse des Beratungsstellenfinders strukturiert und hierarchisiert? Gibt es eine Beschränkung auf den eigenen Wohnort oder den eigenen Landkreis bei der Nutzung des Beratungsstellenfinders?
- 4.7 Welche Art der Beratungsstellen sind durch den Beratungsstellenfinder auffindbar? Können Beratungsstellen zu externen Angeboten verlinken?
- 4.8 Ist eine anonyme Kontaktaufnahme zu den Beratungsstellen möglich?
- 4.9 Wird auf der Sozialplattform die Historie des Nutzerverhaltens der Bürgerinnen und Bürger gespeichert, z.B. dass, sie sich an eine Suchtberatung gewandt haben?
- 4.10 Wann werden Funktionen zur bidirektionalen Kommunikation auf der Plattform zur Verfügung stehen?
- 4.11 Wird für die Sozialplattform ein eigenes Terminmanagementsystem geschaffen, oder nutzt man ein bestehendes System? Wenn ja, welches ist das?
- 4.12 Wie wird den Beratungsstellen das Terminmanagement zugänglich gemacht?
- 4.13 Wie soll z. B. die Terminmanagement-Funktion in die zahlreich vorhandenen kommunalen Terminreservierungssysteme integriert werden?
- 4.14 Wozu genau soll die Chat- und Videofunktion im Rahmen der Sozialplattform genutzt werden bzw. was ist genau darunter zu verstehen?
- 4.15 Wie können Bürgerinnen und Bürger diese Funktionalitäten nutzen? Wird für die Nutzung der Chat- und Videofunktion eine zusätzliche Software benötigt?
- 4.16 Ist eine Open-Source-Beratungssoftware geplant?
- 4.17 In welchem Verhältnis steht das OZG-Umsetzungsprojekt Sozialplattform zum DigiSucht-Projekt?
- 4.18 Ist angedacht einen „Sozialleistungsrechner“ zu entwickeln, der den Antragsstellenden zeigt, welche Sozialleistung für sie individuell die „Beste“ ist?
- 4.19 Einige Leistungen sind regional sehr unterschiedlich. Können regionale Sozialleistungsangebote z. B. in den Sozialleistungsfinder integriert werden?

#### **5 | Themenblock: Antragstellung über die Sozialplattform**

- 5.1 Können Anträge auch durch Betreuende oder Bevollmächtigte gestellt werden?
- 5.2 Ist eine Beratungsgespräch vor Antragstellung verpflichtend?

- 5.3 Bleibt bei einem angefangenen Antragsformular der aktuelle Eingabestand erhalten, sodass der Antrag später zu einem beliebigen Zeitpunkt fortgeführt werden kann?
- 5.4 Wird es individuelle oder deutschlandweit einheitliche Anträge geben? Kann der digitale Antrag nach Angebot oder Verlinkung auf der Sozialplattform durch die Kommunen noch individuell angepasst werden?
- 5.5 Welcher Formulareditor bildet die Grundlage der Antragsformulare?
- 5.6 Sind bei den Antragsformularen Plausibilitätsprüfungen zu den Eingaben integriert?
- 5.7 Gibt es die Möglichkeit, fehlgeleitete Anträge entsprechend weiterzuleiten, um das Antragsdatum zu wahren?
- 5.8 Erfolgt die Weiterverarbeitung des Antrags auch über die Sozialplattform? Wie erfolgt die Weiterleitung des Antrags an die zuständige Stelle?
- 5.9 In welcher Form erhält die Sachbearbeitung einen Antrag? Wie wird der weitere Sachbearbeitungsprozess des Antrages vereinfacht?
- 5.10 Wie wird mit dem in Bearbeitung befindlichen oder abgesandten Antrag verfahren, wenn jemand den Antrag über ein öffentlich zugängliches Endgerät gestellt hat, selbst aber kein eigenes Endgerät besitzt?
- 5.11 Wird es möglich sein, Anträge auch ohne Authentifizierung fristwahrend zu stellen?
- 5.12 Wie wird die Unterschrift auf dem Antrag ersetzt?

## **6 | Themenblock: Schnittstellen und Standards der Sozialplattform**

- 6.1 Zu welchen Fachverfahrensherstellern bestand während der Entwicklung der Sozialplattform bislang Kontakt? Was ist der aktuelle Stand bei der Anbindung der Fachverfahren?
- 6.2 Was ist der aktuelle Stand bei der Entwicklung der XML-Schnittstelle? Bis wann soll die Schnittstelle mit "XML" eingeführt werden?
- 6.3 Sind Schnittstellen zu Fachverfahren in der Finanzierung enthalten?
- 6.4 Welche Transportnetze werden verwendet, um die Daten ins Fachverfahren der Kommune zu bringen?
- 6.5 Ist die Standardisierung von XSozial-basis eine landesspezifische Initiative für OZG-Umsetzungsprojekte in Nordrhein-Westfalen?
- 6.6 Ist XSozial-basis als Datenaustauschformat der Behörden untereinander unabhängig von der Sozialplattform zu verstehen?
- 6.7 Wie ist das Verhältnis von XSozial-basis zu Standards verwandter Gebiete, wie XFamilie?
- 6.8 Welche Stelle entscheidet über Weiterentwicklung oder Anpassung der Spezifikation von XSozial-basis? Wer stellt die Weiterentwicklung zur Verfügung?
- 6.9 Sind die FIM-Artefakte auf den Standard XSozial-basis gemappt?
- 6.10 Wie erhält man Zugriff auf die FIM-Unterlagen?
- 6.11 Welche Rolle wird FIT-Connect spielen?

## **7 | Themenblock: Anbindung an die Sozialplattform**

- 7.1 Welche technischen Voraussetzungen müssen die beteiligten Behörden für eine Anbindung erfüllen?
- 7.2 Wie wird eine technische Befähigung der eingebundenen Beratungsstellen (Schulden-, Sucht- und Wohnungslosenhilfe) sichergestellt?

- 7.3 Wie werden Beratungsstellen und Kommunen an die Sozialplattform angebunden?
- 7.4 Für welches konkrete Antragsverfahren steht die Datenübertragung nach den beiden Anbindungsszenarien bereits zur Verfügung?
- 7.5 Kann eine Anbindung an die Plattform nur dann erfolgen, wenn die Kommune oder Beratungsstelle alle Leistungen der Sozialplattform nachnutzt?

## **8 | Themenblock: Nachnutzung der Sozialplattform**

- 8.1 Soll diese Plattform die kommunalen Angebote ersetzen, verdrängen oder ergänzen?
- 8.2 Ist die Nachnutzung der Sozialplattform für Kommunen und Beratungsstellen verpflichtend?
- 8.3 Ist die verbindliche Nutzung der Online-Dienste über die Sozialplattform für Bürgerinnen und Bürger vorgesehen?
- 8.4 Wie sehen die Nachnutzungsmodelle aus?
- 8.5 Gibt es eine verpflichtende Mindestlaufzeiten für die Nachnutzung der Sozialplattform?
- 8.6 Welche Verträge müssen für die Nachnutzung der Sozialplattform von Kommunen geschlossen werden? Ist es z. B. für Kommunen aus NRW erforderlich, den Rahmenvertrag mit d-NRW (Kommunalvertreter.NRW) abzuschließen, um die Sozialplattform nachnutzen zu können?
- 8.7 Wie hoch sind die Nachnutzungskosten der Sozialplattform für Kommunen und Beratungsstellen? Wie werden diese berechnet?
- 8.8 Gibt es eine Indikation, wie viele der Bundesländer die Plattform nachnutzen möchten? Was können Leistungsträger tun, wenn Ihr Bundesland noch keinen Letter of Intent (kurz: Lol) eingereicht hat?
- 8.9 Wenn sich eine Kommune gegen die Nutzung der Sozialplattform entscheidet: Werden ihre Leistungen trotzdem auf der Plattform verlinkt?
- 8.10 Wenn ein Bundesland bereits über einen Zuständigkeitsfinder verfügt, wie wird dieser dann auf der Sozialplattform eingebunden?
- 8.11 Ist eine Verlinkung zu Anträgen aus den jeweiligen Landesportalen oder einem kommunalen Service-Portal möglich? Wer verwaltet diese Links dauerhaft?
- 8.12 Inwiefern werden die Inhalte der Leistungsbeschreibungen, die von den Landesportalen redaktionell gepflegt werden, auf der Sozialplattform verwendet? Wie erfolgt der Recherche- und Redaktionsprozess der Leistungsbeschreibungen auf der Sozialplattform?

## **9 | Themenblock: Datenschutz & Datensicherheit auf der Sozialplattform**

- 9.1 Wie wird der Datenschutz auf der Sozialplattform sichergestellt?
- 9.2 Wie sind die Vertrauensniveaus der Leistungen auf der Sozialplattform bewertet und definiert worden?
- 9.3 Wie werden benötigte Unterlagen zum Antrag datenschutzkonform hochgeladen?
- 9.4 Laufen vertrauliche Beratungen der Beratungsstellen über staatliche Server?
- 9.5 Ist ein Abgleich der persönlichen Angaben mit den Daten im Ausweis vorgesehen und ist es möglich, dass eine Person mehrere Anträge unter Nutzung falscher Daten und Angaben stellen kann?

## I Abkürzungsverzeichnis

AKDB	Anstalt für kommunale Datenverarbeitung in Bayern
ALG II	Arbeitslosengeld II
AsylbLG	Asylbewerberleistungsgesetz
BA	Bundesagentur für Arbeit
BAG W	Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe
BAG SB	Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung
BMAS	Bundesministerium für Arbeit und Soziales
BMG	Bundesministerium für Gesundheit
BMI	Bundesministerium des Innern und für Heimat
BITV	Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung
DVDV	Deutsches Verwaltungsdienstverzeichnis
DSGVO	Datenschutzgrundverordnung
d. h.	das heißt
DHS	Deutsche Hauptstelle für Suchtfragen
EfA-Prinzip	Einer für Alle-Prinzip
FAQ	Frequently Asked Questions
FINK	Föderiertes Identitätsmanagement interoperabler Nutzerkonten
FMS	Formular-Management-System
HzL	Hilfe zum Lebensunterhalt
i. S. v.	im Sinne von
ID	Identifikator
insb.	insbesondere
inkl.	inklusive
IT.NRW	Landesbetrieb Information und Technik Nordrhein-Westfalen
LeiKa-ID	Leistungskatalog-ID
LIP	Lucom Interaction Platform
Lol	Letter of Intent
MAGS NRW	Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen
nPA	neuer Personalausweis
NRW	Nordrhein-Westfalen
OSCI	Online Services Computer Interface
OZG	Onlinezugangsgesetz
PHP	Hypertext Preprocessor
PKI	Public Key Infrastructure
u. a.	unter anderem
vs.	versus
z. B.	zum Beispiel
SoC-Prinzip	Separation of Concerns
SGB	Sozialgesetzbuch
TOM	Technisch organisatorische Maßnahmen
WBS	Wohnberechtigungsschein

## II Vorstellung des OZG-Umsetzungsprojekts „Sozialplattform“

Im Rahmen des Onlinezugangsgesetzes (kurz: OZG) verfolgt das Umsetzungsprojekt „Gebündelte Umsetzung von Sozialleistungen (Sozialplattform)“ das Ziel, ein bundesweites Themenportal mit folgender Vision aufzubauen:

- Unmittelbarer und zentraler Onlinezugang zu Sozialleistungen,
- Vermittlung der Anliegen der Bürgerinnen und Bürger an die zuständigen Stellen vor Ort,
- Nutzungsfreundliche Antrags- und Beratungsleistungen,
- Informationen, Beratung und Antragstellung: digital, einfach und aus einer Hand.

Um dem Anspruch der Bürgerinnen und Bürger und der heutigen Lebenswirklichkeit gerecht zu werden, soll das Netz der sozialen Hilfe die digital vernetzte Welt umspannen und die Menschen dort auffangen, wo sie Unterstützung suchen.

Die Realisierung der Sozialplattform erfolgt aus dem Themenfeld „Arbeit & Ruhestand“ heraus, für welches das Bundesministerium für Arbeit und Soziales (kurz: BMAS) gemeinsam mit dem Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen (kurz: MAGS NRW) die bundesweite Federführung übernommen hat.

Das Projekt wird gemäß dem „Einer für Alle“-Prinzip (kurz: EfA-Prinzip) umgesetzt. Ziel ist, dass jede Leistung nur einmal digitalisiert werden muss und dann von Ländern und Kommunen nachgenutzt werden kann. Dadurch müssen diese keine eigenen Lösungen entwickeln und erfüllen mit dem Anschluss an die Sozialplattform die rechtlichen Verpflichtungen aus dem OZG. Die OZG-Konformität bzw. Kompatibilität mit dem Portalverbund wird durch die Erfüllung der EfA-Mindestanforderungen sichergestellt.

Gemäß dem EfA-Prinzip übernimmt das Land Nordrhein-Westfalen (kurz: NRW)

- die initiale Umsetzung der Leistungen,
- die anschließende Weiterentwicklung
- und den Betrieb des Onlinedienstes.

Seit dem 14. März 2022 ist die **Beta-Version der Sozialplattform** live, mit der in den bereits angebotenen Pilotkommunen, Bad Sassendorf, Iserlohn, Soest und Troisdorf, Anträge auf Hilfe zum Lebensunterhalt gestellt werden können. Im Laufe der nächsten Monate werden im Rahmen eines kommunalen Flächenrollouts weitere Kommunen in Nordrhein-Westfalen und anderen Bundesländern an die Sozialplattform angeschlossen. Weiterführende Informationen zum Vorgehen beim kommunalen Flächenrollout finden Sie in der Antwort auf Frage 7.3. Darüber hinaus werden bereits mit der Beta-Version die Leistungen Arbeitslosengeld II (kurz: ALG II) und Wohngeld verlinkt auf der Sozialplattform angeboten.

Bei Rückfragen oder Anmerkungen zum Thema Sozialplattform kontaktieren Sie gerne jederzeit das Projektpostfach [kontakt@sozialplattform.info](mailto:kontakt@sozialplattform.info), bei Rückfragen zum Thema Dialogforen [dialogforen.sozpl@deloitte.de](mailto:dialogforen.sozpl@deloitte.de).

# 1 | Themenblock: Allgemeine Fragen rund um die Sozialplattform

## 1.1 Welchen Mehrwert bietet die Sozialplattform?

Das Umsetzungsprojekt Sozialplattform verfolgt im Rahmen des Onlinezugangsgesetzes (OZG) das Ziel, eine bundesweite Plattform aufzubauen, die der heutigen Lebenswirklichkeit der Bürgerinnen und Bürger gerecht wird. Dabei spricht das Angebot eine große Zielgruppe potenzieller Nutzerinnen und Nutzer in Deutschland an. Laut einem Schätzmodell, das im Rahmen des Projekts Ende 2021 aufgestellt wurde, sind knapp über 19 Millionen Leistungsberechtigte bzw. Bedarfsgemeinschaften in Deutschland berechtigt, Anträge auf die EfA-Leistungen zu stellen, die im Rahmen des Projekts über die Sozialplattform digitalisiert werden. Eine Liste dieser Leistungen finden Sie in der Antwort auf [Frage 1.5](#).

Um zu vermeiden, dass sich Bürgerinnen und Bürger für verschiedene Anlässe mit unterschiedlichen Portalen auseinandersetzen müssen, bietet die Sozialplattform einen unmittelbaren und zentralen Onlinezugang zu Sozialleistungen aus einer Hand. Die Bereitstellung von Informationen und Beratungsleistungen sowie die Antragstellung werden digital und einfach ermöglicht.

Die Sozialplattform gewährleistet eine effiziente und fristgerechte OZG-Umsetzung

Die Sozialplattform wird nach dem EfA-Prinzip entwickelt. Dieser Ansatz und die gebündelte Umsetzung der Sozialleistungen sparen allen beteiligten Stellen Zeit und Geld. Durch die arbeitsteilige OZG-Umsetzung werden fachliche Expertisen und Ideen von Kommunen, Ländern, des Bundes und Nutzerinnen und Nutzern eingebunden. Eine Auflistung aller involvierten Stakeholdergruppen beim Auf- und Ausbau der Sozialplattform finden Sie in der Antwort auf [Frage 2.1](#). Mit diesem arbeitsteiligen Ansatz wird zu einer leistungsstarken und nutzerfreundlichen Sozialplattform beigetragen. Finanziert wird der Aufbau der Sozialplattform bis Ende 2022 durch das Konjunkturpaket des Bundes.

Die Sozialplattform sichert den nutzerfreundlichen Zugang zu Sozialleistungen

Mit der Sozialplattform wird ein zentraler digitaler Zugang zu einer Vielzahl von Sozialleistungen und leistungsübergreifenden Informationen geschaffen – intuitiv nutzbar, barrierearm und mehrsprachig. Sie wird als bundesweites und trägerübergreifendes Themenportal aufgebaut, das diverse Funktionalitäten bietet, die eine nutzerfreundliche Inanspruchnahme von Antrags- und Beratungsleistungen ermöglichen. Dazu gehört ein Sozialleistungsfinder, der Orientierung bietet und einen möglichen Leistungsanspruch aufzeigen soll. Über einen Beratungsstellenfinder können Bürgerinnen und Bürger zudem eine für ihr Anliegen passende Stelle aus den Bereichen Schuldner-, Sucht- oder Wohnungslosenhilfe finden und deren Kontaktdaten ermitteln sowie direkt eine Beratung vereinbaren – entweder mittels einer Terminbuchungsfunktion oder über die aufgeführten Kontaktdaten. Dieser Termin kann vor Ort oder mit Hilfe einer Chat- und Videofunktion, die von Beratungsstellen nachgenutzt werden kann, über die Sozialplattform durchgeführt werden.

Durch die Einbindung von Expertinnen und Experten und dem Feedback der Endnutzerinnen und Endnutzer streben wir nach höchster Qualität in der Umsetzung sowie einer Nutzerzentrierung, von der alle Beteiligten profitieren.



Unser Ziel ist es, durch eine gemeinsame bundesweite Plattform möglichst viele rat- und hilfesuchende Menschen zu erreichen – als kompetenter digitaler Partner.

Die Sozialplattform bietet eine langfristige wirtschaftliche und rechtssichere Perspektive

Ab 2023 sorgt eine eigene Geschäfts- und Koordinierungsstelle für ein strukturiertes Anforderungsmanagement und steuert die gemeinsame Weiterentwicklung der Plattform.

Nachnutzende Stellen und ihre Fachverfahrenshersteller haben einen Vertragspartner und nutzen ein vergabe- und datenschutzrechtliches Modell. Eine Übersicht über die Nachnutzungsmodelle finden Sie auf Folie 9 im Anhang. Anträge und die Beschreibungen der angebotenen Leistungen sind qualitätsgesichert und aktuell, auch wenn sich fach- oder digitalrechtliche Anforderungen ändern. Ein abgestimmter Fachstandard, XSozial garantiert den effizienten Datenaustausch mit allen gängigen Fachverfahren und zwischen den zuständigen Stellen. Eine zentrale Servicehotline für technische Fragen entlastet die zuständigen Stellen vor Ort.

Eine Gegenüberstellung weiterer Nutzenargumente für Bürgerinnen und Bürger und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung können Sie Folie 2 des Anhangs entnehmen.

## **1.2 Wie wird die Sozialplattform beworben?**

Um das Angebot bekannt zu machen, ist für die Sozialplattform eine bundesweite Informationskampagne vorgesehen. Diese findet zeitlich nach dem initialen Aufbau und der Gewinnung möglichst vieler nachnutzenden Länder statt. In der Antwort auf [Frage 8.9](#) finden Sie die Liste der Bundesländer, die bisher ihr Nachnutzungsinteresse geäußert haben.

## **1.3 An welche Akteure richtet sich die Sozialplattform?**

Wir nehmen beim Aufbau der Sozialplattform vor allem zwei Zielgruppen in den Blick, für die ein Nutzen geschaffen werden soll: Bürgerinnen und Bürger sowie die zuständigen Stellen (Behörden und Beratungseinrichtungen). Zum konkreten Mehrwert der Plattform für die einzelnen Zielgruppen beachten Sie die Antwort zu [Frage 1.1](#).

## **1.4 Ab wann wird die Sozialplattform mit welchen Leistungen und Funktionalitäten zur Verfügung stehen?**

Im Anhang auf Folie 6 finden Sie den Zeitplan für das Jahr 2022; dort können Sie sich über alle Leistungen der Sozialplattform informieren.

Mit dem Go-Live der Sozialplattform am 14. März 2022 haben Bürgerinnen und Bürger Informationsangebote zu den ersten Leistungen ALG II, Wohngeld und HzL sowie die Möglichkeit zur Antragstellung erhalten. Bereits vorhandene externe Antragswege auf ALG II und Wohngeld sind auf der Plattform verlinkt, während Anträge auf HzL über ein eigens digitalisiertes Antragsformular direkt über die Sozialplattform gestellt werden können. Sie können sich hier einen Eindruck von der [Beta-Version der Sozialplattform](#) machen.

In sogenannten Digitalisierungsstraßen wird gemeinsam mit engagierten Fachexpertinnen und Fachexperten der Länder und Kommunen an den Online-Anträgen für die weiteren antragsba-

sierten OZG-Leistungen gearbeitet. Besonders fortgeschritten in diesem Prozess sind z. B. die Leistungen Übernahme von Mietrückständen, Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung und die Leistungen nach Asylbewerberleistungsgesetz. Über voraussichtlich drei weitere Releases im Jahr 2022 werden weitere Leistungen auf der Sozialplattform verfügbar sein.

Neben Information und Antragstellung wird die Sozialplattform weitere Funktionalitäten bieten, die bis Ende 2022 verfügbar sein sollen. So soll Ende des zweiten Quartals 2022 der Beratungsstellenfinder verfügbar sein, über den Bürgerinnen und Bürger die für ihr Anliegen passende Beratungsstelle im Bereich Schulden, Sucht und Wohnungslosenhilfe finden können. Anschließend folgt die Terminmanagement-Funktion, durch die Bürgerinnen und Bürger einen Termin vor Ort bei ihrer nachnutzenden Beratungsstelle vereinbaren können. Der Sozialleistungsfinder, der Ratsuchenden einen möglichen Leistungsanspruch anhand von wenigen Fragen aufzeigt, soll ebenfalls Ende des zweiten Quartals 2022 nutzbar sein. Die Chat- und Videofunktion, die es ermöglicht, angefragte Beratungsleistungen auch digital zu erbringen und einen Beratungstermin auch online durchzuführen, wird zu Ende des dritten Quartals 2022 verfügbar sein. Zudem ist zu einem späteren Release eine vollumfängliche Verwaltungsfunktion für die Beratungsstellen („Self-Service“) eingeplant, die die eigenständige Pflege der Stammdaten der Beratungsstellen ermöglicht.

### **1.5 Welche weiteren Leistungen werden wann über die Sozialplattform angeboten?**

Auf der Sozialplattform werden bis Ende des Jahres 2022 folgende OZG-Leistungen aus dem Themenfeld „Arbeit & Ruhestand“ umgesetzt:

- Aktivierung und berufliche Eingliederung
- Arbeitslosengeld II (ALG II)
- Bedarf für Bildung und Teilhabe (BuT)
- Förderung der Aufnahme einer Erwerbstätigkeit
- Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung
- Hilfe zum Lebensunterhalt
- Hilfe zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten
- Schuldnerberatung
- Suchtberatung
- Wohngeld
- Übernahme von Mietrückständen
- Bescheinigung für Geringverdiener (Dies umfasst den Wohnberechtigungsschein [kurz: WBS]. Das MHKBG NRW und der KDN haben eine NRW-Version des WBS entwickelt, welcher zeitnah auf der Sozialplattform live gehen soll. Darauf aufbauend wird eine EfA-fähige Version des WBS von einer länderübergreifenden Arbeitsgruppe konzipiert, die ebenfalls perspektivisch auf die Sozialplattform gebracht werden soll.
- Leistungen nach Asylbewerberleistungsgesetz (kurz: AsylbLG)
- Gesundheitsleistungen für Leistungsempfänger nach Asylbewerberleistungsgesetz
- Seniorenpass (keine EfA-Leistung)
- Pflege Wohngeld (keine EfA-Leistung)

Da die Sozialplattform als ein Themenportal für Sozialleistungen konzipiert wurde, ist die Aufnahme weiterer Leistungen vorstellbar. Falls Nachnutzungsinteresse in Ihrer Kommune und Beratungsstelle besteht, wenden Sie sich bitte an das Projektpostfach

[kontakt@sozialplattform.info](mailto:kontakt@sozialplattform.info).

Zu welchem Zeitpunkt weitere Leistungen, wie z. B. ElterngeldDigital oder das Bürgergeld auf der Sozialplattform verfügbar sein werden, ist noch zu entscheiden. Über die Aufnahme weitere Leistungen wird regelmäßig im Rahmen von Informationsveranstaltungen, wie den Dialogforen, informiert. Falls Sie weitere Leistungen vorschlagen möchten, die perspektivisch über die Sozialplattform verfügbar gemacht werden sollen, können Sie diese Ihrer Vertreterin oder Ihrem Vertreter Ihres Bundeslandes im Steuerungskreis mitteilen. [Frage 2.5](#) beschreibt das Vorgehen, um zu ermitteln, wer die Vertreterin oder der Vertreter Ihres Bundeslandes im Steuerungskreis ist. Wie bereits in der jetzigen Phase des Aufbaus werden auch im Zuge der Weiterentwicklung der Sozialplattform die Bedürfnisse von Nutzerinnen und Nutzern im Fokus der Angebotserweiterung stehen.

### **1.6 Wird das Angebot der Sozialplattform in mehreren Fremdsprachen angeboten? Wenn ja, in welchen?**

Die Informationsseiten der Sozialplattform sollen in mehreren Fremdsprachen verfügbar sein. Dabei handelt es sich um eine Auswahl der in Deutschland meistgenutzten Fremdsprachen. Als Teil der ersten Weiterentwicklungsstufe der Sozialplattform sind die Informationsseiten bereits auf Englisch verfügbar. Aufgrund der aktuellen politischen Situation in der Ukraine wird an der Übersetzung der Informationen auf der Sozialplattform ins Ukrainische und Russische mit erhöhter Priorität gearbeitet. Bis zum Ende des Jahres 2022 ist die Verfügbarkeit der Informationsseiten in weiteren Fremdsprachen geplant.

### **1.7 Ist eine Nutzung der Plattform von nicht-deutschen oder nicht-EU Staatsangehörigen möglich?**

Eine Nutzung der Antrags- und Beratungsfunktionen der Plattform ist für alle Menschen möglich, unabhängig von der Staatsangehörigkeit. Nach Antragstellung wird im Rahmen einer Anspruchs- und Zuständigkeitsprüfung der jeweiligen Sachbearbeitung in den Kommunen geprüft, ob die Antragstellerin oder der Antragsteller, basierend auf ihrem oder seinem Aufenthaltsstatus, einen rechtlichen Anspruch auf die beantragte Sozialleistung hat.

### **1.8 Wie werden mögliche gesetzliche Änderungen auf der Sozialplattform berücksichtigt?**

Die Sozialplattform ist als ein nachhaltiges und langfristig bestehendes Angebot angelegt. Daher wird im Rahmen eines Pflegekonzeptes definiert, wie Änderungsbedarfe (z. B. Gesetzesänderungen) in bestehenden Onlineformularen umgesetzt werden. Die Pflege eines EfA-Dienstes bzw. die Abstimmung über Änderungsbedarfe an Onlineformularen soll dabei länderübergreifend geschehen. Die Ausarbeitung und Einführung des Pflegekonzeptes sind für das Jahr 2022 vorgesehen.

## 2 | Themenblock: Mitwirkung beim Aufbau der Sozialplattform

### 2.1 Welche Stakeholder wurden bei der Entwicklung der Sozialplattform einbezogen?

Die Einbindung diverser Stakeholder aller föderalen Ebenen ist für den Auf- und Ausbau der Sozialplattform essenziell. Um die Anforderungen und Nutzungserfahrungen der einzelnen Stakeholdergruppen effizient und gezielt einfließen zu lassen, wurden sie in die Entwicklung regelmäßig einbezogen. Grundlegend konnte auf sogenannte Digitalisierungslabore aus der Vorstudie aufgebaut werden, in denen bereits potenzielle Nutzerinnen und Nutzer und Expertinnen und Experten involviert waren.

Über den Projektverlauf wurden folgende Stakeholder aller föderaler Ebenen einbezogen:

Auf föderaler Ebene besteht mit dem Steuerungskreis ein Format zur regelmäßigen Teilhabe der Bundesländer und der Spitzenverbände der Kommunen und seit kurzem auch der freien Wohlfahrtspflege. Weitere Informationen zur Zusammensetzung des Steuerungskreises finden Sie unter [Frage 2.4](#).

Die ständigen Mitglieder des Steuerungskreises können Fachexpertinnen und Fachexperten der OZG-Umsetzung aus ihren Bundesländern nominieren, um an den Digitalisierungsstraßen, konkret an der Digitalisierung der Anträge auf der Sozialplattform, mitzuarbeiten. Ziel der Arbeit in den Digitalisierungsstraßen ist die EfA-konforme Digitalisierung von Anträgen, die zu einer Vereinfachung der digitalen Beantragung von Sozialleistungen und zu einem verringerten bürokratischen Aufwand führen soll. Dabei konnte in einigen Digitalisierungsstraßen auf Vorkonzeptionen im Bereich der FIM-Leistungsbeschreibung und/oder des OZG-Referenzdatenschemas und/oder des OZG-Referenzprozesses aufgebaut werden.

Des Weiteren besteht ein regelmäßiger Austausch auf kommunaler Ebene mit Vertreterinnen und Vertretern von Kommunen und Beratungsstellen in Form von Informationsveranstaltungen, u. a. den Dialogforen und Workshops, sowie direkten Stakeholder-Gesprächen. Im Rahmen dieses Austauschs werden Anforderungen und Vorschläge zum Auf- und Ausbau der Sozialplattform diskutiert und aufgenommen.

Zu den Teilnehmerinnen und Teilnehmern dieser Informationsveranstaltungen und Arbeitsgruppensitzungen gehören kommunale Spitzenverbände, wie der Deutsche Landkreistag, der Deutsche Städte- und Gemeindebund und der Deutsche Städtetag, Kommunalvertreterinnen und -vertreter aus einzelnen Pilotkommunen, Vertreterinnen und Vertreter von Dachverbänden der Beratungsstellen, wie die Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung (BAG SB), Deutsche Hauptstelle für Suchtfragen (DHS) und Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe (BAG W) sowie Vertreterinnen und Vertretern von kommunalen Jobcentern.

Um die verwaltungstechnische Nutzungsperspektive um die Perspektive der Endnutzerinnen und Endnutzer zu komplettieren, wurde und wird regelmäßiges Feedback von diesen im Rahmen von Nutzungstests eingeholt.

Potenzielle Nutzerinnen und Nutzer werden dabei aus einem breiten Spektrum demographischer Merkmale ausgewählt und u. a. nach Alter, Muttersprache, Region (städtisch bis ländlich), Einkommen sowie Geschlecht differenziert. Die Ergebnisse werden nach jeder Testphase doku-

mentiert. Über iterative Feedbackschleifen während des gesamten Projekts ist die kontinuierliche Einbindung der Nutzerinnen und Nutzer gewährleistet, und so werden Anhaltspunkte für die stetige Verbesserung der Nutzerzentrierung geliefert.

## 2.2 Wer sind die Pilotkommunen?

Mit folgenden Kommunen wurde die Pilotierung für einzelne Leistungen gestartet:

6 HzL-Pilotkommunen: Paderborn, Wuppertal, Bad Sassendorf, Soest, Troisdorf und Iserlohn

1 WBS-Pilotkommune: Haan

8 Pilotkommunen für die Leistung „Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung“: Wuppertal, Bad Sassendorf, Soest, Iserlohn, Münster, Welper, Herne und Düren

3 Pilotkommunen für die Leistung „Leistungen nach Asylbewerberleistungsgesetz“: Troisdorf, Münster und Welper

1 Pilotkommune für die Leistung „Übernahme von Mietrückständen“: Welper

Diese Auflistung wird regelmäßig aktualisiert. Falls Sie mit Ihrer Kommune Teil der Sozialplattform werden möchten, teilen Sie uns gerne Ihr Interesse unter der E-Mail-Adresse [anbindung@sozialplattform.info](mailto:anbindung@sozialplattform.info) mit.

Erkenntnisse aus dieser Pilotierung finden Eingang in die Gestaltung des kommunalen Flächenrollouts der Sozialplattform. Weitere Informationen zum kommunalen Flächenrollout finden Sie in der Antwort auf [Frage 7.3](#).

## 2.3 Wie werden Beratungsstellen bei der Konzeption der Funktionalitäten für die Sucht- und Schuldnerberatung sowie Wohnungslosenhilfe einbezogen? Finden Kooperationen mit bereits bestehenden Angeboten statt?

Die Konzeption der Funktionalitäten hat auf der Grundlage von Erkenntnissen aus Workshops mit diversen Expertinnen und Experten, u. a. aus Beratungsstellen, sowie der technischen Vorstudie stattgefunden. Die dort erhobenen Anforderungen wurden innerhalb des Projektes auf ihre Umsetzbarkeit geprüft und entsprechend angepasst oder verfeinert.

Bei der Entwicklung der Terminmanagement-Funktion sowie der Online-Beratung mithilfe einer Chat- und Videofunktion wird auf Systemlösungen bestehender Angebote zurückgegriffen. Die Terminmanagement-Funktion wird über eine Open-Source-Komponente abgebildet, die bereits für die Justiztermine in NRW verwendet wird und daher vielfach erprobt und bewährt ist. Die Funktion der Online-Beratung wird auf Basis eines bestehenden Codes weiterentwickelt und unabhängig von anderen Instanzen betrieben. Der Open-Source-Ansatz der bestehenden Lösung wird weitergeführt. Weitere Informationen zu den Funktionalitäten der Plattform finden Sie im Themenblock 4.

## **2.4 Wer sind die Mitglieder des Steuerungskreises?**

Ständige Mitglieder sind Vertreterinnen und Vertreter der zuständigen Ministerien der Länder und des federführenden Bundesressorts, des BMAS. Daneben sind die kommunalen Spitzenverbände der Bundesebene ebenso wie die Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege in einer ständigen Gastrolle vertreten. Den Vorsitz des Steuerungskreises hat das MAGS NRW inne.

## **2.5 Wie erfährt man, wer aus dem eigenen Bundesland im Steuerungskreis vertreten ist?**

Um Kontakt zu der Vertreterin oder dem Vertreter Ihres Bundeslandes aufzunehmen, wenden Sie sich gerne an das Projektpostfach unter [kontakt@sozialplattform.info](mailto:kontakt@sozialplattform.info). Wir leiten Ihre Anfrage sowie Kontaktdaten an die zuständige Vertreterin oder den zuständigen Vertreter des jeweiligen Bundeslandes weiter.

## 3 | Themenblock: Nutzung der Sozialplattform

### 3.1 Welche technische Basis steht hinter der Plattform?

Die Plattform basiert auf dem technischen Grundkonzept einer verprobten Version von (Headless) Drupal. Drupal ist die führende CMS-Software im öffentlichen Sektor und eine der weltweit am häufigsten verwendeten Softwares für die Erstellung von Regierungsseiten. Die beim Aufbau der Sozialplattform genutzte Version von Drupal wurde bereits für das Serviceportal NRW (meineverwaltung.nrw.de) genutzt, erfolgreich erprobt und im Rahmen der Vorstudie auf ihre Nutzbarkeit für die Sozialplattform geprüft. Architektonisch folgt das Projekt dem SoC-Prinzip (kurz: Separation of Concerns), d.h. die Software ist auf drei Ebenen verteilt, zwei Ebenen sind serverseitig und eine wird kundenseitig verwendet.

### 3.2 Wird es für mobile Endgeräte eine optimierte Ansicht oder App der Sozialplattform geben?

Die Website und die Antragsformulare sind in einem responsiven Design entwickelt worden, sodass sie sich automatisch an das Format und die Größe des Bildschirms des Endgeräts anpassen. Die Sozialplattform ist für alle Browser optimiert. Dieses Design wird auch zum Go-live implementiert sein. Eine separate App der Sozialplattform ist nicht in Planung.

### 3.3 Ist ein Support für Bürgerinnen und Bürger bei der Nutzung der Plattform vorgesehen?

Ja, es ist ein Support für Bürgerinnen und Bürger bei der Nutzung der Plattform vorgesehen. Bei technischen Anliegen zur Nutzung der Plattform können sie sich an eine Support-Hotline wenden. Die Telefonnummer sowie Servicezeiten des Supports sind auf der Sozialplattform zu finden. Die Support-Hotline ist im aktuellen Entwicklungsstand auf Deutsch verfügbar. Für eine fachliche Beratung zu den einzelnen Sozialleistungen wenden sich Bürgerinnen und Bürger auch zukünftig direkt an die zuständige Stelle.

Über dieses Angebot hinaus können bei Bedarf und nach Ermessen der beteiligten Fachexpertinnen und Fachexperten in den Digitalisierungsstraßen, Hinweistexte zur vereinfachten Befüllung der Antragsfelder in den Formularen hinterlegt werden.

Darüber hinaus wurde zuletzt mit dem neuen Bereich „Hilfe & Support“ ein Angebot zur Sozialplattform hinzugefügt, in dem Nutzerinnen und Nutzer Antworten auf die am häufigsten gestellten Fragen finden.

### 3.4 Wie wird die barrierearme Nutzung der Sozialplattform, z. B. für Analphabetinnen und Analphabeten gewährleistet?

Die Sozialplattform soll Ratsuchenden einfach, direkt und barrierearm einen Zugriff auf Sozialleistungen ermöglichen. In den nächsten Ausbaustufen soll die Einbindung von zusätzlichen Bildern und Icons auf der Sozialplattform sowie die Verfügbarkeit der Informationstexte in leichter Sprache die Nutzung erleichtern.

Die Antragsformulare sind responsiv gestaltet, sodass sie sich automatisch an das Format und die Größe des Bildschirms des Endgeräts und nach Wunsch der Antragstellerin oder des An-

tragstellers anpassen. Die Formulare wurden während ihrer Entwicklung mithilfe des Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung-Test (kurz: BITV) einer umfassenden und zuverlässigen Prüfung der Barrierefreiheit unterzogen.

Auch die Einbindung von Videos auf der Plattform ist geplant, z. B. Erklär- und Anleitungsvideos zu einer bestimmten Leistung oder der Antragstellung, um Interessierten den Zugang zu Informationen und der Nutzung der Plattform zu Antragstellung zu erleichtern.

### **3.5 Gibt es bereits eine Entwicklungsumgebung, in der man die bisher implementierten Funktionalitäten testen kann?**

Externe Nutzerinnen und Nutzern können keinen Zugang zu der bestehenden Testumgebung erhalten, da im Zuge der Weiterentwicklung der Plattform kontinuierlich Arbeiten in dieser Umgebung stattfinden. Im Rahmen von Informationsveranstaltungen werden jedoch regelmäßig Einblicke in das System und den aktuellen Entwicklungsstand gewährt, um die Leistungen sowie die Funktionalitäten „live“ zu zeigen.

### **3.6 Welche Servicekonten werden in die Sozialplattform eingebunden?**

Die Sozialplattform erlaubt eine Authentifizierung mit allen Servicekonten der Länder und dem Nutzerkonto Bund, die über das sogenannte FINK-Projekt interoperabel gestaltet sind. Zusätzlich gibt es Bestrebungen der Anbindung des ELSTER-Unternehmenskontos für die Authentifizierung von gesetzlichen Vertretern juristischer Personen.

### **3.7 Welche Software wird für die Erhebung der Analytics-Daten genutzt?**

Die Software Matomo wird für die Erhebung von Analytics-Daten genutzt, um das Verhalten der Nutzerinnen und Nutzer auf der Plattform, z. B. Dauer der Antragstellung, Inanspruchnahme von Supportleistungen auszuwerten. Diese Ergebnisse dienen uns dazu, die Software stetig zu verbessern und die Nutzerzentrierung zu erhöhen.

### **3.8 Wie wird die Nutzung der Sozialplattform getestet? Wie werden Testnutzerinnen und -nutzer rekrutiert?**

Wie in der Antwort auf [Frage 2.1](#) beschrieben, werden regelmäßige Tests mit potenziellen Nutzerinnen und Nutzern aus der Verwaltung und der Gesellschaft durchgeführt. Das Projekt wird bei der Rekrutierung geeigneter Nutzerinnen und Nutzer von Rekrutierungsagenturen unterstützt, die nach festgelegten Kriterien (z. B. Demographie, Internetaffinität, Alter, sozialer Status, Einkommen, Bildung etc.) Nutzerinnen und Nutzer auswählen. Außerdem können wir innerhalb des Projekts auf gut etablierte Kontakte zu diversen Stakeholder-Gruppen, z. B. Kommunen, Beratungsstellen und deren Dachverbände sowie Endnutzerinnen und Endnutzer zurückgreifen, die sich freiwillig zur Testnutzung der Plattform bereit erklärt haben. Dabei wird die Plattform nicht in allen Testphasen zwangsläufig mit den gleichen Nutzerinnen und Nutzern getestet, sondern es nehmen oft unterschiedliche Nutzerinnen und Nutzer in unterschiedlichen Phasen an den Tests teil. Um eine unvoreingenommene Nutzerinnen- und Nutzererfahrung von hoher Qualität gewährleisten zu können, wurde die Plattform vor dem Go-Live geprüft und wird vor jedem Release im Rahmen von funktionalen Tests nochmals getestet.



### **3.9 Wird es auch einen Nutzerinnen- und Nutzertests für interessierte Beratungsstellen geben?**

Ja, es werden auch Nutzerinnen- und Nutzertests für interessierte Beratungsstellen durchgeführt. Bisher wurden Nutzerinnen- und Nutzertests mit Beratungsstellen durchgeführt, die ihr Interesse an einer Testteilnahme beim MAGS NRW bekundet hatten oder direkt auf ihre Teilnahme an den Tests vom MAGS NRW angesprochen wurden.

Falls Sie als Beratungsstelle an diesen Nutzerinnen- und Nutzertests teilnehmen möchten und unterstützen möchten, die Plattform weiterzuentwickeln, melden Sie Ihr Interesse gerne an das OZG-Postfach unter [kontakt@sozialplattform.info](mailto:kontakt@sozialplattform.info)

### **3.10 Inwieweit ist es innerhalb des Projekts von Bedeutung, dass es beim Leistungsträger (z. B. kommunal) letztendlich zu Medienbrüchen kommt, weil die Voraussetzungen für eine digitale Weiterverarbeitung noch gar nicht gegeben sind?**

Mit dem Projekt wird der Fokus auf die Digitalisierung des Onlinezugangs zu einer Vielzahl von Sozialleistungen gelegt. Dadurch eröffnet sich für Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit, sich an zentraler Stelle über Sozialleistungen zu informieren, Beratung zu erhalten und Anträge zu stellen. Ergänzend arbeitet das Projekt an einem Standard zur medienbruchfreien Datenübertragung in die lokalen Fachverfahren und unterstützt deren Anbindung organisatorisch. Die internen Bearbeitungsprozesse verbleiben jedoch in der jeweiligen örtlichen Zuständigkeit.

## 4 | Themenblock: Funktionalitäten der Sozialplattform

### 4.1 Wie werden Beratungsleistungen definiert?

Um als Beratungsleistung definiert zu werden und in das Angebot der Sozialplattform aufgenommen werden zu können, ist ein Eintrag im Leistungskatalog und die Vergabe einer Leistungskatalog-ID (LeiKa-ID) erforderlich. Es handelt sich bei Beratungsleistungen auf der Sozialplattform um kostenfreie Beratungsleistungen in den Bereichen Schuldnerberatung, Suchtberatung und Wohnungslosenhilfe.

### 4.2 Müssen sich Ratsuchende mit einem extra Servicekonto auf der Sozialplattform registrieren und einloggen, um die Funktionalitäten der Plattform zu nutzen?

Der Zugriff auf Informationen auf der Sozialplattform ist standortunabhängig ohne Login möglich. Auch für die Nutzung einiger Funktionalitäten der Plattform (konkret der Beratungsstellen- und Sozialleistungsfinder) ist keine Anmeldung notwendig. Allerdings erfordern die Terminbuchung und die Onlineberatung die Bereitstellung personenbezogener Daten (Vorname, Nachname und E-Mail-Adresse). Bei der Durchführung einer Beratung via der Chat- und Videofunktion muss die Nutzerin oder der Nutzer sich auch mit einem Benutzernamen (Pseudonym auch hier möglich) anmelden.

### 4.3 Sind die Dienste der Sozialplattform auch eigenständig nutzbar und können in andere Serviceportale eingebunden werden?

Der Grundgedanke, Informationen, Beratungs- und Antragsfunktionalitäten zu einer Vielzahl von Sozialleistungen zu bündeln, basiert auf dem Feedback der Befragten in den Digitalisierungslaboren. Diese sind dem Projekt vorausgegangen. Hier wurde mehrheitlich der Wunsch geäußert, in der oft als „Dschungel“ empfundenen Situation eine Anlaufstelle zu schaffen.

Die Sozialplattform soll demgemäß ein ganzheitliches Angebot sein, welches z. B. die Navigation der Nutzerinnen und Nutzer von der Information bis zur Antragstellung an einem Ort ermöglicht. Eine Integration von Diensten aus der Sozialplattform in andere Systeme ist daher nicht vorgesehen. Die Dienste werden auf der Sozialplattform aufgerufen.

### 4.4 Verursacht die Nutzung einzelner Funktionalitäten (Chat- und Videofunktion, Eintragung in den Beratungsstellenfinder etc.) zusätzliche Kosten für Beratungsstellen?

Das EfA-Kostenverrechnungsmodell laut IT-Planungsrat sieht die Kostenaufteilung je EfA-Dienst vor. Aus diesem Grund werden Kosten ganzheitlich pro EfA-Dienst angesetzt und nicht nach Funktionalität differenziert.

### 4.5 Wie kommen die Daten in den Beratungsstellenfinder und wie ist die Datenpflege nach der Aktivierung geplant?

Zur initialen Befüllung des Beratungsstellenfinders mit den Daten aller Beratungsstellen aus den drei Hilfebereichen Sucht, Schulden und Wohnungslosigkeit standen bzw. stehen wir im engen Austausch mit den Dachverbänden. Zum aktuellen Zeitpunkt stehen Datensätze der DHS

(Suchtberatung) zur Verfügung. Bezüglich der noch nicht zur Verfügung stehenden Daten der Schuldnerberatung stehen wir im Austausch mit der BAG SB. Eine Kooperation mit der BAG W zum Erhalt der Daten der Wohnungslosenhilfe ist bisher nicht zustande gekommen. Diese fehlenden Daten fragen wir nun bei den einzelnen Bundesländern an.

Bereits vorliegende Daten werden nun für den Import auf die Sozialplattform vorbereitet. Vorerst werden die Daten für den Beratungsstellenfinder zentral vom Projekt Sozialplattform redaktioniert. Zukünftig soll die Redaktion der Daten primär über eine Self-Service Funktion erfolgen, welche im Laufe dieses Jahres freigegeben wird. Dabei können Beratungsstellen auch auf bestehende Beratungsangebote und -funktionen verlinken.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Beratungsstellen können dann die Angaben zu Ihrer Beratungsstelle direkt auf der Sozialplattform pflegen und Aktualisierungen vornehmen. Zur Benutzung der Self-Service-Funktion wird es eine separate Einführung geben, zu der zu gegebener Zeit eingeladen wird.

#### **4.6 Wie werden die Suchergebnisse des Beratungsstellenfinders strukturiert und hierarchisiert? Gibt es eine Beschränkung auf den eigenen Wohnort oder den eigenen Landkreis bei der Nutzung des Beratungsstellenfinders?**

Der Beratungsstellenfinder unterscheidet zunächst die Suchbereiche „Suchbegriff“, z. B. Name der Beratungsstelle oder Beratungsleistung und „Ortsbezug“, z. B. PLZ oder Name des Ortes des Ratsuchenden. Basierend auf den Eingabeinformationen werden für die Strukturierung der Suchergebnisse folgende Faktoren berücksichtigt:

- Inwiefern liegt eine PLZ vor, für die eine Zuständigkeit einer Beratungsstelle ermittelt werden kann?
- Inwiefern wurden Sucheingaben getätigt, die zu einem Namen eines Beratungsstellenangebotes passen?
- Inwiefern wurden Sucheingaben getätigt, die zu einem Namen einer Beratungsstelle passen?
- Inwiefern wurden Sucheingaben getätigt, die Schlagwörter der Schlagwortliste beinhalten?

Das Ergebnis, das die Mehrheit der gesuchten Informationen beinhaltet, erscheint in der Trefferliste ganz oben. In absteigender Reihenfolge werden die Treffer mit absteigender Relevanz der Informationen aufgelistet. Eine alphabetische Auflistung der gefundenen Beratungsstellen ist nicht vorgesehen. In der Weiterentwicklung des Beratungsstellenfinders wird konstant an weiteren Ansätzen zu Erweiterung der Suchfunktion der Sozialplattform gearbeitet. Die Entscheidung zur Nutzung der Terminvereinbarungskomponente und/oder der Chat- und Videoberatungsfunktion durch Beratungsstellen hat keinen Einfluss auf die Position der jeweiligen Beratungsstelle in der Trefferliste. Der Beratungsstellenfinder ist komplett nutzerzentriert, d.h. die Beratungsstelle, die am besten zu den Angaben des Ratsuchenden passt, erscheint in der Trefferliste ganz oben.

#### **4.7 Welche Art der Beratungsstellen sind durch den Beratungsstellenfinder auffindbar? Können Beratungsstellen zu externen Angeboten verlinken?**

Es werden freie und kommunale Stellen im Beratungsstellenfinder aufgeführt, die eine kostenlose Sucht-, Schuldner- und Wohnungslosenberatung anbieten. Gewerbliche Angebote werden durch den Beratungsstellenfinder nicht gelistet. Beratungsstellen können auf externe Angebote verlinken.

#### **4.8 Ist eine anonyme Kontaktaufnahme zu den Beratungsstellen möglich?**

Ja, der Beratungsstellenfinder ermöglicht Ratsuchenden den Einstieg in eine anonyme Beratung. Nachdem ein entsprechendes Beratungsstellenangebot gefunden wurde, können Nutzerinnen und Nutzer die Beratungsstelle auch anonym kontaktieren. Zur Nutzung der Onlineberatung und der Terminbuchung, werden Vorname, Nachname und E-Mail-Adresse abgefragt. Nachdem der Termin stattgefunden hat, werden die Daten automatisch gelöscht.

#### **4.9 Wird auf der Sozialplattform die Historie des Nutzerverhaltens der Bürgerinnen und Bürger gespeichert, z.B. dass, sie sich an eine Suchtberatung gewandt haben?**

Nein, der Verlauf der Suchanfragen als auch die in Anspruch genommenen Beratungsleistungen werden nicht in einer Historie des Beratungsstellenfinders, einer Übersicht über vergangene Buchungen in der Terminvereinbarungs- oder der Chat- und Videofunktion dokumentiert oder abgespeichert.

#### **4.10 Wann werden Funktionen zur bidirektionalen Kommunikation auf der Plattform zur Verfügung stehen?**

Zur bidirektionalen Kommunikation soll eine Postkorbfunktion genutzt werden. Der Steuerungskreis des Projekts hat in seiner 7. Sitzung, am 03. März 2022, eine maßgebliche Entscheidung zu dieser Funktionalität getroffen und das weitere Vorgehen von einem Beschluss im IT-Planungsrat abhängig gemacht. Dieser hat eine Empfehlung zur Nutzung des Bürgerpostkorbs des Bundes ausgesprochen. Die Entwicklung dieser Lösung wird im Projekt abgewartet. Die Lösung ist für das 3. Quartal 2022 geplant.

Eine weitere Funktion zur bidirektionalen Kommunikation bildet die Onlineberatung, welche ebenfalls für das 3. Quartal 2022 geplant ist.

#### **4.11 Wird für die Sozialplattform ein eigenes Terminmanagementsystem geschaffen, oder nutzt man ein bestehendes System? Wenn ja, welches ist das?**

Die Terminmanagementfunktion wird über eine Open-Source-Komponente abgebildet, welche bereits für die Justiztermine in NRW verwendet wird und daher vielfach erprobt und bewährt ist. Die Terminmanagementfunktion wird über die Server der IT.NRW gehostet und erfüllt somit modernste Sicherheitsstandards.

#### **4.12 Wie wird den Beratungsstellen das Terminmanagement zugänglich gemacht?**

Die Terminmanagement-Funktion wird den Beratungsstellen über die Sozialplattform im Browser zugänglich gemacht. Sie können in ihrem Login-Bereich, in dem sie Informationen zur Beratungsstelle pflegen, zukünftig die Terminfunktion aktivieren und schließlich von dort aus die Termineinstellungen vornehmen. Wenn die Nutzerin oder der Nutzer einen Termin für eine Beratung vor Ort über die Terminvereinbarungsfunktion bucht, muss die Beratungsstelle den Termin manuell im Kalender der Sozialplattform als „Gebucht“ vermerken.

#### **4.13 Wie soll z. B. die Terminmanagement-Funktion in die zahlreich vorhandenen kommunalen Terminreservierungssysteme integriert werden?**

Die Terminmanagementfunktion wird vorerst nur für Leistungen mit Beratungscharakter im Bereich Sucht- und Schuldnerberatung sowie Wohnungslosenhilfe auf der Sozialplattform verfügbar sein. Die Öffnung dieser Funktion für weitere OZG-Leistungen ist perspektivisch denkbar. Eine Integration in andere Systeme ist in Prüfung. Die Beratungsstellen erhalten eine Kalenderdatei via E-Mail, die dann in den jeweiligen Kalender integriert werden kann.

#### **4.14 Wozu genau soll die Chat- und Videofunktion im Rahmen der Sozialplattform genutzt werden bzw. was ist genau darunter zu verstehen?**

Die Chat- und Videofunktion der Sozialplattform soll im ersten Schritt Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Schuldner- und Suchtberatung sowie der Wohnungslosenhilfe bei ihrer täglichen Arbeit unterstützen und Ratsuchenden einen zusätzlichen Kanal zur Beratung bieten. Die Öffnung dieser Funktion für weitere OZG-Leistungen ist perspektivisch denkbar.

Nutzerinnen und Nutzer können mit dem Beratungsstellenfinder zunächst die passende Beratungsstelle finden und über die Terminmanagementfunktion einen Termin vor Ort oder, bei teilnehmenden Beratungsstellen, für eine Online-Beratung via Chat oder Video vereinbaren.

#### **4.15 Wie können Bürgerinnen und Bürger diese Funktionalitäten nutzen? Wird für die Nutzung der Chat- und Videofunktion eine zusätzliche Software benötigt?**

Die Chat- und Videofunktion ermöglicht es Ratsuchenden, das Beratungsangebot per Video und/oder Chat wahrzunehmen. Ein Gespräch findet also entweder als ein persönliches Onlinegespräch mit Video statt oder der Ratsuchende tauscht sich bei Nutzung der Chatfunktion mit einer Beraterin oder einem Berater schriftlich aus. Weitere Informationen, welche Anmelde-schritte notwendig sind, erfahren Sie in der Antwort auf [Frage 4.2](#).

Zum jetzigen Zeitpunkt der Entwicklung ist keine zusätzliche Software zur Nutzung der Chat- und Videofunktionen durch Bürgerinnen und Bürger sowie Beratungsstellen angedacht. Wie die Sozialplattform sollen auch die Funktionen webbasiert zur Verfügung stehen und sind daher weitgehend unabhängig vom genutzten Endgerät. Seitens der Beratungsstellen sowie der Bürgerinnen und Bürger werden lediglich ein Endgerät (PC oder Laptop, Smartphone oder Tablet) mit Internetverbindung, ein aktueller Internetbrowser sowie gegebenenfalls Headset und Webcam für die Videoberatung benötigt. Alle gängigen Internetbrowser erlauben die Nutzung aller Funktionalitäten, inklusive der Chat- und Videofunktion.

#### **4.16 Ist eine Open-Source-Beratungssoftware geplant?**

Die Funktion der Online-Beratung wird auf Basis des Quellcodes einer Opensource Online-Beratungsplattform weiterentwickelt und unabhängig von anderen Instanzen betrieben. Der Open-Source-Ansatz der bestehenden Lösung wird weitergeführt. Dabei wird die Beratungssoftware nach aufgenommenen Anforderungen von verschiedenen Stakeholder-Gruppen im Rahmen der Nutzerinnen- und Nutzertests stetig optimiert und auf die Bedürfnisse der Sozialplattform und die ihrer Nutzerinnen und Nutzer angepasst.

#### **4.17 In welchem Verhältnis steht das OZG-Umsetzungsprojekt Sozialplattform zum DigiSucht-Projekt?**

Gefördert wird das DigiSucht-Projekt vom Bundesministerium für Gesundheit (kurz: BMG). Als Federführer des Themenfelds „Arbeit und Ruhestand“ steuern das BMAS und das MAGS NRW u. a. die fachliche sowie technische Umsetzung des Onlinezugangs der Suchtberatung.

Ende des Jahres 2020 wurde zwischen dem MAGS NRW und dem BMG vereinbart, bei der Entwicklung und Implementierung der OZG-Leistung „Suchtberatung“ die fachliche Einbindung der Suchthilfe sicherzustellen. Über die Zusammenarbeit von MAGS NRW und dem DigiSucht-Projekt soll dies gewährleistet werden. Im Zuge dieser Kooperation wurden vom DigiSucht-Projekt u. a. Mindestanforderungen formuliert, Pilot-Beratungsstellen akquiriert, erste Klick-Prototypen mit Nutzerinnen und Nutzern getestet sowie die Expertise von Fachkräften aus der Suchthilfe hinzugezogen.

#### **4.18 Ist angedacht einen „Sozialleistungsrechner“ zu entwickeln, der den Antragsstellenden zeigt, welche Sozialleistung für sie individuell die „Beste“ ist?**

Die Sozialplattform sieht einen Sozialleistungsfinder vor. Mit dessen Hilfe können Nutzerinnen und Nutzer anhand von 15 Fragen herausfinden, auf welche Leistungen sie potenziell Anspruch haben. Eine Vergleichsrechnung befindet sich derzeit nicht in Planung.

#### **4.19 Einige Leistungen sind regional sehr unterschiedlich. Können regionale Sozialleistungsangebote z. B. in den Sozialleistungsfinder integriert werden?**

Der Sozialleistungsfinder ist unter Mitwirkung unterschiedlicher Fachexpertinnen und Fachexperten konzipiert worden. Dabei wurde in der Entwicklung vorerst von der Integration von regionalen Sozialleistungsangeboten abgesehen, da eine Lokalisierung der Ratsuchenden zur Identifikation ihres Leistungsanspruches nicht vorgesehen ist.

## 5 | Themenblock: Antragstellung über die Sozialplattform

### 5.1 Können Anträge auch durch Betreuende oder Bevollmächtigte gestellt werden?

Ja, Anträge können durch gerichtlich bestellte Betreuende als auch durch Vertretende gestellt werden. Ein Bevollmächtigter oder gerichtlich bestellter Betreuer stellt den Antrag, in dem er sich mit seinem Servicekonto oder nPA auf der Sozialplattform authentifiziert. Beim Ausfüllen des Antrags muss der Bevollmächtigte auswählen, dass sie oder er den Antrag „in Vertretung“ für die Antragstellerin oder den Antragssteller stellt.

### 5.2 Ist eine Beratungsgespräch vor Antragstellung verpflichtend?

Ein Online-Beratungsgespräch ist für die Antragsstellung über die Sozialplattform nicht verpflichtend. Ratsuchende werden durch umfangreiche und mehrsprachige Informationen auf den Leistungsdetailseiten und durch einen Sozialleistungsfinder auf der Sozialplattform während des Antragsprozesses bestmöglich unterstützt. Der Sozialleistungsfinder hilft Ratsuchenden bei der Identifikation der für die jeweilige Lebenssituation potenziell zutreffenden sozialen Unterstützungsleistung. Beim Befüllen des Antrages für die identifizierte Leistung wird die Antragstellerin und der Antragsteller durch Hilfetexte und Icons begleitet. So soll eine möglichst hohe Qualität von anspruchsberechtigten Anträgen gewährleistet werden, deren zielgerechte Bearbeitung Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter entlasten soll.

### 5.3 Bleibt bei einem angefangenen Antragsformular der aktuelle Eingabestand erhalten, sodass der Antrag später zu einem beliebigen Zeitpunkt fortgeführt werden kann?

Sofern sich Nutzende mit einem Servicekonto authentifizieren, erfolgt eine automatische Zwischenspeicherung bei Kapitel- bzw. Abschnittswechseln im Formular. Die Daten werden bei zwischengespeicherten Anträgen nicht an die zuständige Stelle übermittelt, sondern werden auf der Sozialplattform zwischengespeichert. Die Zwischenspeicherung erfolgt automatisch, sobald ein Kapitelwechsel im Formular vorgenommen wird. Die zwischengespeicherten Anträge sind über den Profilbereich der Sozialplattform zugänglich und können zu jedem Zeitpunkt vom Nutzenden weiterbearbeitet oder gelöscht werden. Die Zwischenspeicherung unterscheidet zwischen den jeweiligen Vertrauensniveaus. Für die Weiterbearbeitung ist immer eine Authentifizierung im gleichen Vertrauensniveau erforderlich. Die Löschfrist von 30 Tagen greift nach dem Zeitpunkt der letzten Bearbeitung.

### 5.4 Wird es individuelle oder deutschlandweit einheitliche Anträge geben? Kann der digitale Antrag nach Angebot oder Verlinkung auf der Sozialplattform durch die Kommunen noch individuell angepasst werden?

Es wird angestrebt, die Anträge über die Sozialplattform deutschlandweit so einheitlich wie möglich anzubieten, d. h. dass Antragsformulare zu den angebotenen Leistungen auf kommunaler Ebene und Landesebene ähnlich aussehen werden. Grundsätzlich arbeitet ein UX/UI-Team an einer nutzerfreundlichen Konzipierung und Darstellung der Antragsformulare. Diese werden nach einem gleichen Aufbauschema konzipiert. Dadurch ist eine strukturelle sowie visuelle Einheitlichkeit der Formulare gegeben. Die Erstellung erfolgt unter Mitwirkung von Fachexpertinnen und Fachexperten aus unterschiedlichen Bundesländern, sodass die Formulare die Anfor-

derungen dieser Länder bestmöglich berücksichtigen. Individuelle Anpassungen von Anträgen (FIM-Datenschemata oder dergleichen) sind nicht angedacht. Kommunen haben allerdings über die Landesredaktionen die Möglichkeit, Informationen zu adaptieren. Dazu gehören Informationen zur Zuständigkeit oder Hinterlegung von Links auf etwaige Drittsysteme.

Bisher wurden EfA-Anträge für die ersten vier OZG-Leistungen (BuT, Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung, Übernahme von Mietrückständen und Leistungen und Gesundheitsleistungen nach Asylbewerberleistungsgesetz) erfolgreich in den zugehörigen länderübergreifenden Arbeitsgruppen erstellt und werden zurzeit in Testumgebungen geprüft. Ggf. werden im Nachgang letzte Veränderungen bzw. Anpassungen an den Antragsformularen vorgenommen.

### **5.5 Welcher Formulareditor bildet die Grundlage der Antragsformulare?**

Das Formular-Management-System (kurz: FMS) der Sozialplattform ist derzeit die Lucom Interaction Plattform (kurz: LIP). Perspektivisch ist die Integration von Form.io geplant.

### **5.6 Sind bei den Antragsformularen Plausibilitätsprüfungen zu den Eingaben integriert?**

Ja, es sind Plausibilitätsprüfungen (neben Eingabebeschränkungen) zu den Eingaben in den Antragsformularen integriert. Diese sind abhängig von der fachlichen Konzeption eines Formulars und somit leistungsspezifisch, da die Balance zwischen der Nutzerfreundlichkeit und der Entlastung der Mitarbeitenden in den Behörden gehalten werden soll.

### **5.7 Gibt es die Möglichkeit, fehlgeleitete Anträge entsprechend weiterzuleiten, um das Antragsdatum zu wahren?**

Anträge werden direkt an die von Bürgerinnen und Bürgern und vom System ausgewählte zuständige Stellen versandt. Eine Um- oder Weiterleitung in andere Rechtskreise oder zu anderen Zuständigkeiten erfolgt zum jetzigen Entwicklungsstand durch die Sachbearbeitung selbst.

### **5.8 Erfolgt die Weiterverarbeitung des Antrags auch über die Sozialplattform? Wie erfolgt die Weiterleitung des Antrags an die zuständige Stelle?**

Eine Weiterverarbeitung der Anträge erfolgt nicht über die Sozialplattform. Die Anträge werden mit Hilfe der Online Services Computer Interface (kurz: OSCI) -Intermediäre der einzelnen Länder an die technischen Systeme der zuständigen Stelle gesandt. Die zuständige Stelle bearbeitet den eingegangenen Antrag und setzt sich bei Rückfragen bzw. zusätzlichen Anforderungen direkt mit der Antragstellerin oder dem Antragsteller in Verbindung. Perspektivisch soll durch die Einrichtung einer Postkorbfunktion die bidirektionale Kommunikation zwischen der bearbeitenden Stelle und der Antragstellerin bzw. des Antragstellers ermöglicht werden.

### **5.9 In welcher Form erhält die Sachbearbeitung einen Antrag? Wie wird der weitere Sachbearbeitungsprozess des Antrages vereinfacht?**

Grundsätzlich erhält die Sachbearbeitung einen Antrag sowohl als PDF-Dokument und im XÖV-Format (XSozial-basis). Je nach Anbindungsvariante wird die XÖV-Datei direkt in das jeweils genutzte Fachverfahren eingelesen und kann dort weiterbearbeitet werden. Voraussetzung ist,



dass es über eine entsprechende XTA2/OSCI-Schnittstelle eine Möglichkeit gibt, die XÖV-Datei ins Fachverfahren einzulesen. Sollte eine solche Schnittstelle durch den jeweiligen Fachverfahrenshersteller noch nicht umgesetzt sein, steht ggf. eine manuelle Importmöglichkeit durch das Fachverfahren bereit. Sollte dies nicht der Fall sein, muss eine weitere Verarbeitung anhand der PDF durch die Sachbearbeitung erfolgen.

### **5.10 Wie wird mit dem in Bearbeitung befindlichen oder abgesandten Antrag verfahren, wenn jemand den Antrag über ein öffentlich zugängliches Endgerät gestellt hat, selbst aber kein eigenes Endgerät besitzt?**

In Bearbeitung befindliche und noch nicht übermittelte Anträge werden im Servicekonto der Antragstellenden zwischengespeichert und können von dort aus innerhalb von 30 Tage weiterbearbeitet bzw. eingesehen werden. Mit Versand wird der ausgefüllte Antrag als PDF-Dokument sowie eine Versandbestätigung als PDF-Dokument zum Download bereitgestellt.

### **5.11 Wird es möglich sein, Anträge auch ohne Authentifizierung fristwahrend zu stellen?**

Nein, eine Antragstellung ist zurzeit nur mit einer Authentifizierung über ein Servicekonto, abhängig vom Vertrauensniveau des Antrages, mit oder ohne nPA möglich. Perspektivisch soll die Antragstellung in Einzelfällen auch ohne Einloggen in jegliches Konto möglich sein. Ob eine Authentifizierung mit oder ohne nPA möglich ist, hängt vom Vertrauensniveau des individuellen Antrages ab.

### **5.12 Wie wird die Unterschrift auf dem Antrag ersetzt?**

Zur erfolgreichen Antragstellung über die Sozialplattform bedarf es in der Regel keiner schriftlichen Signatur auf dem Antragsformular, weder handschriftlich noch digital. Falls das SGB für einzelne Anträge die Schriftform vorsieht, kann gemäß § 36a Abs. 2 S. 4 Nr. 1, S. 5 SGB I das Schriftformerfordernis durch eine Authentifizierung mit dem nPA, einem sonstigen elektronischem Identitätsnachweis nach § 18 des Personalausweisgesetzes, nach § 12 des eID-Kartengesetzes oder nach § 78 Absatz 5 des Aufenthaltsgesetzes, oder mit dem Servicekonto und einem nPA bei der Antragstellung erfüllt werden. Bei hohem Vertrauensniveau des zu stellenden Antrags bedarf es einer Authentifizierung der Antragstellerin oder des Antragstellers über ein Servicekonto und einem nPA, während ein Antrag mit niedrigem Vertrauensniveau ohne Servicekonto und reiner Authentifizierung mit einem nPA möglich ist.

## **6 | Themenblock: Schnittstellen und Standards der Sozialplattform**

### **6.1 Zu welchen Fachverfahrensherstellern bestand während der Entwicklung der Sozialplattform bislang Kontakt? Was ist der aktuelle Stand bei der Anbindung der Fachverfahren?**

Während der Entwicklung der Sozialplattform besteht bisher Kontakt zu AKDB, aucoteam, Infosys-Kommunal, Prosozial, Prosoz, KDN.Sozial, Lämmerzahl und ekom21. Eine Übersicht über den aktuellen Sachstand bei der Anbindung der einzelnen Fachverfahren finden Sie auf Folie 8 im Anhang diese FAQ-Katalogs.

### **6.2 Was ist der aktuelle Stand bei der Entwicklung der XML-Schnittstelle? Bis wann soll die Schnittstelle mit "XML" eingeführt werden?**

Es ist zu beachten, dass zwischen der Implementierung des XSozial-basis Standards und der Verfügbarkeit einer XTA2- oder OSCI-Schnittstelle zum Einlesen dieses Standards in das Fachverfahren unterschieden werden muss. Diese beiden voneinander unabhängigen Implementierungen werden bereits bei vielen Fachverfahrensherstellern betrachtet und befinden sich in unterschiedlichen Graden der Umsetzung. Das Projektteam steht hier im regelmäßigen Austausch mit den Herstellern. Eine Übersicht über den aktuellen Sachstand bei der Anbindung der einzelnen Fachverfahren finden Sie auf Folie 8 im Anhang diese FAQ-Katalogs.

### **6.3 Sind Schnittstellen zu Fachverfahren in der Finanzierung enthalten?**

Das Projekt fokussiert sich mit seinen Tätigkeiten auf die Etablierung eines Fachstandards für Sozialleistung. Diese wird aus dem Projektbudget finanziert. Die Finanzierung der Schnittstellen zu den Fachverfahren kann nicht seitens des Projekts getragen werden.

### **6.4 Welche Transportnetze werden verwendet, um die Daten ins Fachverfahren der Kommune zu bringen?**

Vom Portal zum Intermediär werden die OSCI-Nachrichten über das Internet als „Transportnetz“ übertragen. Die Gestaltung der Übertragung vom Intermediär zum Fachverfahren obliegt der einzelnen Kommune.

### **6.5 Ist die Standardisierung von XSozial-basis eine landesspezifische Initiative für OZG-Umsetzungsprojekte in Nordrhein-Westfalen?**

Nein, es handelt sich nicht um eine landesspezifische Initiative. Ziel ist es, mit XSozial-basis einen bundesweiten und für diverse Sozialleistungen geltenden XÖV-Fachstandard zu etablieren. Die Einbindung unterschiedlicher Perspektiven aus mehreren Bundesländern ist über eine Arbeitsgruppe sichergestellt. Informationen und Dokumente zum Standard stehen auf der Informationsplattform XRepository jeder interessierten Person zur Ansicht zur Verfügung.

## **6.6 Ist XSozial-basis als Datenaustauschformat der Behörden untereinander unabhängig von der Sozialplattform zu verstehen?**

Ja. Der Hauptzweck von XSozial-basis als XÖV-Standard ist die nachrichtenbasierte, elektronische Datenübermittlung innerhalb oder mit der öffentlichen Verwaltung. Außerdem können XÖV-Standards dazu genutzt werden, Anträge zwischen Antragstellenden und der jeweiligen Behörde zu transportieren und die Kommunikation zwischen Ämtern und Antragstellenden (über Servicekonten) abzuwickeln. Dies ist auch bei der Sozialplattform und XSozial-basis der Fall.

## **6.7 Wie ist das Verhältnis von XSozial-basis zu Standards verwandter Gebiete, wie XFamilie?**

Die Ministerinnen und Minister, Senatorinnen und Senatoren für Arbeit und Soziales der Länder beauftragen die Länder Nordrhein-Westfalen und Freie Hansestadt Bremen, fachlich und rechtlich abgestimmte Konzepte für die Standardisierung der Datenübertragung im Sozial- und Familienbereich zu entwickeln. Ziel ist es, den medienbruchfreien Datenaustausch zwischen Portalen, Fachbehörden und Datenbeständen auf den Ebenen Kommune, Land und Bund im Sozial- (fachliche Federführung Nordrhein-Westfalen) und Familienbereich (fachliche Federführung Freie Hansestadt Bremen) zu ermöglichen. So wird die Grundlage geschaffen, dass das Nutzenpotential der Digitalisierung im Sozial- und Familienbereich konsequent realisiert werden kann. Die Themenfeldführer der Standards XSozial-basis und XFamilie stehen dazu bereits seit längerer Zeit im Austausch. Ziel ist es, Möglichkeiten der Kooperation in Form eines Konzeptes auszuarbeiten.

## **6.8 Welche Stelle entscheidet über Weiterentwicklung oder Anpassung der Spezifikation von XSozial-basis? Wer stellt die Weiterentwicklung zur Verfügung?**

Die Weiterentwicklung und Anpassung der Spezifikation von XSozial-basis beruht auf einer Gremienstruktur. Diese enthält die Arbeitsgruppe XSozial und verschiedene Gremien von Expertinnen und Experten. Änderungen oder Anpassungen an der Spezifikation von XSozial-basis werden in einem ersten Schritt in einem Fachgremium besprochen, bevor sie in einem zweiten Schritt in der Arbeitsgruppe XSozial beschlossen werden. Nach der Abnahme durch die Arbeitsgruppe XSozial erfolgt die Veröffentlichung einer neuen Version der Spezifikation von XSozial-basis im XRepository. Gewünschte Änderungsanforderungen können über [kontakt@xsozial.info](mailto:kontakt@xsozial.info) adressiert werden.

## **6.9 Sind die FIM-Artefakte auf den Standard XSozial-basis gemappt?**

Die FIM-Artefakte der einzelnen OZG-Leistungen werden grundsätzlich auf den Standard XSozial-basis gemappt. Der Prozess sieht vor, dass leistungsspezifische Anforderungen, die im Produktivbetrieb entstehen, im Rahmen des Änderungsmanagements (siehe Frage 6.8) adressiert und berücksichtigt werden sowie in den Mapping-Prozess Eingang finden.

## **6.10 Wie erhält man Zugriff auf die FIM-Unterlagen?**

Bei der Pflege der OZG-Informationenplattform werden für die OZG-Leistungen die FIM-Artefakte im Reiter „Ergebnisse“ zur Verfügung gestellt und auch auf dem BSCW-Server hinterlegt. Dieser Schritt erfolgt nach erfolgreicher Abnahme des OZG-Steuerungsindikators 17 pro OZG-Leistung,

wenn dem Umsetzungsprojekt die fachliche Freigabe der FIM-Artefakte vorliegt. Die Plandaten dazu können ebenfalls der Onlinezugangsinformationsplattform entnommen werden.

### **6.11 Welche Rolle wird FIT-Connect spielen?**

Eine Nutzung von FIT-Connect wird derzeit durch die Sozialplattform nicht in Betracht gezogen, da dieser Standard noch nicht den notwendigen Reifegrad erreicht hat. Wenn dies zukünftig der Fall ist, kann es zu einer erneuten Evaluierung der Nutzung von FIT-Connect kommen. Bis zu diesem Zeitpunkt wird für die Umsetzung der Plattform auf die XTA2- bzw. OSCI-Standards und Infrastruktur gesetzt.

## 7 | Themenblock: Anbindung an die Sozialplattform

### 7.1 Welche technischen Voraussetzungen müssen die beteiligten Behörden für eine Anbindung erfüllen?

Für eine Anbindung wird ein Eintrag im Deutschen Verwaltungsdienstverzeichnis (kurz: DVDV) pro angebotene Leistung vorausgesetzt. Für diesen Eintrag sind u. a. Zertifikate aus der Verwaltungs-PKI (Public Key Infrastructure), Angaben zur Behördenidentifikation, zum Intermediärsbetreiber und zum benötigten Service erforderlich. Diese Punkte sind entsprechend eigenständig mit dem DVDV abzusprechen. Darüber hinaus muss in der jeweiligen Behörde eine technische Anbindungskomponente (z.B. ein mit den EfA-Mindeststandards kompatibles Fachverfahren) verfügbar sein, welche die digitalen Anträge entgegennehmen kann. Zusätzlich unterstützen wir Kommunen im Anbindungsprozess aus dem Projekt in beratender und koordinierender Funktion im Rahmen des kommunalen Flächenrollouts.

### 7.2 Wie wird eine technische Befähigung der eingebundenen Beratungsstellen (Schulden-, Sucht- und Wohnungslosenhilfe) sichergestellt?

Uns ist es ein Anliegen, mit den angebotenen Funktionalitäten ein einfach nutzbares Angebot zu schaffen. Sowohl für Bürgerinnen und Bürger als auch für die Anwenderinnen und Anwender in den Beratungsstellen. Mittels zur Verfügung gestellter Leitfäden und weiteren Unterstützungsmaterialien sollen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Beratungsstellen zu der Funktionsweise der Sozialplattform informiert werden. Gleiches gilt für die Funktionalitäten zum Zeitpunkt der Einführung, z. B. der Terminvereinbarungs- sowie der Chat- und Videofunktion. Zur Benutzung der Self-Service-Funktion wird es eine separate Einführung geben. Weitere Informationen zur Self-Service-Funktion finden Sie in der Antwort zur [Frage 4.5](#). Perspektivisch ist die Einrichtung eines öffentlichen Hilfebereichs mit den meistgestellten Fragen auf der Sozialplattform angedacht.

### 7.3 Wie werden Beratungsstellen und Kommunen an die Sozialplattform angebunden?

Beratungsstellen: Für Beratungsstellen und ihre technischen Systeme erfolgt im engeren Sinne keine Anbindung. Wir streben aber eine Nutzung der von der Sozialplattform zur Verfügung gestellten Funktionalitäten durch die Beratungsstellen an. Diese Nutzung umfasst perspektivisch den Zugang der Beratungsstellen auf die Sozialplattform. Z. B. zur Pflege ihrer Daten und zugehörigen Beratungsangebote, der Terminvereinbarung und für die Durchführung virtueller Beratungsformate (via einer Chat- und Videofunktion).

Um antragsbasierte Leistungen für Bürgerinnen und Bürger in einer Kommune verfügbar zu machen, müssen sich Kommunen wie folgt an die Sozialplattform anbinden:

Die Anbindung baut auf Schnittstellen und etablierten Standards wie OSCI und XTA2 nach Vorgaben der EfA-Mindeststandards auf. Im Projekt wurde ein Konzept für die erfolgreiche Anbindung von Kommunen erarbeitet. Dieses wurde mit den Mitgliedern des Steuerungskreises abgestimmt und beschlossen. Es berücksichtigt die Mindestanforderungen für EfA-Projekte, die auch für nachnutzende Länder und Kommunen gelten. Um eine Anbindung erfolgreich durchführen zu können, muss eine Kommune OSCI-Intermediäre bereitstellen oder sich einem vorhandenen

Intermediär anschließen und Einträge in das DVDV und in die jeweilige Landesredaktionen bzw. den Portalverbund vornehmen lassen. Die Anbindung an den OSCI-Intermediär kann über zwei Anbindungsvarianten für Kommunen mit und ohne kompatibles Fachverfahren erfolgen. Diese zwei Anbindungsvarianten werden im Anbindungskonzept vorgestellt. Welche Anbindungsvariante umgesetzt wird, ist eine individuelle Entscheidung der einzelnen Kommunen. Bei der Anbindung werden kommunale Besonderheiten bzgl. der Zuständigkeiten zwischen Landkreis und Kommune berücksichtigt. D. h. es erfolgt keine nachgelagerte Verantwortungsübergabe. Wenn sich ein Landkreis an die Sozialplattform angebinden hat, obliegt die Verantwortung der Weiterleitung der Anträge an die Kommunen dem Landkreis.

Um zu erfahren, welche Kommune sich bereits an die Sozialplattform angeschlossen hat, wenden Sie sich bitte an die Vertreterin oder den Vertreter Ihres Bundeslandes im Steuerungskreis. Um eine breite Verfügbarkeit der Sozialplattform zu ermöglichen, werden Kommunen im Rahmen eines Flächenrollouts aus dem Projekt bei ihrer Anbindung bestmöglich unterstützt. Dieser zentral organisierte kommunale Flächenrollout zur Anbindung Ihrer Kommune an die Sozialplattform wird in den nächsten Monaten stattfinden. Er beginnt Ende April 2022 mit Kommunen aus NRW, um in einem ersten Schritt die Antragstellung auf Hilfe zum Lebensunterhalt über die Sozialplattform anbieten zu können. Der Anbindungsprozess wird dann im nächsten Schritt in weiteren Bundesländern, die sich für eine Nachnutzung der Sozialplattform durch das Einreichen eines Letter of Intent (kurz: Lol) entschieden haben, fortgeführt. Perspektivisch wird so auch die Anbindung an weitere Leistungen unterstützt. In der Antwort auf [Frage 8.9](#) finden Sie die Liste der Bundesländer, die bisher ihr Nachnutzungsinteresse geäußert und einen Lol unterschrieben haben.

Um Kommunen bei ihrer Anbindung an die Sozialplattform zu unterstützen, werden nach Abschluss der Pilotierung im Rahmen des Flächenrollouts zeitnah Informationsveranstaltungen je Bundesland angeboten. Dort werden kommunale Verantwortliche der Themen Umsetzung des OZG, E-Government und Digitalisierung, lokale IT-Fachexpertinnen und -experten der einzelnen Kommunen sowie Vertreterinnen und Vertreter von lokalen IT-Dienstleistern über das Projekt Sozialplattform sowie das Vorgehen beim kommunalen Flächenrollout auf den neusten Stand gebracht.

#### **7.4 Für welches konkrete Antragsverfahren steht die Datenübertragung nach den beiden Anbindungsszenarien bereits zur Verfügung?**

Für Anträge auf Hilfe zum Lebensunterhalt steht die Datenübertragung nach den beiden Anbindungsszenarien zur Verfügung. Diese Anbindungsvarianten stehen auch zukünftig für die Leistungen der Sozialplattform zur Verfügung, die zentral auf ihr umgesetzt werden ([siehe Frage 1.5](#)).

Der Antrag auf ALG II wird auf der Plattform verlinkt zur Verfügung stehen und basiert auf einer Lösung der ekom21 aus Hessen. Für diesen Antrag gelten die dargestellten Anbindungsvarianten nicht.

#### **7.5 Kann eine Anbindung an die Plattform nur dann erfolgen, wenn die Kommune oder Beratungsstelle alle Leistungen der Sozialplattform nachnutzt?**

Nein, es ist möglich sich bei der Nachnutzung für einzelne EfA-Leistungen zu entscheiden. In bestimmten Bundesländern ist es sogar aufgrund der Zuständigkeiten gar nicht möglich, alle

EfA-Dienste zu nutzen. Z. B. in Berlin, Hamburg und Bremen mit alleiniger Zuständigkeit der Bundesagentur für Arbeit (kurz: BA) im Bereich des SGB II.

Den größten Nutzen entfaltet die Plattform insbesondere für Bürgerinnen und Bürger, wenn möglichst viele Leistungen zentral und an einer Stelle in Anspruch genommen werden können. Dies entspricht dem Grundgedanken der Plattform und trifft auch auf deren Funktionalitäten zu.

## 8 | Themenblock: Nachnutzung der Sozialplattform

### 8.1 Soll diese Plattform die kommunalen Angebote ersetzen, verdrängen oder ergänzen?

Mit der Sozialplattform soll ein bundesweites, trägerübergreifendes Themenportal geschaffen werden. Dieses Portal ist eine Ergänzung zu bestehenden analogen und in Teilen bereits digitalen Angeboten und soll vor allem lokale Stellen entlasten. Dementsprechend ist die Sozialplattform als ein Angebot für die Kommunen und Beratungsstellen zu verstehen, das nicht darauf abzielt, bestehende Leistungen zu verdrängen, sondern vielmehr darauf, Aufwände und Kosten durch eine EfA-konforme Nachnutzung einzusparen.

Die Sozialplattform ermöglicht Bürgerinnen und Bürgern an einem zentralen Ort auf Informationen, Beratungs- und Antragsmöglichkeiten für eine Vielzahl von Sozialleistungen zuzugreifen. Um ein attraktives Angebot für die Bürgerinnen und Bürger zu etablieren, freuen wir uns über eine möglichst breite Nachnutzung. Falls Sie mit Ihrer Kommune oder Beratungsstelle Teil der Sozialplattform werden möchten, teilen Sie uns gerne Ihr Interesse unter der E-Mail-Adresse [kontakt@sozialplattform.info](mailto:kontakt@sozialplattform.info) mit. Gerne geben wir Ihr Interesse anschließend an die zuständigen Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner Ihres Landes aus dem Steuerungskreis des Projekts weiter.

### 8.2 Ist die Nachnutzung der Sozialplattform für Kommunen und Beratungsstellen verpflichtend?

Die Sozialplattform ist ein freiwilliges Angebot für Kommunen und Beratungsstellen. Mit der Vorgabe für Kommunen 575 OZG-Leistungen, bestehend aus mehr als 6.000 unterschiedlichen Einzelprozessen, bis Ende des Jahres 2022 nutzerfreundlich und medienbruchfrei zu digitalisieren, ist die Nachnutzung eine attraktive Option für Kommunen zur Erfüllung des OZG. Eine breite Nachnutzung von EfA-Vorhaben ist auch in der Konzeption des OZG angelegt (siehe Informationsartikel des Bundesinnenministeriums zur Nachnutzung, BMI, 2021). Dieser Ansatz wurde durch die jüngsten Beschlüsse der Ministerpräsidentenkonferenz vom 9. Dezember 2021 bestätigt.

### 8.3 Ist die verbindliche Nutzung der Online-Dienste über die Sozialplattform für Bürgerinnen und Bürger vorgesehen?

Nein, die Nutzung der Sozialplattform ist für Bürgerinnen und Bürger nicht verpflichtend. Grundsätzlich soll mit der Plattform ein komplementärer Kanal zur Information, Beratung und Antragstellung eröffnet werden, der Interessierten einfach, direkt und barrierearm einen Zugriff auf Sozialleistungen ermöglicht.

### 8.4 Wie sehen die Nachnutzungsmodelle aus?

Bisher wurden die Nachnutzungsmodelle für antragsbasierte Leistungen konkretisiert. Die Nachnutzungsmodelle für Beratungsstellen befinden sich zurzeit noch in Abstimmung. Für die Nachnutzung antragsbasierter Leistungen über die Sozialplattform richten wir uns nach den Modellen, die durch den IT-Planungsrat gebilligt wurden. Eine Übersicht der vier Nachnutzungsmodelle finden Sie im Anhang.



Im Rahmen des bundesweiten Flächenrollouts der Sozialplattform wird das „Kommunalvertretermodell“ empfohlen. Bei Fragen hierzu können Sie sich an [kommunalvertreter@d-nrw.de](mailto:kommunalvertreter@d-nrw.de) wenden. Weiterführende Informationen dazu finden Sie auf der Informationsseite der d-NRW AÖR.

### **8.5 Gibt es eine verpflichtende Mindestlaufzeiten für die Nachnutzung der Sozialplattform?**

Die Nachnutzungsdauer wird innerhalb des Nachnutzungsmodells festgelegt. Derzeit wird mit einer Nachnutzung von mindestens einem Jahr geplant.

### **8.6 Welche Verträge müssen für die Nachnutzung der Sozialplattform von Kommunen geschlossen werden? Ist es z. B. für Kommunen aus NRW erforderlich, den Rahmenvertrag mit d-NRW (Kommunalvertreter.NRW) abzuschließen, um die Sozialplattform nachnutzen zu können?**

Zur Nachnutzung der Sozialplattform muss eine Kommune, die auf der Informationsseite der d-NRW AÖR aufgeführten Verträge abschließen. Dazu gehört der Abschluss einer Rahmenvereinbarung und eines Einzelabrufs. Für weitere Rückfragen wenden Sie sich gerne direkt an die auf der Website angegebenen Ansprechpersonen unter [kommunalvertreter@d-nrw.de](mailto:kommunalvertreter@d-nrw.de). Über die einzelnen erforderlichen Schritte wird gesondert in länderspezifischen Informationsveranstaltungen im Rahmen des Rollouts informiert.

### **8.7 Wie hoch sind die Nachnutzungskosten der Sozialplattform für Kommunen und Beratungsstellen? Wie werden diese berechnet?**

Zum aktuellen Zeitpunkt wurden Indikatoren mit Schätzwerten zu den Kosten an die Bundesländer im Steuerungskreis kommuniziert. In Verbindung mit dem Kostenschätzmodell steht das Thema Kostenverteilung. In einem Beschluss im Umlaufverfahren innerhalb des Steuerungskreises wurde beschlossen, dass der Königsteiner Schlüssel als Kostenverteilungsschlüssel für die Betriebsjahre 2023 und 2024 der Plattform genutzt wird.

Es wird zurzeit ein Kostentool für alle Mitglieder des Steuerungskreises entwickelt, das das Einstellen von verschiedenen Nachnutzungsszenarien erlaubt. Zudem zeigt das Tool die durchschnittlichen Kosten auf Kreis- und Gemeindeebene. Die Frage, durch welche Stelle diese Kosten zu tragen sind, muss individuell im Land geklärt werden und dann auch im rechtlichen Nachnutzungsmodell verankert werden. Die Weitergabe des Kostentools an alle Mitglieder des Steuerungskreises ist für Ende Q2 2022 geplant. Eine erste Live-Vorführung fand in der 8. Sitzung des Steuerungskreises statt.

### **8.8 Gibt es eine Indikation, wie viele der Bundesländer die Plattform nachnutzen möchten? Was können Leistungsträger tun, wenn Ihr Bundesland noch keinen Letter of Intent (kurz: LoI) eingereicht hat?**

Bislang haben die folgenden neun Länder durch die Einreichung eines LoI schriftlich ihr Nachnutzungsinteresse zum Ausdruck gebracht: Bayern, Berlin, Bremen, Hessen, Hamburg, Mecklenburg-Vorpommern, Sachsen, Sachsen-Anhalt, Thüringen. Hinzu kommt das umsetzende Land Nordrhein-Westfalen. Baden-Württemberg, Saarland, Niedersachsen, Rheinland-Pfalz, Schles-

wig-Holstein und Brandenburg haben bisher noch keinen Lol eingereicht. Wir stehen mit Vertreterinnen und Vertretern der anderen Bundesländer, die noch keinen Lol eingereicht haben, in regelmäßigen Abstimmungsgesprächen. Falls Ihr Bundesland noch keinen Lol eingereicht hat, können Sie als Leistungsträger Ihr Nachnutzungsinteresse an das Mitglied Ihres Bundeslandes im Steuerungskreis melden.

Das Projektteam steht Ihnen außerdem jederzeit bei weiteren Fragen zur Verfügung und kann für Sie gerne den Kontakt zum jeweiligen Mitglied des Steuerungskreises aus Ihrem Bundesland herstellen.

### **8.9 Wenn sich eine Kommune gegen die Nutzung der Sozialplattform entscheidet: Werden ihre Leistungen trotzdem auf der Plattform verlinkt?**

Die Sozialplattform bietet Bürgerinnen und Bürgern ein umfangreiches und leistungsspezifisches Informationsangebot über die Leistungsdetailseiten der Plattform an. Ebenso haben Interessierte dort die Möglichkeit, einen Ortsbezug herzustellen. Mittels dieses Ortsbezugs können neben Informationen zum Leistungsgegenstand auch Zuständigkeiten (z. B. kommunale Stellen, je nach Vollzug) angezeigt werden. Es wird außerdem ermittelt, inwiefern die zuständige Stelle über ein angebundenes System verfügt. Um Bürgerinnen und Bürger konstant aktuelle Informationen zur Verfügung zu stellen, muss die zuständige Stelle der Kommune ihre Leistungsgegenstände im System der Landesredaktion eintragen. Dadurch erhält die Sozialplattform die Informationen über den Portalverbund und kann diese regelmäßig aktualisieren.

### **8.10 Wenn ein Bundesland bereits über einen Zuständigkeitsfinder verfügt, wie wird dieser dann auf der Sozialplattform eingebunden?**

Zur Identifikation von Zuständigkeiten stützt sich die Sozialplattform auf die Informationen des Portalverbunds. In diesem werden bundesweit alle Zuständigkeiten durch die Bundes- und Landesredaktionen eingepflegt. Die Sozialplattform nutzt diese Daten, um Bürgerinnen und Bürgern Zuständigkeiten anzuzeigen. Dementsprechend gibt es zum jetzigen Zeitpunkt keine Pläne zur Einbindung zusätzlicher Zuständigkeitsfinder auf der Sozialplattform.

### **8.11 Ist eine Verlinkung zu Anträgen aus den jeweiligen Landesportalen oder einem kommunalen Service-Portal möglich? Wer verwaltet diese Links dauerhaft?**

Eine Verlinkung zu Anträgen aus anderen Landesportalen und kommunalen Service-Portalen ist grundsätzlich möglich. Gemäß des XZufi-Standards, der den Bundes- und Landesredaktionen als Grundlage für ihren Datenaustausch dient, gibt es den Parameter „urlonlinedienst“ zur Verlinkung etwaiger anderer Portale oder Plattformen. Sofern dieser seitens zuständiger Stellen gepflegt wird, verweist die Sozialplattform die Bürgerinnen und Bürger mithilfe von eingebetteten Links über die Sozialplattform auf den entsprechenden Antrag.

### **8.12 Inwiefern werden die Inhalte der Leistungsbeschreibungen, die von den Landesportalen redaktionell gepflegt werden, auf der Sozialplattform verwendet? Wie erfolgt der Recherche- und Redaktionsprozess der Leistungsbeschreibungen auf der Sozialplattform?**

Die Sozialplattform erhält die Informationen zu den jeweiligen Leistungsbeschreibungen über den Portalverbund (siehe Frage 8.9). Es besteht zudem die Möglichkeit für Kommunen die In-

halte der Leistungsdetailseiten ganzheitlich oder teilweise redaktionell zu bearbeiten. Das Ziel der regelmäßigen Redaktion ist die Erweiterung sowie die Aktualisierung bestehender Inhalte auf der Sozialplattform.

Zusätzlich werden Inhalte der Leistungsbeschreibungen durch ein Team von Fachexpertinnen und Fachexperten für die jeweilige Leistung recherchiert und verfasst. Z. B. unterstützen die Fachleute aus den Beratungsstellen beim Verfassen und der Redaktion der Informationstexte für die Hilfen in besonderen sozialen Schwierigkeiten. Weitere Quellen der Recherche sind u. a. Leistungsbeschreibungen, die bereits auf Informationsseiten von Ministerien auf Landes- und Bundesebene erschienen sind. Diese Leistungsbeschreibungen werden für die Weiterverwendung auf der Sozialplattform, in Absprache mit dem Fachreferat, das den Artikel geschrieben und veröffentlicht hat, für eine bundesweite Gültigkeit umformuliert und aktualisiert. Die Beiträge durchlaufen Fachprüfungen durch Beratungsstellen sowie durch zuständige Fachbereiche aus Ministerien auf Landes- und Bundesebene und werden auf ihre inhaltliche Genauigkeit überprüft.

## 9 | Themenblock: Datenschutz & Datensicherheit auf der Sozialplattform

### 9.1 Wie wird der Datenschutz auf der Sozialplattform sichergestellt?

Ein Teil des Projektteams beschäftigt sich intensiv mit dem Thema Datenschutz. Dabei sind dem Projekt die hohen Datenschutzerfordernungen im Sozialrecht bewusst. Die Aufgabenschwerpunkte des Datenschutzteams liegen in der Entwicklung eines Datenschutzkonzepts, der Durchführung einer Datenschutzfolgeabschätzung, der Vorbereitung eines Verzeichnisses der Verarbeitungstätigkeiten für die nachnutzbaren Leistungen, der Erstellung einer Datenschutzerklärung sowie der Ausarbeitung von Vertragsentwürfen zur Auftragsdatenverarbeitung (kurz: AVV). Außerdem ist das Datenschutzteam für das Datenschutzmanagement verantwortlich, d.h. der Steuerung von sg. TOM (kurz: technisch organisatorische Maßnahmen), die im Rahmen der Datenschutzfolgeabschätzung identifizierte Risiken bestimmen. Ziel der TOM ist die Mitigierung jeglicher Datenschutzrisiken. Des Weiteren definiert und etabliert das Datenschutzteam datenschutzrelevante Prozesse. Dazu gehört die Meldung von Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten sowie die Wahrung von Betroffenenrechten.

Um den datenschutzrechtskonformen Umgang mit den Daten von Nutzerinnen und Nutzer sowie Leistungserbringern zu gewährleisten, werden bestimmte technische Vorkehrungen auf der Plattform getroffen. Dazu gehört der Ansatz einer minimierten Datenhaltung. Zudem wurden Vorkehrungen getroffen, um die Betroffenenrechte gemäß der Datenschutzgrundverordnung (kurz: DSGVO) zu wahren. Gemäß der Rechtslage des Sozialgesetzbuches (kurz: SGB) und der DSGVO sind empfangende Stellen für Leistungen des SGB-Rechtskreises datenschutzrechtlich verantwortlich. Das Projektteam unterstützt als Partner und Berater die Kommunen und erarbeitet Datenschutz-Dokumente primär für die empfangenden Stellen selbst. Im Rahmen dessen erfolgt die Bereitstellung der entwickelten Datenschutzpakete. Dazu gehört eine Datenschutzfolgeabschätzung, die der nachnutzenden Stelle eine möglichst rasche Umsetzung durch zuständige Datenschutzbeauftragte der Kommune ermöglichen soll.

### 9.2 Wie sind die Vertrauensniveaus der Leistungen auf der Sozialplattform bewertet und definiert worden?

Die Bewertung des Vertrauensniveaus der Leistungen erfolgt nach vorgegebenen Kriterien der [Technischen Richtlinien des BSI zur elektronischen Identifizierung](#). Mit dem [Praxistool Vertrauensniveau auf der OZG-Informationsplattform](#) können die für Online-Dienste notwendigen Vertrauensniveaus ermittelt werden. Bei der Erarbeitung der Antragsformulare in den Arbeitsgruppen der Digitalisierungsstraßen wird auf Grundlage der zu verarbeitenden Daten vom Anbindungs- und Nachnutzungsteam der Sozialplattform zusammen mit dem MAGS eine Einschätzung des Vertrauensniveaus getroffen. Das Formular wird anschließend entsprechend gestaltet. Zurzeit wird eine Festlegung des Vertrauensniveaus Digitalisierungsstraßen-übergreifend angestrebt.

### 9.3 Wie werden benötigte Unterlagen zum Antrag datenschutzkonform hochgeladen?

Bürgerinnen und Bürger laden bei der Antragseinreichung die angefragten Dokumente in der Eingabemaske des Antragsformulars hoch. Für die Sozialplattform wird eine Ende-zu-Ende-Ver-

schlüsselung etabliert, die einen datenschutzkonformen Datentransport zwischen der Plattform, dem Antragstellenden sowie der bearbeitenden Stelle ermöglicht.

#### **9.4 Laufen vertrauliche Beratungen der Beratungsstellen über staatliche Server?**

Ja, alle Applikationen der Sozialplattform, u.a. die Beratungsfunktionalitäten werden auf Servern des Landesbetriebs Information und Technik Nordrhein-Westfalen (kurz: IT.NRW) mit hohem Schutzbedarf betrieben.

#### **9.5 Ist ein Abgleich der persönlichen Angaben mit den Daten im Ausweis vorgesehen und ist es möglich, dass eine Person mehrere Anträge unter Nutzung falscher Daten und Angaben stellen kann?**

Ein Abgleich der persönlichen Angaben mit den Daten im Ausweis hängt vom Vertrauensniveau der einzelnen Anträge ab. Zur Einreichung eines Antrags ist mindestens eine Anmeldung über ein Servicekonto auf der Sozialplattform notwendig. Eine Überprüfung zur Echtheit des Namens oder des Angemeldeten erfolgt nicht. Deshalb ist es bei Anträgen unterhalb des hohen Vertrauensniveaus mit mehreren Servicekonten grundsätzlich möglich, Anträge mit falschen Angaben zu stellen. Wie bei papierbasierten Anträgen sind hier eine zusätzliche Plausibilisierung und Prüfung der Angaben durch die Sachbearbeitung erforderlich.

Handelt es sich um eine Leistung im hohen Vertrauensniveau, muss die Authentifizierung ebenfalls im hohen Vertrauensniveau erfolgen. Dies erfordert zwingend eine Authentifizierung mit dem nPA vor Versand eines Antrags. Dies verhindert die Antragstellung mit einem falschen Namen, jedoch nicht die mehrfache Antragstellung. Antragstellerinnen und Antragsteller können, unabhängig von der Authentifizierung mit oder ohne nPA, mehrere Anträge auf dieselbe Leistung stellen.

