



Dienstag, 27. Januar 2026, 14:00 Uhr
~6 Minuten Lesezeit

Stille Härte

Technische Hürden, komplizierte Verwaltungsvorgänge und das Misstrauen der Behörden zerreiben den Alltag der Schwächsten.

von Günther Burbach
Foto: fizkes/Shutterstock.com

Es beginnt selten mit einer großen Entscheidung. Meist ist es ein Brief. Ein Formular. Ein neues Onlineportal. Eine Frist, die plötzlich nicht mehr per Post verlängert werden kann, sondern nur noch digital. Wer heute

staatliche Leistungen beantragt, bewegt sich nicht mehr durch eine soziale Infrastruktur, sondern durch ein technisches System, das Misstrauen voraussetzt und Verständnis nicht mehr einplant. Der Sozialstaat, einst als Schutzraum gedacht, verwandelt sich schleichend in eine Prüfung, die viele nicht mehr bestehen – nicht, weil ihre Ansprüche unberechtigt wären, sondern weil sie selbst nicht mehr kompatibel sind.

Gerade für Menschen mit wenig Einkommen ist der Alltag längst ein permanenter Rechtfertigungsprozess. Jeder Antrag wird zur Hürde, jede Unterstützung zur potenziellen Verdachtslage. Wer Hilfe braucht, muss heute nachweisen, dass er sie wirklich verdient, und zwar in einer Sprache, die nicht mehr sozial, sondern technisch ist. Begriffe wie Nutzerkonto, Zwei-Faktor-Authentifizierung, Online-Identifikation oder digitale Signatur sind zur stillen Voraussetzung geworden. Was offiziell als Effizienz verkauft wird, bedeutet in der Praxis oft Ausschluss. Nicht formal, sondern faktisch.

Diese Entwicklung trifft nicht zufällig die Falschen. Sie trifft jene, die ohnehin wenig Spielraum haben: Menschen mit geringem Bildungszugang, Alleinerziehende, Langzeiterwerbslose, prekär Beschäftigte, Menschen mit gesundheitlichen Einschränkungen. Wer sich keinen neuen Laptop leisten kann, kein stabiles Internet hat oder schlicht nicht versteht, warum ein Antrag plötzlich nur noch online möglich ist, wird nicht unterstützt, sondern aussortiert. Nicht durch einen offenen Bescheid, sondern durch Überforderung.

Besonders sichtbar wird diese Schieflage dort, wo Kontrolle und

Automatisierung zusammentreffen.

Leistungsbezieher werden zunehmend nach Mustern bewertet, nicht nach Lebenslagen. Systeme gleichen Daten ab, markieren Abweichungen, fordern Nachweise an.

Jede Unregelmäßigkeit wird zum Signal. Die Frage lautet nicht mehr: Was braucht dieser Mensch? Sondern: Passt er ins Raster? Wer nicht passt, gilt als Risiko für das System.

Dabei ist diese Logik nicht neu, aber sie wird durch Technik radikalisiert. Wo früher ein Sachbearbeiter nachfragen konnte, entscheidet heute ein Prozess. Wo früher erklärt wurde, wird heute verwiesen. Verantwortung diffundiert in Abläufe, Zuständigkeiten verschwinden hinter Schnittstellen. Für die Betroffenen bleibt das Gefühl, gegen etwas Anonymes zu kämpfen, das keine Fehler macht, aber auch keine Ausnahmen kennt.

Technik wird zur moralischen Entlastung: Nicht wir lehnen ab, das System tut es. Besonders brutal wirkt diese Entwicklung auf ältere Menschen. Wer Jahrzehnte gearbeitet hat, erlebt im Alter nicht nur körperliche Einschränkungen, sondern zunehmend auch soziale Entwertung. Der Anschlussverlust ist nicht nur ökonomisch, sondern kulturell. Der Staat kommuniziert heute in einer Geschwindigkeit und Komplexität, die viele schlicht nicht mehr erreichen können. Behördengänge werden ersetzt durch Portale, Beratung durch FAQ-Seiten, persönliche Gespräche durch automatisierte Hinweise. Für viele Ältere bedeutet das nicht Modernisierung, sondern Entfremdung.

Das Versprechen lautet, alles werde einfacher. Die Realität ist das Gegenteil. Technik ersetzt nicht Bürokratie, sie verlagert sie. Statt Papier gibt es Passwörter, statt Wartezimmer gibt es Hotlines, die in Endlosschleifen führen. Wer scheitert, scheitert leise. Es gibt keinen

Skandal, keine Schlagzeile. Nur einen verpassten Antrag, eine nicht ausgezahlte Leistung, eine Frist, die abgelaufen ist, weil niemand erklärt hat, wie sie einzuhalten gewesen wäre.

Diese stille Härte ist politisch gewollt oder zumindest akzeptiert. Denn sie spart Geld, reduziert Fallzahlen und verschiebt Verantwortung.

Wer keinen Antrag stellt, kostet nichts. Wer an der Technik scheitert, taucht in keiner Statistik als abgelehnt auf. Der Sozialstaat wird nicht offen abgebaut, sondern funktional verengt. Hilfe existiert weiter, aber nur für jene, die sie technisch korrekt abrufen können.

Gleichzeitig entsteht eine neue Form sozialer Bewertung. Menschen werden nicht mehr nach Bedürftigkeit beurteilt, sondern nach Systemtauglichkeit. Wer schnell reagiert, Daten liefert, Fristen einhält und digitale Kompetenzen besitzt, gilt als kooperativ. Wer das nicht kann, wird als problematisch wahrgenommen. So entsteht eine unsichtbare Klassengesellschaft, die nicht auf Einkommen basiert, sondern auf Zugänglichkeit. Der Ausschluss ist leise, aber wirksam.

Am Ende bleibt eine paradoxe Situation: Technik, die angeblich Neutralität verspricht, verstärkt bestehende Ungleichheiten. Sie entlastet Verwaltungen, aber belastet Menschen. Sie beschleunigt Prozesse, aber verlangsamt Leben. Der Mensch wird nicht unterstützt, sondern angepasst, und wer sich nicht anpassen kann, fällt heraus. Nicht, weil er versagt, sondern weil das System keine Geduld mehr kennt.

Der Mensch wird so zum Systemrisiko erklärt. Nicht seine Not, nicht seine Geschichte, sondern seine Abweichung vom Idealprozess. Ein Sozialstaat, der so funktioniert, verliert seinen Kern. Er schützt nicht mehr

vor Absturz, sondern verwaltet ihn.

Und er tut das nicht aus Böswilligkeit, sondern aus Effizienzdenken. Genau darin liegt seine größte Gefahr.

Was in der politischen Debatte fast vollständig fehlt, ist die Frage nach dem Preis dieser Entwicklung. Nicht dem finanziellen, sondern dem menschlichen. Denn während über Effizienz, Digitalisierung und Verwaltungsmodernisierung gesprochen wird, wächst im Hintergrund eine stille Erschöpfung. Menschen ziehen sich zurück, nicht aus Protest, sondern aus Überforderung. Sie verzichten auf Leistungen, die ihnen zustehen, weil der Weg dorthin zu kompliziert, zu beschämend oder schlicht nicht mehr nachvollziehbar ist. Das ist kein individuelles Versagen, sondern ein strukturelles.

Besonders perfide ist dabei die moralische Umkehr. Wer scheitert, wird nicht als Opfer eines ungeeigneten Systems wahrgenommen, sondern als jemand, der sich nicht genug bemüht hat.

Die Verantwortung wird individualisiert. „Man muss sich halt informieren“, heißt es dann. Oder: „Das steht doch alles online.“ Damit wird aus sozialer Absicherung eine Bringschuld, aus Solidarität eine Kompetenzprüfung. Wer sie nicht besteht, gilt als selbst schuld, eine Haltung, die sozialpolitisch fatal ist.

Diese Entwicklung verändert auch das Verhältnis zwischen Bürger und Staat. Vertrauen wird ersetzt durch Kontrolle, Hilfe durch Prüfung. Der Staat tritt nicht mehr als unterstützende Instanz auf, sondern als prüfende Autorität, die ihre Bürger zunächst als potenziell problematisch betrachtet. Technik dient dabei als Schutzschild: Entscheidungen wirken objektiv, neutral, alternativlos. Doch hinter jeder automatisierten Logik steht eine politische Entscheidung, nämlich die, Vereinfachung über Zugänglichkeit zu

stellen.

Langfristig droht daraus mehr als nur soziale Ungerechtigkeit. Es entsteht ein demokratisches Problem. Wenn große Teile der Bevölkerung den Eindruck gewinnen, dass staatliche Strukturen nicht mehr für sie gemacht sind, schwindet die Bindung. Nicht aus Ideologie, sondern aus Erfahrung. Wer sich vom System nicht verstanden fühlt, wendet sich ab. Nicht laut, nicht demonstrativ, sondern still. Genau diese stille Entfremdung ist gefährlicher als offene Wut, weil sie kaum sichtbar ist.

Ein Sozialstaat, der auf Technik setzt, ohne soziale Realität mitzudenken, riskiert seine eigene Legitimation. Digitalisierung kann entlasten, vereinfachen, unterstützen, aber nur, wenn sie als Mittel verstanden wird, nicht als Maßstab. Wo Technik zum Kriterium für Teilhabe wird, verliert Politik ihre soziale Funktion. Dann wird nicht mehr gefragt, wie Hilfe ankommt, sondern nur noch, ob sie korrekt beantragt wurde.

Am Ende steht eine einfache, aber unbequeme Wahrheit: Ein System, das nur für die Starken verständlich ist, schützt die Schwachen nicht. Es sortiert sie aus. Leise, effizient, regelkonform. Und genau darin liegt der eigentliche Skandal, nicht in der Technik selbst, sondern in der Entscheidung, sie über den Menschen zu stellen.



Günther Burbach, Jahrgang 1963, ist Informatikkaufmann, Publizist und Buchautor. Nach einer eigenen Kolumne in einer Wochenzeitung arbeitete er in der Redaktion der Funke Mediengruppe. Er

veröffentlichte vier Bücher mit Schwerpunkt auf Künstlicher Intelligenz sowie deutscher Innen- und Außenpolitik. In seinen Texten verbindet er technisches Verständnis mit gesellschaftspolitischem Blick — immer mit dem Ziel, Debatten anzustoßen und den Blick für das Wesentliche zu schärfen.