



**VISA**



# Auszahlung von Sozialleistungen durch Bezahlkarten: digital, niedrigschwellig & effizient

E-Payments als Werkzeug zur Entlastung von Kommunen

# Executive Summary

- Die Kommunen in Deutschland stehen angesichts des zunehmenden Fachkräftemangels, budgetären Drucks und Investitionsstaus vor großen Herausforderungen. Die Antwort darauf muss in entschiedenen Digitalisierungsmaßnahmen liegen.
- Die Auszahlung von Sozialleistungen zählt zu den Aufgaben, die in Kommunalverwaltungen hohe personelle und materielle Kapazitäten binden. Bezahlkarten können hierbei Abhilfe schaffen: Sie bieten eine simple und digitale Lösung für Überweisungen und reduzieren so den Arbeitsaufwand signifikant.
- Visa und Publk bieten mit der SocialCard für Flüchtlinge eine Lösung, die bereits in zahlreichen Kommunen verschiedener Größe (u.a. Hamburg, Hannover, Rhein-Pfalz-Kreis) die tägliche Arbeit aller Beteiligten erleichtert. Die technische Ausgestaltung erlaubt dabei die maßgeschneiderte Anpassung an die Bedürfnisse der jeweiligen Kommune.
- Durch die Einsparung von Arbeitsschritten und die Entlastung der Ämter profitieren die Mitarbeiter:innen der Behörde, die Bürger:innen vor Ort, und die Leistungsempfänger:innen selbst.

# 1 Digitalisierung der Verwaltung: Akuter Handlungsbedarf

Kommunen und ihre Verwaltungen nehmen im föderalen System in Deutschland eine zentrale Rolle ein. Sie stellen zahlreiche öffentliche Dienstleistungen direkt vor Ort bereit und haben daher hohen Einfluss auf das tägliche Leben der Bürger:innen. Die hohe Aufgabendichte, gesetzliche Bestimmungen und steigende Erwartungen der Bürger:innen führen allerdings zu einem hohen Arbeitsaufwand für die Mitarbeiter:innen der Behörden.

Hinzu kommen begrenzte finanzielle und personelle Ressourcen, die diesen Druck verstärken. Eine Studie aus dem Jahr 2022 zeigt: Der Mangel an Fachkräften in der Verwaltung und bei kommunalen Unternehmen wächst von Jahr zu Jahr. Wird die Lücke ungebremst größer, fehlen dem öffentlichen Sektor in Deutschland bis 2030 mindestens eine Million Arbeitskräfte.<sup>1</sup> Gleichzeitig sorgen steigende Personalausgaben für immer höhere Kosten in den Kommunalbehörden. Diese Entwicklung trug dazu bei, dass die Gemeinden und Gemeindeverbände in Deutschland im Jahr 2023 zum ersten Mal seit 2011 wieder mehr Ausgaben als Einnahmen verzeichnen mussten.<sup>2</sup>

## Visa als Partner des öffentlichen Sektors in Deutschland

Visa unterstützt den öffentlichen Sektor in Deutschland, insbesondere die Behörden in Landkreisen, Städten und Gemeinden schon heute dabei, durch die Automatisierung von Zahlungsprozessen digitaler und effizienter zu werden. Die Automatisierung von Zahlungsvorgängen leistet in den Verwaltungen einen hohen Beitrag zur Einsparung von Ressourcen.

Die innovativen Lösungen von Visa orientieren sich konsequent an den Bedürfnissen der Kommunen, entlasten die Mitarbeiter:innen und optimieren Verwaltungsprozesse. Visa ist regelmäßig mit kommunalen Vertreter:innen im Austausch, um die Herausforderungen vor Ort besser zu verstehen und passende Lösung zu entwickeln. So wird unter anderem ermöglicht, Bezahlvorgänge für Behördendienstleistungen bürgerorientiert aufzusetzen und dadurch die Attraktivität von E-Government zu steigern.

---

<sup>1</sup> PwC: „Fachkräftemangel im öffentlichen Sektor“, 2022. <https://www.pwc.de/de/branchen-und-markte/oeffentlicher-sektor/pwc-fachkraeftemangel-im-oeffentlichen-sektor.pdf>

<sup>2</sup> Tagesspiegel: „Erstmals seit 2011: Deutsche Kommunen in den roten Zahlen“, 2024. <https://www.tagesspiegel.de/politik/erstmals-seit-2011-deutsche-kommunen-in-den-roten-zahlen-11457074.html>

Einer der wesentlichsten Hebel, um dieser Doppelbelastung aus Fachkräftemangel und steigenden Personalkosten entgegenzusteuern, ist ein stärkerer Fokus auf die Verwaltungsdigitalisierung. Die Automatisierung von Verwaltungsprozessen bietet nicht nur ein hohes Potenzial zur Vereinfachung oder gar Einsparung von aufwendigen Arbeitsschritten, sondern auch zur langfristigen Reduktion von Kosten. Eine konkrete Maßnahme ist die flächendeckende Digitalisierung der Auszahlung von Sozialleistungen, die kommunale Verwaltungen in mehrfacher Hinsicht stark entlasten kann.

## 2 Digitalisierung der Auszahlungen von Sozialleistungen

Visa unterstützt Behörden in vielen Ländern ihre Arbeitsprozesse durch den Einsatz digitaler Bezahlösungen zu verbessern. Bei der Digitalisierung der Auszahlung von Sozialleistungen blickt Visa auf langjährige Erfahrungen in der Europäischen Union zurück, wo wir sowohl föderale als auch zentrale Institutionen bei der Umsetzung ihrer Vorhaben unterstützen konnten.

In den Niederlanden stellt das FinTech Yoursafe Debitkarten bereit, die Asylbewerber:innen zuverlässige, sichere und leicht zugängliche Zahlungen ermöglichen. Die Karten werden über die Aufnahmezentren der zentralen Migrationsbehörde ausgegeben. Yoursafe hat Visa als Systempartner für diese Initiative gewählt, um eine nahtlose finanzielle Integration zu ermöglichen. Das veraltete System konnte so einen technologischen Reifegrad erlangen.



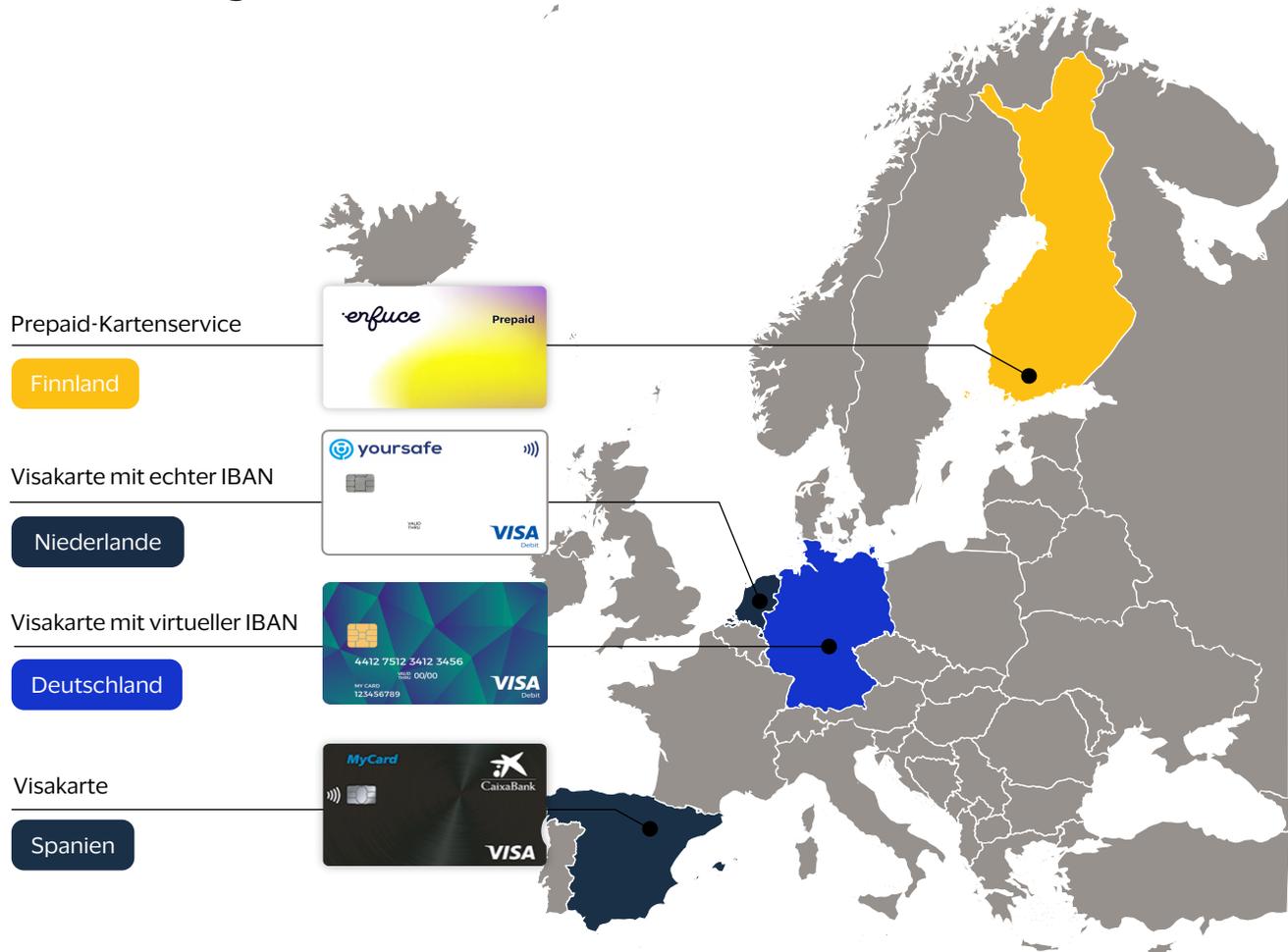
Das Schlangestehen ist Geschichte. Wir haben allein bei uns in Hannover durch diesen Schritt sechs Stellen einsparen können – Verwaltungsmitarbeitende, die jetzt für sinnvollere Arbeiten eingesetzt werden.\*

Belit Onay

Oberbürgermeister  
der Stadt Hannover

\*Aus: ZDF; „Ampel-Streit über Bezahlkarte für Flüchtlinge. Markus Lanz vom 22. Februar 2024“

In Spanien kooperierte Visa mit der Caixabank, um während der Covid-19-Pandemie Sozialhilfekarten auszugeben. Da die Auszahlung vor Ort durch Bewegungs- und Kontakteinschränkungen nicht mehr möglich war, verteilten ca. 120 Gemeinden Prepaidkarten an Sozialhilfeempfänger:innen, die von den Behörden regelmäßig aufgeladen werden konnten. Die Karten konnten unabhängig von der eigentlichen Bank der Empfänger:innen genutzt werden, und boten zusätzliche Vorteile, wie z. B. Schutz vor Betrug sowie Einblick in Guthaben und Transaktionen.



## Potenziale in Deutschland

Auch in Deutschland stellt die Auszahlung von Sozialleistungen eine der zentralen Herausforderungen für die Arbeitsbelastung der Mitarbeiter:innen der Kommunalverwaltungen dar. Besonders hohes Digitalisierungspotenzial bieten die Leistungen an Asylbewerber:innen. Denn diese besitzen in der Regel kein Bankkonto in Deutschland, weshalb die finanzielle Unterstützung des Staates meist in bar oder per Scheck erfolgt.

Das bedeutet einen hohen manuellen Arbeitsaufwand für die Mitarbeiter:innen in den Behörden:

- Vor-Ort-Termine zur Auszahlung binden große zeitliche Kapazitäten und erzeugen lange Wartezeiten für Bürger:innen.
- Beschaffung und Verwahrung großer Mengen Bargeld beanspruchen gleichzeitig weitere Arbeitskraft der Behörden.

Obwohl diese analogen Prozesse viele Kommunen bereits in den letzten Jahren stark gefordert haben, stieg die Anzahl der Asyl-Erstanträge im Jahr 2023 um 51 Prozent<sup>3</sup>, was den Bedarf für eine Digitalisierung und Automatisierung der Auszahlungsprozesse deutlich verschärft hat.

Digitalisierung kann und muss hier Abhilfe schaffen. Eine digitale, vollautomatisierte Bezahlkarte auf Basis von herkömmlichen Debit- oder Prepaidkarten minimiert den Aufwand für die Verwaltungsmitarbeiter:innen und macht monatliche Termine mit Empfänger:innen zur Geldübergabe überflüssig. Bezahlkarten sind guthabenbasierte Debit- oder Prepaidkarten, die automatisiert und digital aufgeladen werden. Sie bieten folgende Vorteile:

- Die herausgebenden Ämter können die Sozialleistungen zum Fälligkeitstermin überweisen, sodass sie den Empfänger:innen unmittelbar zur Verfügung stehen. Dadurch können die Kommunalverwaltungen ganze Prozesse vereinfachen und digitalisieren.
- Eine monatliche Bargeld- oder Scheckauszahlung an jeden einzelnen Leistungsempfänger:innen kann vollständig entfallen. Die freigewordenen Kapazitäten entlasten Mitarbeiter:innen vor Ort und führen zu höherer Terminverfügbarkeit für Bürger:innen.
- Der Aufwand für die Leistungsempfänger:innen wird reduziert, da sie nicht mehr an den Sozialämtern und Ausgabestellen anstehen müssen.

Die flächendeckende, zügige Einführung der Bezahlkarte könnte außerdem eine positive Signalwirkung haben. 87 Prozent der Bürger:innen in Deutschland sind der Ansicht, dass ihre Stadt- oder Gemeindeverwaltung das Thema Digitalisierung mit höherem Nachdruck verfolgen müsse.<sup>4</sup> Die Bezahlkarte bietet eine leicht implementierbare Lösung, um messbare Erfolge bei der Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung zu vermitteln.

---

<sup>3</sup> BAMF: <https://www.bamf.de/SharedDocs/Meldungen/DE/2024/240108-asylgeschaeftsstatistik-dezember-und-gesamtjahr-2023.html>

<sup>4</sup> Bitkom: „Digitalisierung von Verwaltung und öffentlicher Hand“, 2023.  
<https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Digitale-Verwaltung-jeder-Siebte-hat-online-Antrag-gestellt>

# 3 Use Case: Die SocialCard

In Deutschland hat Visa basierend auf dem Prinzip der Bezahlkarte gemeinsam mit seinem Partner Pubk eine Lösung zur Auszahlung von Leistungen für Flüchtlinge entwickelt – die „SocialCard“. Hierbei handelt es sich um eine guthabenbasierte Debitkarte. Sie ist sowohl als digitale Karte zum Download in eine Smartphone-Wallet als auch als physische Karte erhältlich. Durch die Zusammenarbeit mit öffentlichen Verwaltungen in zahlreichen Ländern hat Visa langjährige Erfahrung in der Digitalisierung der Auszahlung von staatlichen Leistungen und bringt diese Erfahrungen in der SocialCard zusammen.

Bis März 2024 haben bereits über 20 Kommunen verschiedenster Größen die SocialCard eingeführt, darunter Großstädte wie Hamburg, Hannover und Magdeburg, aber auch ländliche Kreise wie der Ortenaukreis und der Rhein-Pfalz-Kreis. Schon kurz nach der Einführung zeigen Erfahrungsberichte, dass die Mitarbeiter:innen der kommunalen Verwaltung durch die SocialCard spürbar entlastet werden und die SocialCard auch bei den Leistungsempfänger:innen gut angenommen wird.

## Funktionsweise der SocialCard

Die SocialCard schafft erhebliche Effizienzgewinne in der Kommunalverwaltung, und kann in der Regel mit geringem Aufwand in die bestehenden Systeme und Prozesse integriert werden. Durch das browserbasierte Front-End<sup>5</sup> muss die Kommune bei der Einführung der SocialCard keine Software- oder Hardware-Implementierung vornehmen. Auch die Lagerung und Ausgabe der SocialCards erfordert keine großen Aufwände. Die SocialCards werden erst mit Übergabe an Leistungsempfänger:innen durch das Front-End digital personalisiert und aktiviert. Somit können die vorproduzierten Karten einfach und unkompliziert in der Behörde gelagert und ausgegeben werden. Zusätzliche Sicherheitsmaßnahmen sind nicht erforderlich. Nach einmaliger Freischaltung ermöglicht die Karte eine einfache und sichere Auszahlung von einzelnen, sofortigen und wiederkehrenden Sozialleistungen.

Besonders positiv ist die direkte Verknüpfung jeder SocialCard mit einer individuellen IBAN. Die ausgebende Behörde kann diese virtuelle IBAN der jeweiligen SocialCard sekundenschnell in ihr Fachverfahren kopieren. Dies ermöglicht es der Behörde aus ihrer existierenden Infrastruktur heraus die festgelegten Regelsätze vollautomatisiert per SEPA-Verfahren zu überweisen. Statt einer monatlichen Auszahlung von Bargeld oder Schecks im Vieraugen-Prinzip und teils unter Polizeischutz,

---

<sup>5</sup> Der Begriff Frontend stammt aus der Informationstechnik. Als Frontend wird die so genannte Präsentationsebene bezeichnet – also der Teil einer Software-Anwendung oder anderen Applikation wie beispielsweise einer Webseite, der für Betrachter:innen sichtbar ist (grafische Benutzeroberfläche).

bedarf es nun nur noch einer einmaligen Kartenanlage. Die Leistungsempfänger:innen haben keinen Zugriff auf die IBAN und Überweisungen ins Ausland können grundsätzlich ausgeschlossen werden. Darüber hinaus können einmalige Zahlungen in Echtzeit über das Front-End direkt auf die Karte überwiesen werden, z.B. bei Mittellosigkeit. Gleichzeitig ist eine sofortige Sperrung der Karten im Falle eines Verlusts, oder in ähnlichen Situationen, durch die Behörden möglich.

## Weitere Vorteile der SocialCard

- **Flexibilität:** Die Kommunen in Deutschland haben unterschiedliche Bedingungen und Anforderungen für die Auszahlung von Unterstützungsleistungen, und verfolgen teils heterogene Strategien und Ziele. Dies betrifft vor allem Restriktionen bezüglich Bargelds und Händlergruppen. Die technische Ausgestaltung der SocialCard bietet die notwendige Flexibilität, die Karten maßgeschneidert an den individuellen Anforderungen der jeweiligen Kommunen auszurichten. Dies umfasst – je nach Wunsch der Kommune – die Möglichkeit zur Einbindung von Barabhebungen, Geldtransfers ins Ausland, oder Einkäufe bei bestimmten Händlerkategorien sowie in festgelegten Postleitzahlenbereichen.
- **Etabliertes Visa-Netzwerk:** Damit die Nutzer:innen einer Bezahlkarte diese auch für gewünschte Transaktionen verwenden können, ist es maßgeblich, dass sie breitflächig akzeptiert wird. Grundlegend kann mit der SocialCard überall bezahlt werden, wo Visa Debit akzeptiert wird – sowohl im Einzelhandel als auch online. Visa wird bereits an 1,2 Millionen Akzeptanzstellen in Deutschland akzeptiert und baut seine Akzeptanzstellen in Deutschland stetig aus: im stationären Handel werden die Debitkarten inzwischen an mehr Terminals akzeptiert als traditionelle Girokarten. Auch Bargeldauszahlungen sind mit der SocialCard bei ausgewählten Partnern im Einzelhandel oder an Geldautomaten möglich.



Eine zeitnahe Einführung von Bezahlkarten für Flüchtlinge wäre nicht nur eine unmittelbare Entlastung für Kommunen, sondern auch ein deutliches Zeichen, dass Deutschland bei der Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung vorankommt.

[Albrecht Kiel](#)  
Visa Regional Managing  
Director CE



# 4 Weitere Anwendungsfälle

Bereits heute hat die Publk GmbH mit der Universität Hannover einen weiteren Use Case für die Auszahlungsdigitalisierung umgesetzt. Ausländische Studierende erhalten zur Unterstützung monatlich eine Bargeldauszahlung. Auch dieser Prozess ist vergleichbar aufwändig für die Universität Hannover, denn die Student:innen verfügen zunächst nicht über ein Konto in Deutschland, auf welches Auszahlungen vorgenommen werden können. Mit der SocialCard konnte einfach und unkompliziert Abhilfe geschaffen werden. Dank der direkten 1:1-Verknüpfung zwischen IBAN und Debitkarte können auch die Beträge für Studierende einfach und unkompliziert per Dauerauftrag aus dem vorhandenen Fachverfahren auf die SocialCard überwiesen werden. Studierende können die Karte überall einsetzen, wo Visa akzeptiert wird. Damit profitiert die Universität Hannover schon heute von vergleichbaren Entlastungen wie die Städte und Landkreise, die sich für die SocialCard entschieden haben.

Dieses Beispiel zeigt, wie vielseitig die Digitalisierung von Sozialleistungen sein kann, und dass es weit mehr Use Cases gibt als die Auszahlung an Flüchtlinge. Weitere Use Cases sind in allen Bereichen denkbar, wo Kommunen heute noch Bargeldauszahlungen vornehmen, beispielsweise an obdachlose Menschen, oder Bürger:innen, die oft von Kontopfändungen betroffen sind.

Darüber hinaus bietet gerade die Debitkarte als Auszahlungsweg auch Potenziale für weitere Gruppen, die zwar über ein Konto versorgt werden können, aber von einem spezialisierten Angebot profitieren würden. Ein Beispiel hierfür sind „Aufstocker“. Hierbei handelt es sich oft um Familien, die vom Einkommen eines alleinigen Elternteils nicht leben können. Diese Menschen könnten ihre Leistungen ebenfalls auf einer Karte erhalten, die mit speziellen Vorteilen und Rabatten für Familien ausgestattet ist. Gleichzeitig könnte dieser Gruppe auch der volle Zugriff auf die verknüpfte IBAN gestattet oder eine Verknüpfung mit dem bestehenden Konto ermöglicht werden.

Es ist hierbei entscheidend, dass jeder Use Case immer seine ganz eigenen Anforderungen an die Kartenlösung hat. Visa ist mit verschiedenen Use Cases aufgrund von vielen erfolgreich umgesetzten Projekten vertraut und kann mit flexiblen Partnern wie der Publk GmbH neue Use Cases mit seiner Expertise professionell und sicher umsetzen.

# 5 Die Bezahlkarte: Ein Schlüssel zur digitalen Verwaltung der Zukunft

Die Digitalisierung der Auszahlung von Sozialleistungen ist ein essenzieller Baustein, um Prozesse in kommunalen Verwaltungen in Deutschland zu modernisieren. Die SocialCard als konkretes Best Practice zeigt, welches hohe Potenzial in der bargeldlosen Auszahlung von Leistungen für Asylbewerber:innen liegt. Sie trägt nicht nur zu mehr Komfort bei, sondern entlastet insbesondere die Mitarbeiter:innen von Ort durch Effizienzgewinne und Einsparungen an Zeit, Kosten und Material.

Dabei sollte vor allem auch auf die Entlastungsfaktoren der jeweiligen Lösung geachtet werden. Wie bereits gezeigt, ist eine direkte Verknüpfung von Karte und IBAN ein starker Treiber für den Effizienzgewinn. Auch die Browserbasiertheit und die Art, wie Karten im Amt ausgegeben werden können, ist entscheidend, damit durch die Lösung auch wirklich eine Entlastung und keine zusätzliche Belastung entsteht. Die Kommunen in Deutschland müssen daher befähigt werden, Bezahlkarten zügig und niedrigschwellig einzuführen. Dies würde für die Digitalisierung der Verwaltung einen echten Fortschritt bedeuten.

# 6 Zusammenfassung: Die Vorteile der SocialCard

- Reduzierung des Verwaltungsaufwands durch Wegfall der Bargeldpraxis bzw. der Ausgabe von Schecks
- Auszahlungen zugunsten der ausgestellten SocialCard erfolgen per einfacher SEPA-Überweisung
- Flexible Auszahlungen möglich, egal ob sofortige, einmalige oder wiederkehrende Zahlungen
- Kein persönliches Erscheinen am Tag der Auszahlung notwendig, daher bessere Steuerung von Besucherströmen
- Kein nennenswerter softwareseitiger IT-Aufwand bei der ausgebenden Behörde durch browserbasierte Ausgabe der SocialCards
- Sperrung der Karte jederzeit möglich



Wenden Sie sich bei Fragen zur SocialCard gern an  
Dr. Sven Schmitz, Public Sector Lead CE bei Visa  
via [schmitzs@visa.com](mailto:schmitzs@visa.com).