

Die Umkehr der Zumutung und das Ende des bloßen Beobachtens

Die Umkehr der Zumutung:

Nicht die Institution übernimmt die besondere Verantwortung für den geschwächten Menschen, sondern der geschwächte Mensch muss die Institution zur Verantwortung zwingen:

Die Vertretungslehrerin muss dem Gehalt hinterherlaufen.

Der Kranke muss nachweisen, dass er wichtige Unterlagen längst abgeschickt hat.

Die Reha-Bedürftige braucht ärztlichen Druck von außen.

Der alte Mensch muss fragile digitale Kanäle bedienen, um seine Rechte wahrzunehmen.

Die Angehörige muss Pflegekasse, Versicherung, Post, Behörde, Bank und Arztpraxis koordinieren.

Der Beschwerdeführer muss herausfinden, wer überhaupt noch wirksam zuständig ist.

Das Solidarversprechen bleibt bestehen — aber der Zugang dazu wird zur zweiten Belastung.

*

Wir haben es nicht einfach mit einzelnen Pannen zu tun. Pannen gibt es in jeder Verwaltung, in jeder Versicherung, in jedem großen System. Das eigentliche Problem liegt tiefer. Es entsteht dort, wo Verantwortung nicht mehr greifbar ist, obwohl sie formal überall geregelt scheint.

Der Mensch begegnet dann keiner verantwortlichen Person mehr, sondern einer Kette von Zuständigkeiten. Die eine Stelle verweist auf die Software, die nächste auf die Fachabteilung, die dritte auf fehlende Unterlagen, die vierte auf ein digitales Portal, das fünfte Schreiben auf eine Frist, die längst verstrichen ist. Jeder einzelne Schritt mag erklärbar sein. Zusammengenommen aber entsteht eine Lage, in der der Betroffene die Verantwortung des Systems gegen das System selbst erstreiten muss.

Besonders hart trifft dies diejenigen, die gerade nicht mehr über die Kräfte verfügen, die ein solches Verfahren verlangt: Kranke, Erschöpfte, Alte, Alleinstehende, Berufsanfänger, Menschen ohne Verwaltungssprache, Menschen ohne juristischen Beistand. Verwaltung funktioniert dann am besten für jene, die gesund, sprachfähig, durchsetzungsstark und sozial abgesichert sind. Für die anderen bleibt das Recht oft bestehen — aber es erreicht sie nicht mehr.

Darin liegt eine stille Erosion der Solidarität. Nicht das Solidarprinzip wird offen aufgegeben. Es bleibt in Gesetzen, Beiträgen, Formularen und Leistungsansprüchen erhalten. Aber der Weg zur Leistung wird so voraussetzungsreich, dass immer mehr Menschen faktisch ausgeschlossen werden. Die moderne Solidarität scheitert dann nicht an mangelnder moralischer Beteuerung, sondern an ihren eigenen Zugangsbedingungen.

*

Solidarität wird nicht abgeschafft, sondern privatisiert.

Angehörige, Nachbarn, Ärzte, besonders engagierte Sachbearbeiterinnen, einzelne Schulleitungen, Personalräte oder zufällige Helfer müssen auffangen, was institutionell nicht mehr verlässlich getragen wird.

Der Maßstab einer solidarischen Bürokratie ist nicht der gesunde Antragsteller, sondern der erschöpfte Mensch.

An dieser Stelle genügt es nicht mehr, weiter zu beobachten. Es genügt auch nicht, noch ein weiteres erklärendes Modell hinzuzufügen. Wer lange genug gesehen hat, wie Menschen an Zuständigkeiten, Formularen, Portalen, Fristen, Softwareumstellungen und nicht erreichbaren Beschwerdestellen müde werden, darf nicht mehr so tun, als handele es sich nur um bedauerliche Reibungsverluste großer Systeme.

An dieser Stelle muss ich den Platz des leisen Essayisten verlassen und deutlich werden:

Ich sehe unsere Demokratie in Gefahr, wenn weiterhin

- Berufsanfänger monatelang auf ihr Gehalt warten und sich bis zum Sozialamt durchschlagen müssen;
- Kranke, Erschöpfte und Reha-Bedürftige ihre Ansprüche ausgerechnet dann erstreiten müssen, wenn sie kaum noch Kraft haben;
- alte Menschen formal Rechte besitzen, die sie praktisch nicht mehr erreichen;
- Verantwortung hinter Software, Zuständigkeiten, Servicenummern und Fachabteilungen verschwindet und es in zersplitterten Verwaltungsstrukturen keinen voll verantwortlichen und erreichbaren Ansprechpartner mehr gibt;
- Solidarität immer teurer wird und zugleich dort erodiert, wo sie konkret werden müsste.

Das ist kein Randproblem. Das ist ein Strukturproblem. Wir müssen das ändern. Nicht irgendwann, nicht nach der nächsten Evaluation, nicht nach der nächsten Digitalstrategie, nicht nach der nächsten Zuständigkeitsklärung. Jetzt.