

► **2.2.397 - Voruntersuchung zur Klärung
des Neuordnungsbedarfs der
Berufsausbildung der
Sozialversicherungsfachangestellten**

Entwicklungsprojekt: Abschlussbericht

Dr. Heike Krämer

Julia Mohr

Ulrike Azeez

Andrea Ippen

Laufzeit IV/22 bis IV/24
Bonn im November 2024

Bundesinstitut für Berufsbildung
Friedrich-Ebert-Allee 114-116
53113 Bonn
Telefon: 0228/107-2431
E-Mail: kraemer@bibb.de

Mehr Informationen unter:
www.bibb.de

Zitiervorschlag:
Krämer, Dr. Heike: Voruntersuchung zur Klärung des
Neuordnungsbedarfs der Berufsausbildung der
Sozialversicherungsfachangestellten. Bonn, 2024.



© Bundesinstitut für Berufsbildung, 2024

Dieses Dokument gehört zu der VET Repository-Sammlung
„BIBB Projektberichte“.

Herausgeber:

Bundesinstitut für Berufsbildung
Friedrich-Ebert-Allee 114-116
53113 Bonn
Internet: www.vet-repository.info/
E-Mail: repository@bibb.de

CC Lizenz

Der Inhalt dieses Werkes steht unter Creative-Commons-Lizenz
(Lizenztyp: Namensnennung – Keine kommerzielle Nutzung –
Keine Bearbeitung – 4.0 International).

Weitere Informationen finden Sie im Internet auf unserer
Creative-Commons-Infoseite

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>.

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Diese Netzpublikation wurde bei der Deutschen
Nationalbibliothek angemeldet und archiviert.

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
Abbildungsverzeichnis	4
Abkürzungsverzeichnis	5
Das Wichtigste in Kürze	6
1 Ausgangssituation	8
1.1 Anlass der Voruntersuchung	8
1.2 Genealogie des Ausbildungsberufes	9
1.3 Entwicklung der Ausbildungszahlen	9
1.4 Gestaltung der Ausbildungsordnung und Struktur des Ausbildungsberufsbildes	12
1.5 Prüfungsregelungen	12
2 Fragestellungen und methodische Vorgehensweise	13
3 Ausbildungsordnung Sozialversicherungsfachangestellte auf dem Prüfstand: Anforderungen an die berufliche Handlungsfähigkeit, das Strukturmodell und die Prüfungsregelungen	15
3.1 Rechtliche, technische und gesellschaftliche Veränderungen und deren Auswirkungen auf das Tätigkeitsfeld der Sozialversicherungsfachangestellten	16
3.2 Korrelationen von Kompetenzen zur Erlangung der beruflichen Handlungsfähigkeit und Inhalten der Berufsausbildung	21
3.2.1 Zur Bedeutung der beruflichen Handlungsfähigkeit im Rahmen des Deutschen Qualifikationsrahmens	21
3.2.2 Erforderliche Kompetenzen zur Erlangung der beruflichen Handlungsfähigkeit der Sozialversicherungsfachangestellten	23
3.2.3 Einschätzung der Aktualität der Inhalte der Berufsausbildung gemäß der geltenden Ausbildungsordnung	28
3.2.4 Lernorte der Ausbildung zum Beruf Sozialversicherungsfachangestellte/-r	35
3.2.5 Exkurs: Entwicklung und Bedeutung der Berufsausbildung Kaufleute im Gesundheitswesen für den Bereich der Sozialversicherungsträger	37
3.3 Gestaltung des Ausbildungsberufsbildes und der Ausbildungsstruktur	38
3.3.1 Systematik und Inhalte des Ausbildungsberufsbildes im Abgleich mit aktuellen berufsbildungspolitischen Vorgaben	38
3.3.2 Eignung des Strukturmodells der Fachrichtungen und mögliche Alternativen	40
3.3.3 Durchlässigkeit und Anschlussmöglichkeiten der Berufsausbildung Sozialversicherungsfachangestellte/-r	44
3.4 Prüfungsmodelle und Prüfungsregelungen	46
3.4.1 Modell der Zwischen- und Abschlussprüfung versus Modell Gestreckte Abschlussprüfung	46
3.4.2 Prüfungsbereiche, Prüfungsinstrumente und Prüfungszeiten	47

4	Zusammenfassende Bewertung der Ergebnisse der Voruntersuchung anhand der forschungsleitenden Fragestellungen	51
4.1	Auswirkungen bisheriger und zukünftig zu erwartender Veränderungen auf den Qualifikationsbedarf der Sozialversicherungsfachangestellten	51
4.2	Folgen der Digitalisierung für die Tätigkeiten in den Sozialversicherungen	52
4.3	Die Bedeutung der unterschiedlichen Lernorte in der Ausbildung.....	54
4.4	Zur Gestaltung des Ausbildungsberufsbildes in der geltenden Ausbildungsordnung ...	54
4.5	Geeignete Strukturmodelle für die Ausbildung der Sozialversicherungs- fachangestellten	56
4.6	Gemeinsamkeiten und Unterschiede der Ausbildungsberufe Sozialversicherungs- fachangestellte und Kaufleute im Gesundheitswesen	57
4.7	Durchlässigkeit und Anschlussmöglichkeiten der Berufsausbildung der Sozialversicherungsfachangestellten.....	58
4.8	Prüfungsmodelle und Prüfungsregelungen	59
4.9	Empfehlungen zu einer möglichen Neuordnung der Berufsausbildung der Sozialversicherungsfachangestellten.....	60
5	Literaturverzeichnis	63

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Entwicklung der neu abgeschlossenen Ausbildungsverhältnisse	10
Abbildung 2: Neu abgeschlossene Ausbildungsverhältnisse differenziert nach Frauen und Männern	10
Abbildung 3: Neu abgeschlossene Ausbildungsverhältnisse differenziert nach Fachrichtungen	11
Abbildung 4: Strukturmodell der Berufsausbildung der SoFa gem. § 3 Ausbildungsordnung	12
Abbildung 5: Zusammenhang der Kompetenzdimensionen des DQR und der Beruflichen Handlungsfähigkeit nach BBiG/HwO	23
Abbildung 6: Kompetenzprofil der Sozialversicherungsfachangestellten nach Einschätzung der befragten Expertinnen und Experten.....	24
Abbildung 7: Bedeutung erforderlicher Kompetenzen für die berufliche Handlungsfähigkeit der Sozialversicherungsfachangestellten	25
Abbildung 8: Bedeutung der Kompetenzen in den Fachrichtungen Krankenversicherung und Rentenversicherung und Streuung der Bewertungen	25
Abbildung 9: Bedeutung der Inhalte der Berufsausbildung und Streuung der Bewertungen	30

Abkürzungsverzeichnis

AP	Abschlussprüfung
BBiG	Berufsbildungsgesetz
BBP	Berufsbildposition/en
BIBB	Bundesinstitut für Berufsbildung
BMAS	Bundesministerium für Arbeit und Soziales
BMBF	Bundesministerium für Bildung und Forschung
BMG	Bundesministerium für Gesundheit
DGB	Deutscher Gewerkschaftsbund
DQR	Deutscher Qualifikationsrahmen
EQR	Europäischer Qualifikationsrahmen
FR	Fachrichtung
GAP	Gestreckte Abschlussprüfung
HA	Hauptausschuss des Bundesinstituts für Berufsbildung
IT	Informationstechnik
KI	Künstliche Intelligenz
KiG	Kaufleute im Gesundheitswesen
KS	Fachrichtung knappschaftliche Sozialversicherung
KV	Fachrichtung Krankenversicherung
LS	Fachrichtung landwirtschaftliche Sozialversicherung
RV	Fachrichtung Rentenversicherung
SoFa	Sozialversicherungsfachangestellte
SGB	Sozialgesetzbuch
UV	Fachrichtung Unfallversicherung
ZP	Zwischenprüfung

Das Wichtigste in Kürze

Mit Weisung vom Juli 2022 beauftragte das Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) das Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) mit einer Voruntersuchung zur Klärung des Neuordnungsbedarfs der Berufsausbildung der Sozialversicherungsfachangestellten (SoFa). Da es bereits über einen längeren Zeitraum bei den Ausbildungsträgern unterschiedliche Einschätzungen zu dieser Frage gab, sollten mit der Voruntersuchung Erkenntnisse gewonnen werden, ob und in welchem Maße ein Neuordnungsbedarf besteht, um damit auch den einvernehmlichen Willensbildungsprozess der Sozialpartner zu unterstützen.

Mit verschiedenen Methoden der empirischen Sozialforschung wurden die vom Weisungsgeber aufgeworfenen Fragen untersucht. Im Mittelpunkt der Untersuchung standen leitfadengestützte Interviews mit Expertinnen und Experten der Sozialversicherungsträger, mit Ausbildungspersonal und Prüfenden sowie Workshops mit jungen Fachkräften. Begleitet wurde das Projekt durch einen Beirat, der aus Bildungsverantwortlichen der Versicherungsträger, Vertreterinnen und Vertretern der Sozialparteien sowie der beteiligten Bundesministerien BMAS, BMBF und dem Bundesministerium für Gesundheit (BMG) gebildet wurde.

Die bestehende Ausbildungsordnung vom 18. Dezember 1996 (BGBl. I S. 1975) trat am 1. August 1997 in Kraft. Seitdem gab es vielfältige rechtliche, technologische und gesellschaftliche Veränderungen, die Auswirkungen auf die Tätigkeiten der SoFa hatten und haben. Auch gab es, insbesondere infolge der Entwicklung des Deutschen Qualifikationsrahmens (DQR), grundlegende Veränderungen bei der Gestaltung von Ausbildungsordnungen. So ist das Ziel der Berufsausbildung heute, gemäß des novellierten Berufsbildungsgesetzes (BBiG), die Erlangung der beruflichen Handlungsfähigkeit und der dafür erforderlichen Kompetenzen. Dazu werden bei der Entwicklung von Ausbildungsordnungen die für den Beruf erforderlichen Arbeits- und Geschäftsprozesse definiert und entsprechende Fach- und Personale Kompetenzen beschrieben. Da die Verordnung SoFa lange vor der Entwicklung dieses Kompetenzverständnisses entwickelt wurde, entspricht sie inhaltlich nicht mehr den genannten Anforderungen. Dies kann auch zu Problemen bei der Durchlässigkeit und den Anschlussmöglichkeiten des Bildungsganges führen.

Die Ausbildungsordnung sieht fünf Fachrichtungen entsprechend der Sozialversicherungsträger vor: allgemeine Krankenversicherung (KV), gesetzliche Unfallversicherung (UV), gesetzliche Rentenversicherung (RV), knappschaftliche Sozialversicherung (KS) und landwirtschaftliche Sozialversicherung (LS). In der ersten Hälfte der Ausbildung ist eine gemeinsame Ausbildung vorgesehen. Inhaltlich umfasst diese laut Ausbildungsordnung überwiegend integrative und übergreifende Qualifikationen und in geringerem Maße die eigentlichen Kernthemen Versicherungsverhältnisse, Finanzierung und Leistungen, die jedoch in der Ausbildungstheorie und -praxis bereits zu Beginn der Ausbildung einen großen Stellenwert einnehmen. Da unter den Beteiligten Einigkeit darin besteht, weiterhin einen gemeinsamen Ausbildungsberuf zu erhalten, könnte das Strukturmodell der Fachrichtungen durchaus auch in Zukunft geeignet sein. Jedoch müsste es inhaltlich grundlegend überarbeitet werden, um bereits ab dem 1. Ausbildungsjahr die wesentlichen Arbeits- und Geschäftsprozesse in den Mittelpunkt der Ausbildung zu stellen.

Auch Art und Umfang der Prüfungen entsprechen in einigen Bereichen nicht mehr den Vorgaben, wie sie heute bildungspolitischer Konsens sind. So müssten die Prüfungsanforderungen von ihrem Anspruchsniveau konkreter gefasst werden. Die Prüfungszeiten, insbesondere der schriftlichen Prüfungen, sollten entsprechend der BIBB-Hauptausschussempfehlungen zur Gestaltung von Prüfungen reduziert werden, so wie es bei jüngst novellierten Ausbildungsordnungen benachbarter bzw. verwandter Berufe üblich ist. Die Form und Durchführung der mündlichen Prüfung hat sich hingegen bewährt und sollte auch weiterhin bestehen bleiben. Ob in Zukunft ein Wechsel von der klassischen Zwischen- und Abschlussprüfung hin zu einer Gestreckten Abschlussprüfung sinnvoll sein könnte, konnte im Rahmen dieses Projektes nicht abschließend geklärt werden.

Die Ergebnisse der Voruntersuchung belegen einen eindeutigen Bedarf für eine Neuordnung des Ausbildungsberufes. In diesem Bericht werden, resultierend aus den Untersuchungsergebnissen, Anregungen und Hinweise für die Gestaltung einer neuen Ausbildungsordnung gegeben, die dazu dienen sollen, die weitere Diskussion der verantwortlichen Akteurinnen und Akteure zu unterstützen.

1 Ausgangssituation

1.1 Anlass der Voruntersuchung

Die aktuell geltende Ausbildungsordnung der SoFa wurde im Jahr 1996 neu geordnet und trat mit Wirkung zum 1. August 1997 in Kraft. Diese Neuordnung fand zu einem Zeitpunkt statt, in dem sich viele Rahmenbedingungen und Tätigkeiten im Bereich der Sozialversicherungen im Wandel befanden. So ergaben sich für die Praxis neue fachliche Felder, wie etwa die Pflegeversicherung, die Mitte der 1990er Jahre als letzte der fünf gesetzlichen Sozialversicherungen geschaffen wurde. Seitdem hat sich auch in anderen Bereichen das Tätigkeitsfeld der Sozialversicherungen inhaltlich durch viele gesetzliche Anpassungen weiterentwickelt, insbesondere in den Bereichen der Kranken- und Rentenversicherung. Wesentliche Einflüsse auf die Arbeitsprozesse im beruflichen Alltag ergaben sich auch infolge der Digitalisierung, da mittlerweile viele Prozesse automatisiert verarbeitet werden.

Seit vielen Jahren wird in der Branche die Notwendigkeit einer Neuordnung des Berufs SoFa diskutiert. Die Vertreterinnen und Vertreter der einzelnen Bereiche schätzen den Neuordnungsbedarf des Ausbildungsberufes unterschiedlich ein. Im Jahr 2020 wurde ein Neuordnungsantrag seitens des Deutschen Gewerkschaftsbundes (DGB) an das BMAS als Verordnungsgeber gestellt. Da es jedoch im Laufe der Jahre nicht gelingen konnte, bei den ausbildenden Akteurinnen und Akteuren eine Einigung über den Neuordnungsbedarf zu erzielen, hat das BMAS dem BIBB eine Weisung für eine Voruntersuchung zur Klärung des Neuordnungsbedarfs der Berufsausbildung der SoFa erteilt. Entsprechend der Weisung wurden im Rahmen der Untersuchung mit verschiedenen Methoden der empirischen Sozialforschung Antworten insbesondere auf Fragen zu rechtlichen, technologischen und gesellschaftlichen Veränderungen in der Branche und deren Auswirkungen auf die Ausbildung und die Tätigkeiten der SoFa gesucht. Des Weiteren wurden die Struktur und das Ausbildungsberufsbild analysiert sowie in Bezug auf die Regelungen für die Zwischen- und Abschlussprüfung untersucht und geprüft, ob diese noch den heute geltenden Vorgaben rechtlicher und ordnungspolitischer Vorgaben entsprechen.

1.2 Genealogie des Ausbildungsberufes

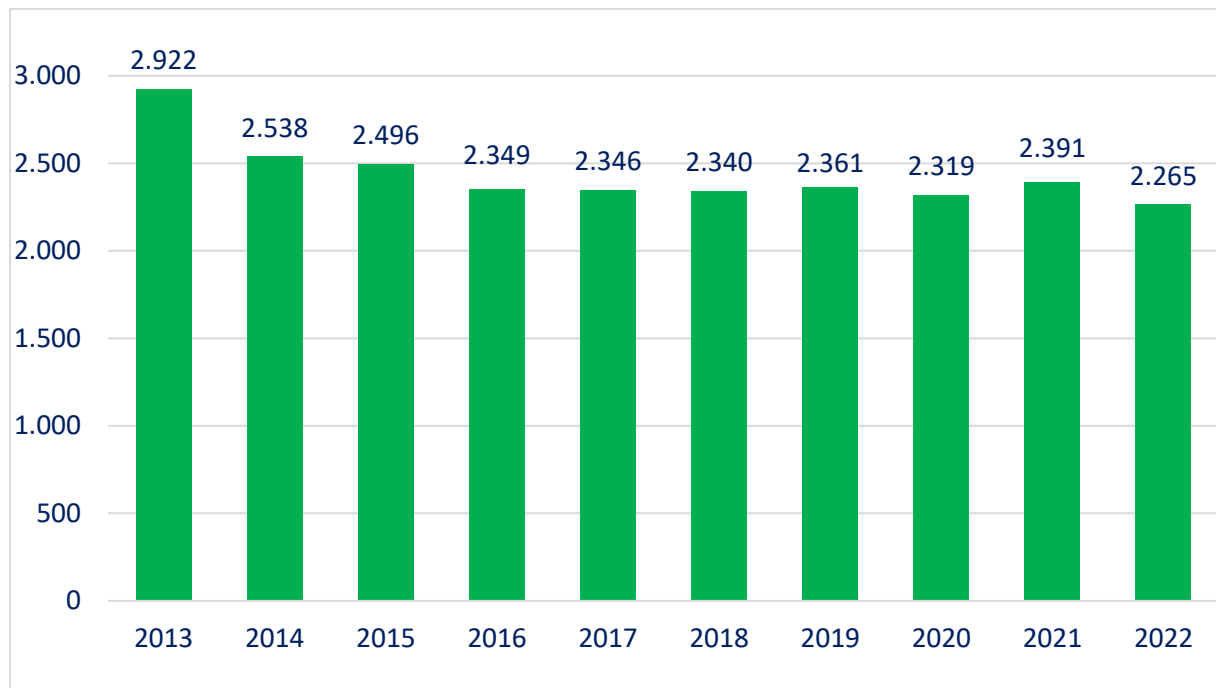
Der Ausbildungsberuf SoFa wurde im Jahr 1971 als Beruf mit Fachrichtungen neu geschaffen. Im Rahmen einer Novellierung im Jahr 1977 wurden die Fachrichtungen durch Schwerpunkte ersetzt. 1996 wurde der Beruf ein weiteres und bislang zum letzten Mal neu geordnet und damit die aktuell gültige Ausbildungsordnung geschaffen. Bei dieser Neuordnung wurde das Strukturmodell der Fachrichtungen wieder eingeführt. Seitdem umfasst der Beruf die fünf Fachrichtungen KV, UV, RV, KS und LS. Während die Fachrichtungen KV, UV und RV entsprechend ihrer rechtlichen Zuständigkeiten überwiegend klare Abgrenzungen zueinander aufweisen, beinhaltet die Fachrichtung KS Zuständigkeiten für Leistungen in der Kranken- und Pflegeversicherung sowie der Rentenversicherung und die Fachrichtung LS Leistungen in der landwirtschaftlichen Unfallversicherung, in der Alterssicherung der Landwirte, in der Krankenversicherung der Landwirte und in der landwirtschaftlichen Pflegeversicherung.

Im Jahr 2001 wurde der Beruf „Kaufleute im Gesundheitswesen“ (KiG) neu geschaffen. Dieser Beruf wird heute insbesondere bei Krankenversicherungen ausgebildet. Besonders bei einigen Ersatzkassen, aber auch bei anderen Krankenkassen, hat dieser Beruf die SoFa-Ausbildung teilweise oder sogar vollständig abgelöst. Der fachliche Fokus der KiG liegt stärker auf den kaufmännischen Kompetenzen, während in Abgrenzung dazu im Mittelpunkt der SoFa die Rechtsanwendung des Sozialgesetzbuchs (SGB) steht.

1.3 Entwicklung der Ausbildungszahlen

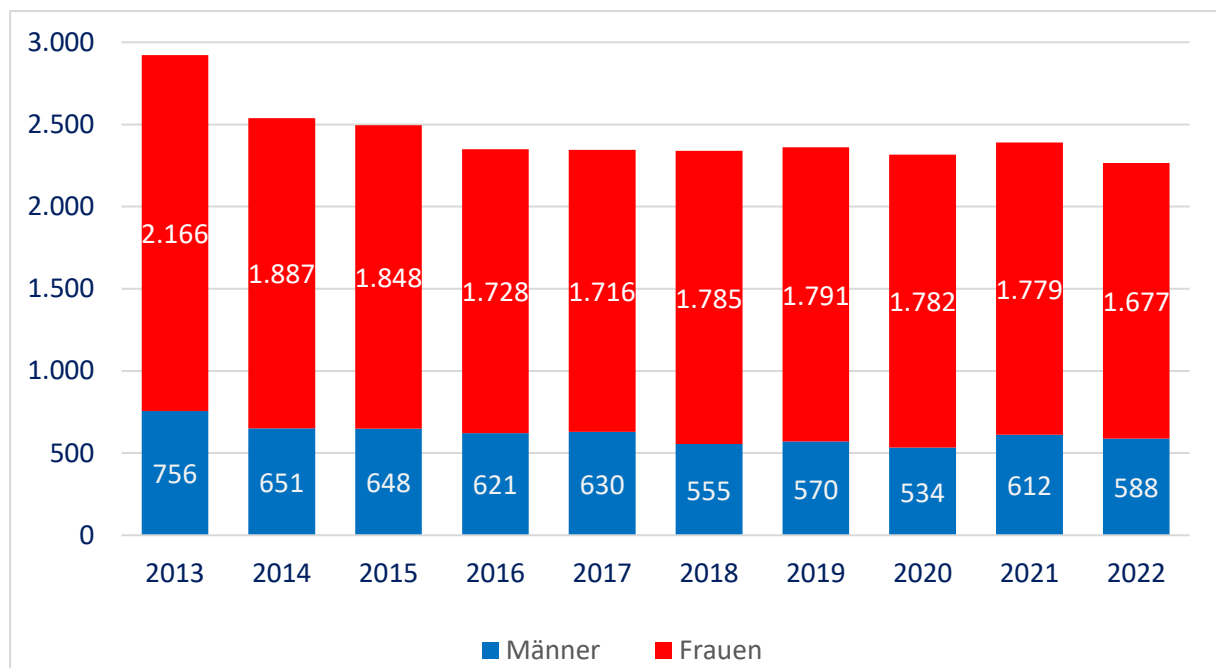
Die Entwicklung der Ausbildungszahlen der SoFa kann als stabil beschrieben werden. Kurz vor der Novellierung des Berufs wurden 1995 deutschlandweit 3.640 neue Ausbildungsverhältnisse für diesen Beruf abgeschlossen. Seit der Neuordnung des Berufes stiegen zunächst die Zahlen der neu abgeschlossenen Verträge. Ab Anfang der 2000er Jahre ging die Anzahl der Neuabschlüsse deutlich zurück. In den letzten Jahren werden jedes Jahr zwischen 2.200 und 2.500 neue Ausbildungsverhältnisse abgeschlossen (s. Abb. 1).

Abbildung 1: Entwicklung der neu abgeschlossenen Ausbildungsverhältnisse



Quelle: Bundesinstitut für Berufsbildung

Abbildung 2: Neu abgeschlossene Ausbildungsverhältnisse differenziert nach Frauen und Männern

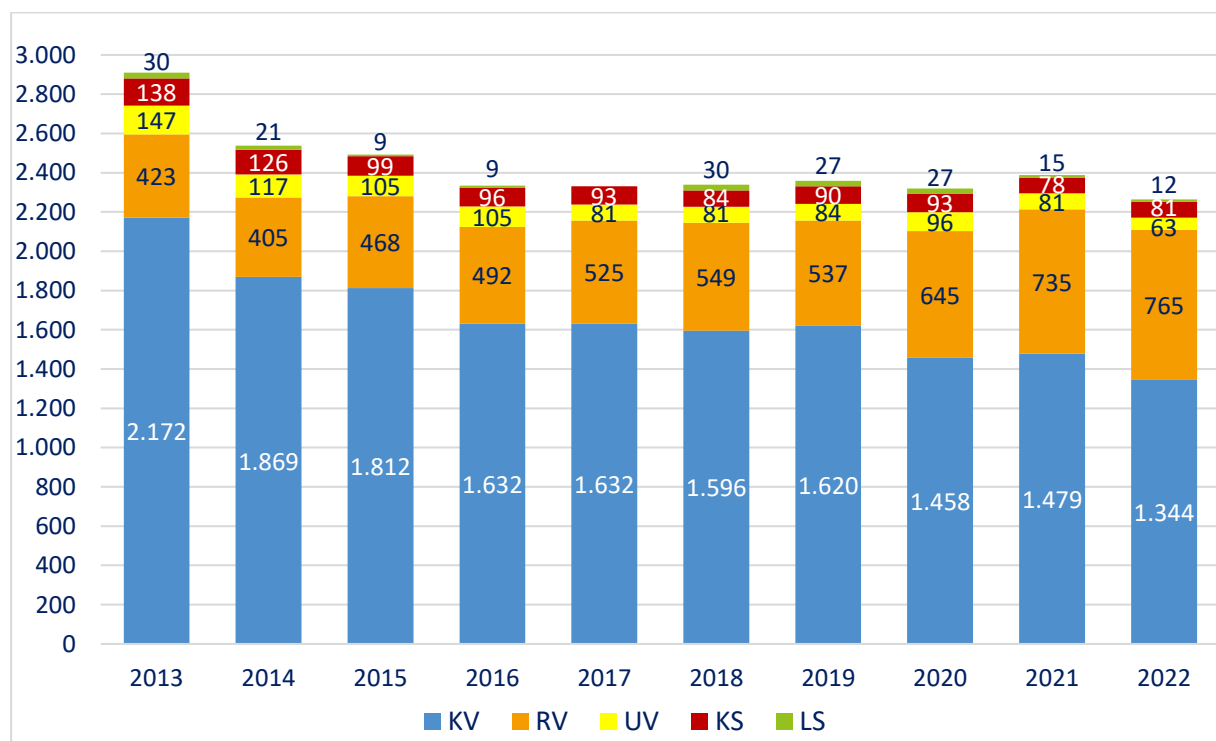


Quelle: Bundesinstitut für Berufsbildung

Die Geschlechterverteilung in der SoFa-Ausbildung hat sich seit Ende der 1990er Jahre zugunsten der Frauen verschoben. Seit gut zehn Jahren liegt ihr Anteil bei rund 75 Prozent der neu abgeschlossenen Ausbildungsverhältnisse gegenüber 25 Prozent männlicher Auszubildender (s. Abb. 2).

Wenn man die neu abgeschlossenen Ausbildungsverhältnisse der SoFa nach Fachrichtungen differenziert betrachtet, werden Veränderungen im Laufe der letzten zehn Jahre deutlich. Während die Abschlüsse in der Fachrichtung KV rückläufig sind, steigt die Anzahl der neuen Auszubildenden in der Fachrichtung RV seit 2014 stetig. Bei der UV gab es im Jahr 2013 einen deutlichen Anstieg der Vertragsabschlüsse, der über die Jahre wieder leicht rückläufig ist. In den beiden kleineren Fachrichtungen KS und LV ist kein klarer Trend zu erkennen. Den im Rahmen dieser Voruntersuchung durchgeführten Interviews ist jedoch zu entnehmen, dass diese beiden Sozialversicherungsträger eher entsprechend ihres konkreten Bedarfs ausbilden.

Abbildung 3: Neu abgeschlossene Ausbildungsverhältnisse differenziert nach Fachrichtungen



Quelle: Bundesinstitut für Berufsbildung

1.4 Gestaltung der Ausbildungsordnung und Struktur des Ausbildungsberufsbildes

Die derzeit geltende Ausbildungsordnung sieht in der ersten Hälfte der Ausbildung gemeinsame Ausbildungsinhalte für alle Auszubildenden vor, während in der zweiten Hälfte eine Differenzierung in fünf Fachrichtungen erfolgt (s. Abb. 4). Die Ausbildungszeiten sind mit Hilfe der Zeitrahmenmethode festgelegt, die die jeweiligen Abschnitte in Monaten regelt und Lernziele der unterschiedlichen Berufsbildpositionen miteinander verknüpft.

Gemäß der Ausbildungsordnung erfolgt die Ausbildung an drei Lernorten. Neben der Ausbildung im Betrieb und in der Berufsschule ist in der Ausbildungsordnung zudem in § 5 Abs. 2 ein Zeitraum von etwa 16 Wochen für theoretische Unterweisungen an einem dritten Lernort festgelegt. Dieser kann bei den Versicherungsträgern selbst oder in überbetrieblichen Einrichtungen durchgeführt werden.

Abbildung 4: Strukturmodell der Berufsausbildung der SoFa gem. § 3 Ausbildungsordnung

Gemeinsame Fertigkeiten und Kenntnisse				
1. der Ausbildungsbetrieb				
2. Aufgaben der Sozialversicherung				
3. Informationsverarbeitung und Datenschutz				
4. Kommunikation und Kooperation				
5. Verwaltungshandeln und gerichtliche Verfahren				
6. Anwenden von Lern- und Arbeitstechniken				
Fertigkeiten und Kenntnisse in der Fachrichtung				
Allgemeine Krankenversicherung	Gesetzliche Unfallversicherung	Gesetzliche Rentenversicherung	Knappschaftliche Sozialversicherung	Landwirtschaftliche Sozialversicherung
1. Marketing	1. versicherter Personenkreis	1. Versicherungsverhältnisse	1. Marketing	1. Versicherungsverhältnisse
2. Versicherungsverhältnisse und Beiträge	2. Mitgliedschaft	2. Finanzierung	2. Versicherungsverhältnisse	2. Mitgliedschaft
3. Leistungen und Verträge	3. Finanzierung	3. Leistungen	3. Finanzierung	3. Finanzierung
	4. Leistungen		4. Leistungen	4. Leistungen

Quelle: Bundesinstitut für Berufsbildung

1.5 Prüfungsregelungen

In der Ausbildungsordnung ist das Modell der Zwischen- und Abschlussprüfung festgelegt.

Die Zwischenprüfung (ZP) findet in der Mitte des zweiten Ausbildungsjahres statt.

Gegenstand der Prüfung sind die Inhalte des ersten Ausbildungsjahrs, die schriftlich mit einem zeitlichen Rahmen von 180 Minuten geprüft werden.

In der Abschlussprüfung (AP) wird nach Fachrichtungen differenziert. Sowohl die Anforderungen als auch die Prüfungsdauer der einzelnen Prüfungsfächer sind jeweils unterschiedlich gestaltet, wobei für alle Auszubildenden insgesamt eine Zeit von 540 Minuten für die drei schriftlich zu prüfenden Prüfungsfächer vorgesehen ist. Zusätzlich ist eine mündliche Prüfung zu absolvieren, für die höchstens 30 Minuten vorgesehen sind. Dabei ist dem Prüfling eine Vorbereitungszeit von höchstens 15 Minuten einzuräumen.

2 Fragestellungen und methodische Vorgehensweise

Während das System der Sozialversicherungen einen beständigen Grundpfeiler unserer Gesellschafts-, Rechts- und Sozialordnung darstellt, unterliegt die Umsetzung ihrer Aufgaben einem fortlaufenden Wandel. Die Digitalisierung der Verwaltungsprozesse und deren Folgen für die Arbeitsorganisation, gesetzliche Neuregelungen und gesellschaftliche Änderungen haben Auswirkungen auf die Tätigkeiten im Bereich der Sozialversicherungen und damit auch auf die Ausbildung der SoFa. Mit dieser Voruntersuchung soll eine evidenzbasierte Entscheidungsgrundlage für die Diskussion um den Anpassungsbedarf der geltenden Ausbildungsordnung geschaffen werden. Die Untersuchung widmet sich bei der übergreifenden Frage nach dem Neuordnungsbedarf des Berufes entsprechend der Weisung durch das BMAS den folgenden inhaltlichen Schwerpunkten:

1. Wie hat sich der Qualifikationsbedarf in den fünf verschiedenen Fachrichtungen der SoFa verändert, und welche zukünftigen Veränderungen sind bereits jetzt absehbar?
2. Sind die durch die technologischen Veränderungen, die demografische Entwicklung sowie die veränderten gesetzlichen Regelungen erforderlichen Kompetenzen durch die aktuell geltende Ausbildungsordnung ausreichend abgebildet?
3. Inwiefern kann die Ausbildungsordnung eine stärker praxisorientierte Ausbildung gewährleisten, die sich enger als bisher an den Anforderungen des späteren Arbeitsplatzes orientiert?
4. Ist die Aufteilung der Themenschwerpunkte im Ausbildungsberufsbild in § 3 der Ausbildungsordnung noch zeitgemäß? Welche Änderungen der Ausbildungsinhalte wären ggf. erforderlich?

5. Entspricht ein formeller Fachrichtungsansatz von 50 Prozent im Vergleich zu 50 Prozent gemeinsamer Ausbildung aller Fachrichtungen noch den tatsächlichen Verhältnissen mit Blick auf die unterschiedliche Ausrichtung der Fachbereiche?
6. Welche Schnittstellen gibt es zwischen den Ausbildungsberufen SoFa und KiG? Stehen die KiG im Bereich der Krankenversicherung in Konkurrenz zur Ausbildung der SoFa?
7. Wird die Ausbildungsordnung dem novellierten BBiG und den Anforderungen des Deutschen Qualifikationsrahmens (DQR) insbesondere mit Blick auf Durchlässigkeit und Anschlussmöglichkeiten noch gerecht?
8. Ist das bestehende Prüfungsmodell der Zwischen- und Abschlussprüfung (ZP/AP) weiterhin geeignet oder bietet die Gestreckte Abschlussprüfung (GAP) eine Alternative? Sind die Prüfungsform und die Prüfungsinstrumente der geltenden Ausbildungsordnung noch passend, um die erforderliche berufliche Handlungsfähigkeit ermitteln zu können?

Zur Beantwortung dieser Fragen wurden verschiedene Methoden der empirischen Sozialforschung eingesetzt: Zunächst erfolgte anhand einschlägiger Print- und online verfügbarer Quellen eine Sekundäranalyse. Zu Beginn des praktischen Teils der Voruntersuchung wurden leitfadengestützte Interviews mit insgesamt 17 Expertinnen und Experten der Berufsbildung aus den Sozialversicherungen aller Fachrichtungen zu Ausbildungsinhalten, der Struktur der Ausbildung sowie zu Prüfungsmodalitäten durchgeführt (vgl. LAMNEK 2010). Außerdem fanden Begehungen von betrieblichen und überbetrieblichen Ausbildungsstätten statt, bei denen Einblick in die Berufsausbildung der SoFa genommen werden konnte. Basierend auf den Ergebnissen der Expertenbefragung wurden in 33 Interviews insgesamt 37 Ausbildungsverantwortliche befragt, ebenfalls auf Grundlage eines Interviewleitfadens. Ein Auswahlkriterium war, dass ungefähr die Hälfte der Befragten über Erfahrungen im Prüfungswesen verfügen sollte. Des Weiteren wurde auf eine regionale und strukturelle Verteilung geachtet und die Fachrichtungen wurden entsprechend ihres Ausbildungsanteils berücksichtigt. Neben den Ausbildungsinhalten, der Struktur des Berufes und den Prüfungsregelungen, wurde hier zudem nach einer Bewertung zentraler Inhalte und Kompetenzen des Berufsbildes gefragt (vgl. SCHNELL et al. 2011).

Parallel zu den Interviews mit dem Ausbildungspersonal, wurden vier Workshops mit 26 jungen Fachkräften entsprechend der Methode der ermittelnden Gruppendiskussion durchgeführt (vgl. LAMNEK 2010). Als junge Fachkräfte gelten in dieser Untersuchung

Personen, die in der Regel ein bis drei Jahre vor dem Workshop ihre Berufsausbildung SoFa abgeschlossen haben. Besonders von Interesse waren in diesem Untersuchungsteil die Einschätzungen dieser Personengruppe zu der Bedeutung der verschiedenen Inhalte der Berufsausbildung im konkreten Arbeitsalltag als ausgebildete Fachkraft.

Begleitet wurde die Voruntersuchung durch einen Projektbeirat, an dem Vertreter/-innen der Sozialversicherungsträger, der Sozialpartner, der zuständigen Bundesministerien und der Länderseite beteiligt waren.

3 Ausbildungsordnung Sozialversicherungsfachangestellte auf dem Prüfstand: Anforderungen an die berufliche Handlungsfähigkeit, das Strukturmodell und die Prüfungsregelungen

Zur Klärung der forschungsleitenden Fragestellungen wurden neben einer Sekundäranalyse Interviews mit Expertinnen und Experten, Ausbildungsverantwortlichen sowie Prüferinnen und Prüfern und Workshops mit jungen Fachkräften durchgeführt (vgl. Kap. 2). In diesem Kapitel werden die Ergebnisse der einzelnen Untersuchungsteile dargestellt und unter Einbeziehung aktuell gültiger rechtlicher und berufsbildungspolitischer Vorgaben reflektiert. Entsprechend der Weisung durch das BMAS werden

- rechtliche, technische und gesellschaftliche Veränderungen dargestellt, die Auswirkungen auf die Tätigkeit der SoFa haben und zukünftig haben könnten. Dazu gehören auch neue Entwicklungen im Bereich der Arbeitsorganisation und der Kommunikation mit internen und externen Beteiligten,
- aus diesen Veränderungen resultierende erforderliche Kompetenzen für die berufliche Handlungsfähigkeit ermittelt, die Auswirkungen auf die Inhalte und Vermittlung der Berufsausbildung haben sollten, damit Ausbildungsabsolventinnen und -absolventen als selbstständig agierende Fachkraft im jeweiligen Tätigkeitsfeld arbeiten können,
- das Ausbildungsberufsbild und die Ausbildungsstruktur dahingehend überprüft, ob diese noch den Anforderungen der Praxis und den gesetzlichen Regelungen des geltenden BBiG sowie den Empfehlungen zur einheitlichen Anwendung dieses Gesetzes entsprechen.

Aus dem Projektbeirat kam darüber hinaus die Anregung, auch das Thema Prüfungen in die Untersuchung mit einzubeziehen. Dabei geht es insbesondere darum, sowohl die Perspektive des Ausbildungspersonals und der Prüferinnen und Prüfer zu den Prüfungsregelungen zu ermitteln, als auch die Einschätzung der jungen Fachkräfte zu Form und Inhalten der Zwischen- und Abschlussprüfung zu erhalten. Deshalb wurden nach Abstimmung mit dem Weisungsgeber auch

- das Prüfungsmodell der Zwischen- und Abschlussprüfung sowie die in der Verordnung vorgesehenen Prüfungsinstrumente und Prüfungszeiten untersucht.

3.1 Rechtliche, technische und gesellschaftliche Veränderungen und deren Auswirkungen auf das Tätigkeitsfeld der Sozialversicherungsfachangestellten

In den vergangenen Jahren haben sich die Rahmenbedingungen im Bereich der Sozialversicherungen nachhaltig verändert (VITOLS/GABRIEL 2020). Insbesondere politisch intendierte Reformen in den Bereichen der Kranken- und Rentenversicherung führen von Legislaturperiode zu Legislaturperiode zu einer deutlichen Zunahme an Rechtsvorschriften. Als wohl bekanntestes Beispiel gilt hier die soziale Pflegeversicherung, die im Jahr 1995 als eigenständiger Zweig der Sozialversicherung geschaffen wurde. Seitdem hat es zahlreiche Anpassungen und Veränderungen gegeben und die Regelungen wurden erheblich umfangreicher. Das Thema der Pflegeversicherung konnte in seiner Form und Komplexität in der bestehenden Ausbildungsordnung der SoFa aus dem Jahr 1996 aufgrund der zeitlichen Überschneidung bei deren Entwicklung nicht in adäquatem Maße berücksichtigt werden.

Auch in anderen Versicherungsbereichen gab es in der Vergangenheit Veränderungen und Anpassungen. So wurden im Bereich der Rentenversicherung u. a. das Rentenalter schrittweise erhöht, die Mütterrente eingeführt sowie Angleichungen der Renten von Versicherten in Ost- und Westdeutschland vorgenommen. Bei der Unfallversicherung gab es wenige Novellierungen. Zu nennen wären z. B. neue Regelungen zur Versicherung bei Beschäftigungen im Homeoffice und zu Wegeunfällen. Im Bereich der Landwirtschaft ist u. a. eine Vereinfachung der Alterssicherung für deren Mitglieder zu verzeichnen.

In Zukunft wird erwartet, dass es mehr Vereinheitlichungen von Sozialversicherungsleistungen geben wird, so die Einschätzung der Expertinnen und Experten. Dazu gehören

u. a. die Zunahme von Pauschalen bei gleichzeitigem Rückgang individueller Leistungen sowie der Ausbau von Zusatzversicherungen.

Die zunehmende Digitalisierung von Arbeitsprozessen ist seit einigen Jahren für die Sozialversicherungen besonders prägend (VITOLS/GABRIEL 2020; SCHMELING/BRUNS 2020). Immer mehr Tätigkeiten wurden und werden automatisiert. Insbesondere weniger komplexe Sachverhalte sind mittlerweile standardisiert und werden softwaregesteuert im Rahmen der Dunkelverarbeitung¹ abgearbeitet. Auf diese Weise sind mittlerweile vor allem viele Prozesse im Versicherungs- und Beitragsrecht automatisiert worden. Dies hat erhebliche Auswirkungen auf die Arbeitsorganisation und die Arbeitsabläufe. Oft sind die Beschäftigten heute weniger mit der Erledigung einzelner Teilaufgaben befasst, als dass sie ihre Tätigkeit mehr prozessorientiert im Sinne einer ganzheitlichen Sachbearbeitung ausüben, z. B. durch Integration von Angelegenheiten der Versicherung, der Mitgliedschaft und der Beiträge. Auch bisher festgelegte Zuständigkeiten werden aufgelöst, da in Folge der Digitalisierung Arbeitsmengen zeitlich und räumlich, auch überregional, automatisiert verteilt werden können. Das führt dazu, dass z. B. die digitalen Postkörbe immer wieder aufgefüllt werden und es so zu Arbeitsverdichtungen kommen kann (VITOLS/GABRIEL 2020). Hinzu kommt die Zunahme komplexerer Sachverhalte und der Rückgang von Routine-tätigkeiten, die in wachsendem Maße durch die Dunkelverarbeitung übernommen werden. Außerdem nimmt infolge der Digitalisierung die Transparenz der Prozesse zu, weil z. B. Versicherte über Apps die Bearbeitungsstände ihrer Anträge einsehen und entsprechend hinterfragen können. Dies alles erfordert von den Fachkräften mehr Stressresistenz und Resilienz.

Von Seiten des Ausbildungspersonals wird die zunehmende Digitalisierung insoweit als problematisch eingeschätzt, da die in der Dunkelverarbeitung stattfindenden Prozesse in der Ausbildung kaum sichtbar gemacht werden können. Aber auch diese Prozesse müssen SoFa verstehen und in der Beratung erläutern können. Deshalb werden diese Tätigkeiten oftmals nur im theoretischen Unterricht mit Hilfe von Übungsaufgaben dargestellt, da sie in der Praxis für die Auszubildenden nicht mehr erfahrbar sind.

¹ Dunkelverarbeitung bezeichnet Arbeitsschritte und Prozesse, die vollständig automatisiert ohne menschliches Eingreifen ablaufen.

Durch die Übermittlung externer Daten über programmierte Online-Masken sind kaum noch Fehler möglich, und auch die Prüfung von Rechnungen und Belegen erfolgt softwaregesteuert. SoFa müssen dadurch nur noch selten in einschlägige Prozesse eingreifen. Dies ist insbesondere dann erforderlich, wenn es sich um Vorgänge mit individuellen Besonderheiten, komplizierteren Sachverhalten und um durch die Software gemeldete Fehler handelt. Um solche Probleme in einfacheren Fällen lösen zu können, ist die Fähigkeit zur Fehleranalyse und -behebung erforderlich sowie ein Verständnis für die Struktur und die Funktionsweise der Software, um auch mit IT-Fachleuten interagieren zu können. Für die Zukunft wird erwartet, dass die Standardisierung und Automatisierung weiter zunehmen wird und damit auch komplexere Fälle durch Software bearbeitet werden können.

Außerdem zeigen sich bereits erste Möglichkeiten des Einsatzes von Künstlicher Intelligenz (KI), z. B. bei Chatbots. SoFa werden deshalb zukünftig stärker mit der Überprüfung und Bewertung der KI-generierten Ergebnisse auf fachliche Korrektheit, vertrauenswürdige Quellen und Datensicherheit befasst sein. Einige der Befragten sehen auch die Notwendigkeit, dass Fachkräfte in der Lage sein sollten, diese KI trainieren zu können, damit die Qualität der Informationen und Ausgaben gesichert bleibt.

Eine besondere Bedeutung für alle Sozialversicherungen haben die in den letzten Jahren modifizierten Vorschriften in den Bereichen Datenschutz und Datensicherheit bekommen. Hier wurden, insbesondere zum Schutz personenbezogener Daten, sowohl auf deutscher als auch auf europäischer Ebene klarere und umfassendere Regelungen geschaffen, die von den SoFa im Arbeitsalltag beachtet und angewendet werden müssen. Entsprechend müssen diese Inhalte auch bereits in der Ausbildung thematisiert werden.

Während durch die Digitalisierung einige der klassischen Tätigkeiten der SoFa durch Software übernommen werden, steigt die Bedeutung anderer Kompetenzen. Insbesondere in den Bereichen der Kranken- und Pflegeversicherung hat der Anteil einer persönlichen Beratung deutlich zugenommen, z. B. zu Fragen möglicher Leistungen, der Altersabsicherung oder auch zu Alternativen klassischer Leistungen. Da sich die zu beratenden Personen mit unterschiedlichen Problemlagen, Vorerfahrungen und Sprachkompetenzen an die Versicherungsträger wenden, sind hier besondere Kompetenzen der Fachkräfte erforderlich, nicht nur im Bereich der Rechtsanwendung. Auch haben sich u. a. infolge gesellschaftlicher Veränderungen die Anforderungen an die SoFa erhöht, da immer häufiger Menschen z. B.

mit multiplen Problemlagen oder mit mangelnden Sprachkenntnissen oder mit geringeren Kenntnissen des Systems der sozialen Sicherung eine Beratung benötigen. Erwartet wird deshalb Empathie und Respekt im Umgang mit Versicherten und auch eine sprachliche Flexibilität, um Menschen mit verschiedenen Sprachniveaus in Deutsch und in einigen Bereichen auch in Englisch Auskunft geben zu können. Hinzu kommt eine veränderte Erwartungshaltung der Versicherten. Während in früheren Zeiten noch eine gewisse Obrigkeitshörigkeit und Autoritätsgläubigkeit vorherrschend war, sehen sich SoFa heute häufiger mit „kritischen“ Fragen von auskunftssuchenden Personen konfrontiert, die bereits vor dem Beratungsgespräch online zu ihrem Anliegen recherchiert haben und Bescheide oder andere Auskünfte hinterfragen. Aufgrund der Zunahme solcher anspruchsvolleren und herausfordernderen Inhalte steigt auch die Bedeutung der Problemlösekompetenz im beruflichen Alltag.

Durch diese Entwicklungen hat die Bedeutung der Kommunikation, sowohl schriftlich als auch mündlich, zugenommen. Neben der direkten Beratung, z. B. in Geschäftsstellen der Versicherungen, nimmt die schriftliche und digital gestützte Kommunikation zu. Notwendig dafür ist der Erwerb einer angemessenen Ausdrucksweise. So ist eine zielgruppenorientierte Variabilität des mündlichen Sprachstils erforderlich, damit sowohl Sachverhalte in allgemeinverständlicher Sprache verdeutlicht werden können, als auch ein professioneller Austausch mit spezialisierten Fachabteilungen möglich ist. Die schriftliche Ausdrucksweise richtet sich insbesondere nach der Nutzung unterschiedlicher Kommunikationskanäle. Zwar werden für Bescheide oder auch Auskünfte in Chatsystemen häufig vorgegebene Textbausteine genutzt, doch ist in Situationen, die über die Standardfälle hinausgehen, oft eine individuell zugeschnittene Reaktion erforderlich. Dabei ist bei der Erstellung von Briefen und E-Mails eher eine ausführlichere und formellere Darstellung erforderlich, während in Chatsystemen, die über Websites oder Apps genutzt werden, eher kürzere und prägnante Auskünfte gewünscht sind. Auch hier zeigt sich ein Wandel, denn gerade in Chatsystemen wird mehr Schnelligkeit in der Kommunikation bei gleichzeitiger rechtsverbindlicher Auskunft erwartet, als dies bei den eher traditionellen Medien der Fall ist. Der Einsatz dieser neueren Kommunikationskanäle erfordert von SoFa auch eine besondere Form der Medienkompetenz, um nicht nur in der Lage zu sein, diese Kanäle zu bedienen, sondern auch bei technischen Problemen beraten zu können, z. B. bei der Installation und Funktionsweise einer App oder in Bezug auf Hilfestellungen bei Anwendungsfehlern.

In Folge der Digitalisierung ist es auch zu einer Zentralisierung von regionalen Standorten gekommen, insbesondere im Bereich der Krankenversicherungen. Es kommt zu immer größeren Einzugsgebieten und der Auslagerung von speziellen Themen in entsprechende Fachabteilungen oder Fachzentren. Durch die externe Bearbeitung solcher Fälle wird die Vermittlung in der Ausbildung vor Ort teilweise erschwert.

Eine Folge sowohl der Vielzahl von Rechtsänderungen als auch der Digitalisierung ist die wachsende Bedeutung der Selbstlernkompetenz im Sinne eines lebenslangen Lernens. Dabei ist zu beobachten, dass der Anteil selbstgesteuerten Lernens in der Berufspraxis zunimmt, während es weniger externe Schulungen gibt. Viele Lernangebote und -materialien stehen mittlerweile digital zur Verfügung. So ist die Nutzung des digitalen SGB in der Ausbildung in vielen Bereichen gängige Praxis. Auch hat, insbesondere in der Folge der Corona-Pandemie, der Methodenmix in der Ausbildung deutlich zugenommen. Dabei wechseln Zeiten der Ausbildung in Präsenz, von Onlineschulungen, Selbstlernphasen oder Hospitationen je nach Geeignetheit. Dies erfordert, nach Meinung der Befragten, von den Auszubildenden ein höheres Maß an Eigeninitiative und Selbstlernkompetenz.

Auch die Auszubildenden haben sich, nach Ansicht des Ausbildungspersonals, verändert. Da den Auszubildenden oftmals viele Bildungswege offenstehen, gestaltet sich bereits die Werbung potentieller Ausbildungsinteressierter als schwieriger und zeitintensiver.

Angesprochen wurde in diesem Zusammenhang auch die Berufsbezeichnung „Sozialversicherungsfachangestellte“, da diese häufig von der Zielgruppe als wenig eingängig und als bürokratisch wahrgenommen würde. Für die momentane Generation der Auszubildenden spielt außerdem die Work-Life-Balance eine deutlich größere Rolle als früher. Aufgrund der Arbeitsmarktsituation versuchen die Sozialversicherungsträger, sich durch entsprechende Angebote als attraktive Arbeitgeber darzustellen (vgl. auch ELSNER et al. 2018). So wird auch zunehmend Homeoffice im Rahmen der Ausbildung ermöglicht. Aus Sicht der Befragten ist es jedoch eine Herausforderung, bei solchen Regelungen die Betreuung der Auszubildenden und eine Anbindung an das Team sicherzustellen. Kennzeichnend für die jüngere Generation der Auszubildenden ist ebenfalls, dass sie selbstverständlicher mit digitalen Arbeitsweisen und Endgeräten umgehen kann, wenn auch die vorhandene Medienkompetenz vor Beginn der Ausbildung, nach Einschätzung der Auszubildenden, für die Ausübung der beruflichen Tätigkeit nicht ausreichend ist. So wird bei den Sozialversicherungen häufig spezielle

Software eingesetzt, deren Nutzung erst erlernt werden muss, und auch die medienrechtlichen Bestimmungen haben einen deutlich höheren Stellenwert als im privaten Umfeld. Als weiteres Thema wurde die zunehmend schwierige Bindung der Absolventinnen und Absolventen nach der Ausbildung genannt, da diese häufig Gehaltsvorstellungen und Karrierewünsche hätten, die jedoch in vielen Fällen nicht den Erwartungen entsprechend umgesetzt werden können.

3.2 Korrelationen von Kompetenzen zur Erlangung der beruflichen Handlungsfähigkeit und Inhalten der Berufsausbildung

Durch die dargelegten Veränderungen der vergangenen Jahre und deren Auswirkungen auf die Tätigkeit im Bereich der Sozialversicherungen wurde bereits deutlich, dass ausgebildete SoFa heute über ein breites Spektrum von Kompetenzen verfügen müssen, um als selbstständig agierende Fachkraft handeln zu können. Zum besseren Verständnis wird zunächst die Bedeutung von Kompetenzen und des Begriffs der beruflichen Handlungsfähigkeit erläutert, die heute für die Berufsausbildung leitend sind. Anschließend werden die im Rahmen dieser Untersuchung ermittelten erforderlichen Kompetenzen gebündelt und mit den in der Ausbildungsordnung SoFa vorgesehenen Inhalten gespiegelt.

3.2.1 *Zur Bedeutung der beruflichen Handlungsfähigkeit im Rahmen des Deutschen Qualifikationsrahmens*

Im Jahr 2000 einigten sich die europäischen Staats- und Regierungschefs auf einem Sondergipfel auf verschiedene Maßnahmen zur Steigerung von Durchlässigkeit, Innovationsgeschwindigkeit und sozialer Kohäsion, die sogenannte Lissabon-Strategie. Eine dieser Maßnahmen war die Entwicklung des Europäischen Qualifikationsrahmens für lebenslanges Lernen (EQR), der eine Transparenz über erworbene Qualifikationen und Lernleistungen im europäischen Rahmen schaffen sollte, um so auch die berufliche Mobilität begünstigen zu können. Über den EQR als Metarahmen sollten verschiedene nationale Qualifikationsrahmen miteinander verknüpft werden. Nach einem im Jahr 2007 begonnenen Prozess zur Schaffung eines solchen Rahmens in Deutschland und einer Erprobungsphase, wurde Anfang 2012 von den Spitzenvertretungen des Bundes, der Länder, der Sozialparteien und des BIBB der Entwurf des DQR einvernehmlich angenommen und die Einführung dieses

Standards vereinbart. Dadurch soll die Vergleichbarkeit allgemeiner, beruflicher und hochschulischer Bildungsabschlüsse in Deutschland gewährleistet und gleichzeitig eine Grundlage für die Vergleichbarkeit der Abschlüsse, auch im europäischen Raum, erleichtert werden (BUND-LÄNDER-KOORDINIERUNGSSTELLE 2013). Zur Einordnung von Bildungsabschlüssen wird seitdem eine Kompetenzstruktur mit einem Niveauindikator zu Grunde gelegt, der die jeweilige Anforderungsstruktur charakterisiert. Dazu wird die entsprechende Fachkompetenz, unterschieden nach Wissen und Fertigkeiten, sowie die Personale Kompetenz, unterschieden nach Sozialkompetenz und Selbstständigkeit, beschrieben. Im Zentrum des DQR steht der Begriff der umfassenden Handlungskompetenz.

2014 wurde im Konsens unter den Akteuren der Beruflichen Bildung entschieden, dass das Handlungskompetenzverständnis des DQR der beruflichen Handlungsfähigkeit nach dem BBiG entspricht. In Bezug auf Ausbildungsordnungen heißt es in § 1 Abs. 3 BBiG: „Die Berufsausbildung hat die für die Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit in einer sich wandelnden Arbeitswelt notwendigen beruflichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (berufliche Handlungsfähigkeit) in einem geordneten Ausbildungsgang zu vermitteln. Sie hat ferner den Erwerb der erforderlichen Berufserfahrungen zu ermöglichen.“ Abbildung 5 verdeutlicht den Zusammenhang der Kompetenzdimensionen des DQR mit dem Verständnis der Beruflichen Handlungsfähigkeit.

Zur konkreten Umsetzung wurde in einer Empfehlung des Hauptausschusses des BIBB festgelegt, dass die Kompetenzorientierung und das Kompetenzverständnis des DQR verstärkt Eingang in Ausbildungsordnungen finden sollen. Dies sollte für alle Ordnungsverfahren für Ausbildungsberufe mit Start der Verfahren ab dem Jahr 2015 gelten (vgl. BIBB-HAUPTAUSSCHUSSEMPFEHLUNG 160 und ARBEITSHILFE ZUR UMSETZUNG 2016).

Abbildung 5: Zusammenhang der Kompetenzdimensionen des DQR und der Beruflichen Handlungsfähigkeit nach BBiG/HwO



Berufliche Handlungsfähigkeit nach BBiG/HwO

Die berufliche Handlungsfähigkeit schließt insbesondere die Befähigung zum selbstständigen Planen, Durchführen und Kontrollieren ein.

Quelle: Hauptausschuss-Empfehlung 160

3.2.2 Erforderliche Kompetenzen zur Erlangung der beruflichen Handlungsfähigkeit der Sozialversicherungsfachangestellten

Die vielfältigen Veränderungen der vergangenen Jahre haben zu einer notwendigen Modifikation des Kompetenzprofils der SoFa geführt. Im Ergebnis der Interviews mit den Expertinnen und Experten wurden zur Veranschaulichung die Einschätzungen einzelner Kompetenzen in Form einer Wortwolke dargestellt, d. h. je häufiger die Nennungen, desto größer die schriftliche Darstellung (s. Abb. 6). Diese Auswertung hat keinen Anspruch auf Repräsentativität, gibt aber einen ersten Eindruck über die von Expertinnen und Experten als wichtig eingeschätzten Kompetenzen.

Abbildung 6: Kompetenzprofil der Sozialversicherungsfachangestellten nach Einschätzung der befragten Expertinnen und Experten

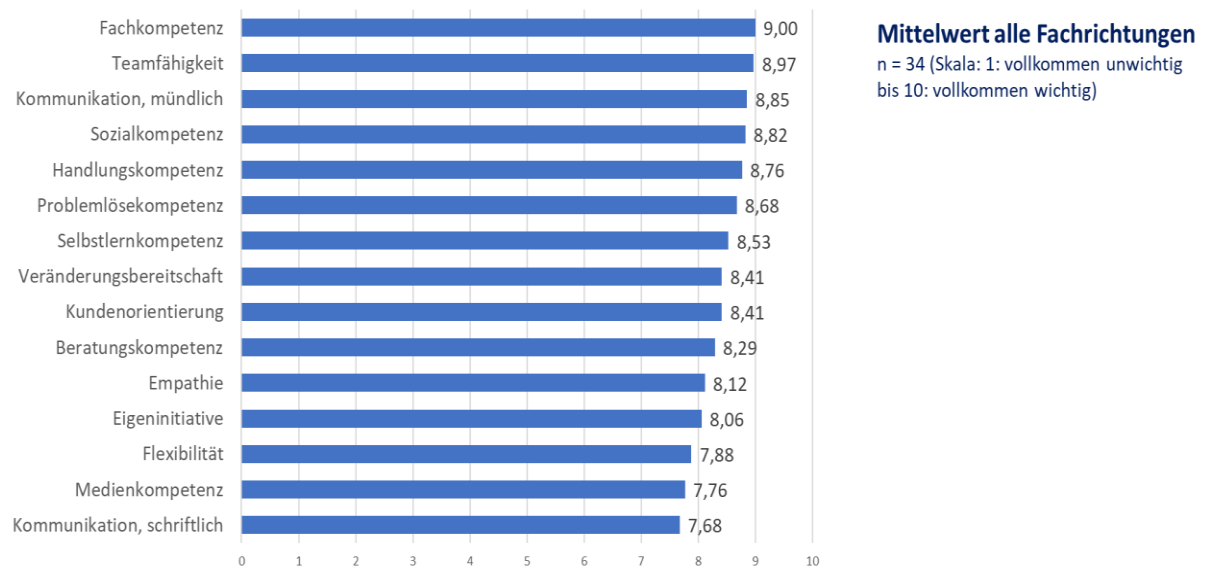


Quelle: Bundesinstitut für Berufsbildung

Auf Grundlage dieser Ergebnisse wurde in einem weiteren Untersuchungsschritt im Rahmen der Interviews mit Ausbildungspersonal sowie Prüferinnen und Prüfern eine detailliertere Einschätzung der Bedeutung der einzelnen Kompetenzen vorgenommen.

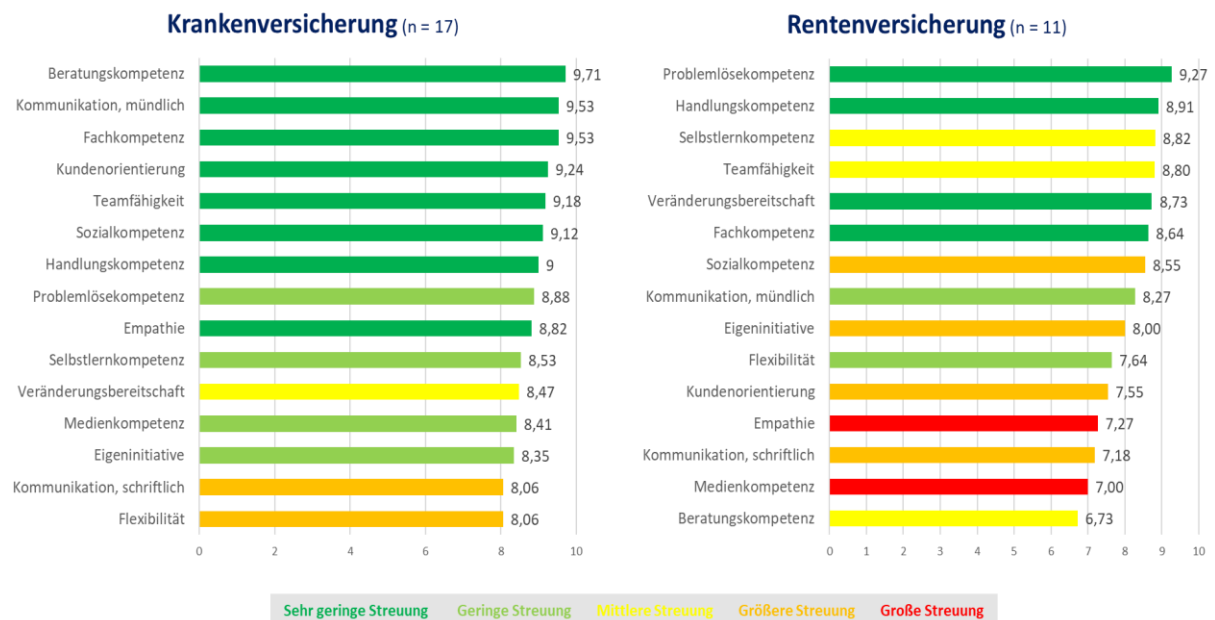
Die Einschätzung der Befragten über alle Fachrichtungen der SoFa bestätigt zunächst, dass die Fachkompetenz für die Ausübung des Berufes weiterhin einen sehr hohen Stellenwert hat (vgl. Abb. 7). Ebenfalls sehr wichtig sind auch die Teamfähigkeit, die mündliche Kommunikationskompetenz, die konkrete Handlungsfähigkeit im Alltag, die Problemlösekompetenz sowie die Selbstlernkompetenz. Eine etwas differenziertere Einschätzung ergibt sich bei Betrachtung einzelner Sozialversicherungsträger. Für die beiden Fachrichtungen, die die höchsten Ausbildungszahlen aufweisen – KV und RV – liefern separate Auswertungen interessante Erkenntnisse, auch wenn diese aufgrund der geringen Fallzahlen ebenfalls keinen Anspruch auf Repräsentativität haben. Untersucht wurde auch, inwieweit innerhalb dieser Fachrichtungen Unterschiede bei den Bewertungen der Kompetenzen auffällig waren (vgl. Abb. 8).

Abbildung 7: Bedeutung erforderlicher Kompetenzen für die berufliche Handlungsfähigkeit der Sozialversicherungsfachangestellten



Quelle: Bundesinstitut für Berufsbildung

Abbildung 8: Bedeutung der Kompetenzen in den Fachrichtungen Krankenversicherung und Rentenversicherung und Streuung der Bewertungen



Quelle: Bundesinstitut für Berufsbildung

Im Vergleich der beiden Fachrichtungen zeigt sich, dass es im Ranking und der zahlenmäßigen Bewertung Unterschiede gibt. In der Fachrichtung Krankenversicherung wurde die Beratungskompetenz am wichtigsten eingeschätzt, gefolgt von der mündlichen Kommunikationskompetenz, der Fachkompetenz, der Kundenorientierung und der Teamfähigkeit. Die Einschätzungen dieser und auch weiterer Kompetenzen weisen dabei nur eine (sehr) geringe Streuung, also Unterschiede innerhalb der Fachrichtung, auf; größere Streuungen sind nur bei der schriftlichen Kommunikationskompetenz und der erforderlichen Flexibilität am Ende der Skala zu verzeichnen.

Für viele Ausbilderinnen und Ausbilder der Krankenversicherungen ist die Beratungskompetenz mittlerweile zur zentralen Kompetenz in der Ausbildung geworden. So wird argumentiert, dass die reine Fachkompetenz nicht ausreichen würde, wenn man diese bei externen und internen Beratungen nicht adäquat kommunizieren könne. Dazu gehören sowohl die Beratung von Versicherten, denen Sachverhalte verständlich vermittelt, mit denen Vor- und Nachteile von Leistungen erörtert und denen Konsequenzen von Entscheidungen verdeutlicht werden müssen. Aber auch der fachliche Austausch im Kollegenkreis z. B. zwischen Front- und Backoffice oder auch mit Fachabteilungen muss fachgerecht erfolgen können. Diese Vielfalt der erforderlichen Beratungskompetenz ist jedoch nicht explizit Gegenstand der geltenden Ausbildungsordnung.

Ein deutlich anderes Bild zeigt sich bei den Befragten der Fachrichtung Rentenversicherung. An oberster Stelle steht hier die Problemlösekompetenz. Es folgen die konkrete Handlungskompetenz, Selbstlernkompetenz, Teamfähigkeit und Veränderungsbereitschaft. Auffällig sind die in dieser Grafik dargestellten Unterschiede der Einschätzungen, denn bei der Bedeutung von Sozialkompetenz, Eigeninitiative, Kundenorientierung und schriftlicher Kommunikationskompetenz sind größere Streuungen zu verzeichnen. Die Bedeutung von Empathie und Medienkompetenz für die berufliche Handlungsfähigkeit wird in dieser Fachrichtung von den Befragten sogar sehr unterschiedlich bewertet.

Interessant sind im Vergleich zu den Einschätzungen des Ausbildungspersonals die Einschätzungen der jungen Fachkräfte zu den erforderlichen Kompetenzen. In drei der mit ihnen durchgeführten Workshops wurden Beratungs-, Kommunikations- und Sozialkompetenz am höchsten bewertet, gefolgt von Fach- und Selbstlernkompetenz. Im Workshop

der Fachrichtung Rentenversicherung wurde Fachkompetenz als wichtigste Kompetenz genannt.

Beratung und Kommunikation sind aus Sicht der jungen Fachkräfte im Berufsalltag sehr wichtig, um zielgruppengerecht beraten zu können. Auffallend ist, dass die Zielgruppenorientierung in allen Workshops eine zentrale Rolle spielte. Um diese gut in der beruflichen Praxis umsetzen zu können, müsste deshalb nach Meinung der Teilnehmenden insbesondere die mündliche Kommunikation und die praxisnahe Beratung bereits in der Ausbildung einen deutlich höheren Stellenwert erhalten. Dazu gehört die Fähigkeit, Rechtsdeutsch in einfachere Sprache zu übertragen und zugleich den fachlichen Austausch auf gehobenem Sprachniveau zu gewährleisten. Außerdem sind die Auswirkungen der zunehmenden Globalisierung auch in der beruflichen Praxis spürbar. In den letzten Jahrzehnten wächst sowohl der Anteil von Mitgliedern in deutschen Sozialversicherungen, die im Ausland leben, als auch der Anteil ausländischer Beschäftigter und Studierender in Deutschland. Hinzu kommen Migrantinnen und Migranten sowie Flüchtlinge. Deshalb spielt auch in vielen Bereichen Englisch als „Weltsprache“ eine größere Rolle, insbesondere im persönlichen oder telefonischen Kontakt.

Die schriftliche Kommunikation hat hingegen einen geringeren Stellenwert, da in der beruflichen Praxis aus Sicht der jungen Fachkräfte kaum eigenes schriftliches Formulieren erforderlich ist. Mittlerweile gibt es für die meisten Korrespondenzen vorgegebene Textbausteine, die lediglich, z. B. in die Bescheide, eingefügt werden müssen. Nur in einigen Abteilungen oder Bereichen ist es noch notwendig, selber Schreiben aufzusetzen, wie bei fallspezifischen Anpassungen oder der Beantwortung von Widersprüchen.

Kritisch eingeschätzt wird von vielen der befragten Absolventinnen und Absolventen der Ausbildung die Art und Weise der Beschäftigung mit den sozialgesetzlichen Rechtsvorschriften in der Berufsausbildung. Die Fokussierung hauptsächlich auf Rechtstexte würde nicht dem Bedarf in der Praxis entsprechen und wenig auf den Umgang mit Kundinnen und Kunden im beruflichen Alltag vorbereiten. Stattdessen sollte der Fokus mehr auf die konkrete Rechtsanwendung gelegt werden.

Die Sozialkompetenz hat in den heutigen Zeiten einen hohen Stellenwert. Sie wird jedoch aus Sicht der jungen Fachkräfte in der Ausbildung nicht immer adäquat gefördert. So müsste z. B. der Umgang mit Versicherten auch in schwierigen Situationen geübt werden,

insbesondere, wenn es um persönliche Schicksale geht, oder auch bei Widersprüchen. Auch die Zusammenarbeit mit Kolleginnen und Kollegen im Team erfordert Sozialkompetenz, die im Rahmen der Ausbildung trainiert werden muss.

Zusammengefasst ist festzustellen, dass die berufliche Handlungsfähigkeit der SoFa neben Wissen und Fertigkeiten heute auch ein hohes Maß an Personalen Kompetenzen erfordert.

3.2.3 Einschätzung der Aktualität der Inhalte der Berufsausbildung gemäß der geltenden Ausbildungsordnung

Die Ausbildung der SoFa gliedert sich in der Struktur in zwei Teile (vgl. Abb. 4). Zunächst werden in der ersten Hälfte der Ausbildung gemeinsame Fertigkeiten und Kenntnisse vermittelt. Danach erfolgt die Differenzierung in die fünf Fachrichtungen KV, UV, RV, KS und LS.

Im Rahmen der Voruntersuchung wurde die Bedeutung der Ausbildungsinhalte unter den heutigen Bedingungen und Anforderungen thematisiert. Die Interviews mit Expertinnen und Experten hatten einige Hinweise auf Veränderungen oder neue Inhalte gegeben. Für die Befragung des Ausbildungspersonals und für die Workshops der jungen Fachkräfte wurden deshalb Anpassungen im Katalog der Inhalte vorgenommen.

Die Auswertung der Bewertungen durch das Ausbildungspersonal zeigt ein sehr heterogenes Bild (s. Abb. 9). Eine große Übereinstimmung gibt es zu den Themen Leistungen und Kommunikation. Beide Inhalte werden von allen Befragten sehr hoch gewertet und es gibt nur eine geringe Streuung, d. h. die Einschätzungen erfolgten sehr einheitlich. In allen Fachrichtungen spielt das Thema Leistungen eine große Rolle und stellt somit eine wichtige Gemeinsamkeit der Ausbildung dar. In der Fachrichtung KV heißt die entsprechende Berufsbildposition (BBP) „Leistungen und Verträge“. Von Seiten der Befragten dieser Fachrichtung wird jedoch das Thema Verträge heute als nicht mehr so bedeutsam wie noch vor einigen Jahren eingeschätzt. Einzelne Abteilungen oder Standorte würden in der Regel kaum noch Verträge mit Dienstleistenden abschließen. So würden meist regional übergreifende Ausschreibungen z. B. für Hilfsmittel, Arzneimittel und Facharztverträge erfolgen, oftmals sogar europaweit. Die Verträge würden dann von spezialisierten Mitarbeitenden in entsprechenden Fachabteilungen ausgehandelt und abgeschlossen.

Deshalb sei aus Sicht der Befragten heute eher ein Grundlagenwissen zu diesem Thema ausreichend, um gegenüber Kundinnen und Kunden begründen zu können, warum z. B. Arzneimittel nur von einem bestimmten Anbieter verschrieben werden könnten. Darüber hinausgehende Kompetenzen seien jedoch nicht erforderlich und eher ein Thema für Fortbildungen.

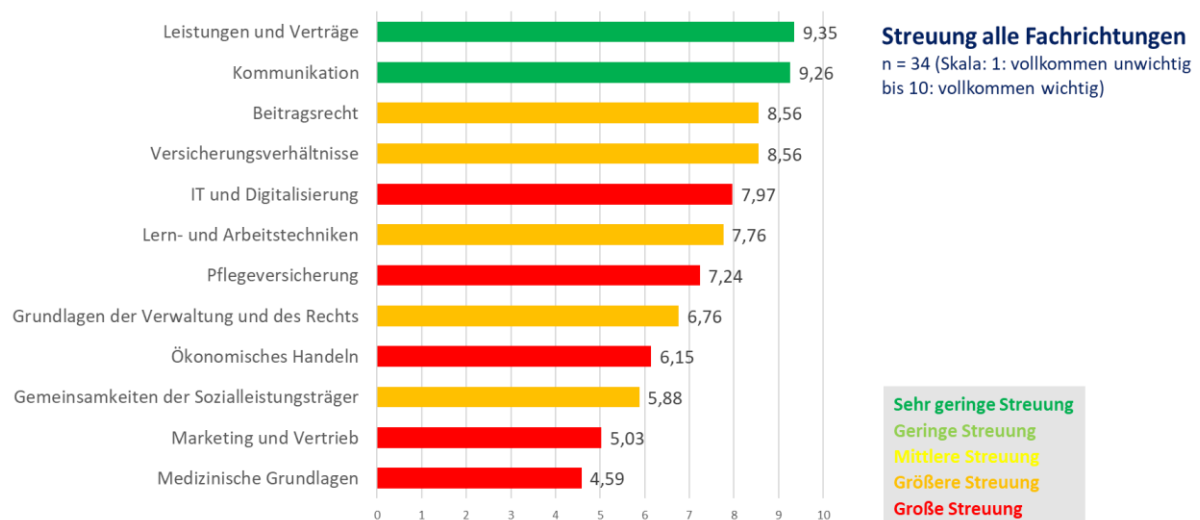
Die Bedeutung der Kommunikationskompetenz wurde bereits in den vorangegangenen Kapiteln dargelegt. Insbesondere die mündliche Kommunikation ist im beruflichen Kontext sehr wichtig, sei es im persönlichen Kontakt, am Telefon oder zunehmend auch in Videomeetings. Betont wurde seitens des befragten Ausbildungspersonals immer wieder sowohl die zielgruppengerechte Kommunikation gegenüber Kundinnen und Kunden mit unterschiedlichen Sprachniveaus als auch der fachliche Austausch mit Kolleginnen und Kollegen. In den Workshops mit jungen Fachkräften wurde hervorgehoben, dass insbesondere die mündliche Kommunikation in der Ausbildung einen deutlich höheren Stellenwert erhalten sollte. Gerade in Beratungssituationen müsse man zielgruppengerecht kommunizieren und auch in schwierigen Gesprächssituationen adäquat agieren können. Auch Kompetenzen in englischer Sprache sollten in der Ausbildung in einem Maße vermittelt werden, dass zumindest eine erste Beratung zu Anliegen von Kundinnen und Kunden möglich ist.

Die schriftliche Kommunikation hat an Bedeutung verloren, da in vielen Fällen mit Textbausteinen gearbeitet wird. Jedoch gibt es auch immer noch besondere Sachverhalte, die ein eigenes Formulieren notwendig machen. Auch muss gelernt werden, dass Ausdruck und Form abhängig vom gewählten Medium sind: in Chats werden eher schnelle und kurze Antworten erwartet, in Briefen und E-Mails hingegen eher ausführlichere und rechtsverbindlichere Auskünfte.

Außer den Themen Leistungen sowie Kommunikation, weisen alle weiteren Inhalte der Berufsausbildung eine größere bis große Streuung auf. Somit gibt es dazu deutlich differenzierte Meinungen. Versicherungsverhältnisse und Beitragsrecht (Beiträge und Finanzierung) liegen im Ranking weit oben, weisen jedoch zugleich eine größere Streuung auf. Zwar sind hier mittlerweile viele Prozesse automatisiert, aber es gibt weiterhin auch viele Spezialfälle oder Einzelfallbetrachtungen, z. B. unter welchen Voraussetzungen

Versicherungsverhältnisse bestehen oder welche Leistungen unterschiedlichen Personengruppen angeboten werden können. Auch die Globalisierung zeigt hier

Abbildung 9: Bedeutung der Inhalte der Berufsausbildung und Streuung der Bewertungen



Quelle: Bundesinstitut für Berufsbildung

Auswirkungen. So gibt es z. B. mehr Fragen zu Versicherungsverhältnissen von Menschen, die im Ausland beschäftigt sind oder dort Rente beziehen. Des Weiteren nimmt die Anzahl von Menschen zu, die aus dem Ausland nach Deutschland kommen. Hier gilt es u. a. die richtige Einstufung dieser Personen vorzunehmen und zu klären, ob eventuell eine rückwirkende Versicherung notwendig ist. Deshalb haben diese Ausbildungsinhalte aus Sicht vieler Befragter auch weiterhin einen großen Stellenwert.

Gefragt wurde im Bereich der Krankenversicherung auch nach der Gewichtung, die die Themen Leistungen und Versicherungsverhältnisse in der Ausbildung haben sollen. Die Einschätzungen dazu gehen auseinander. Auf der einen Seite ist ungefähr die Hälfte der Befragten der Meinung, dass die beiden Themen inhaltlich und zeitlich gleich gewichtet sein sollten. Wichtig dabei sei, Verknüpfungen zwischen den Bereichen Versicherungsverhältnis, Beitrag und Leistung herstellen zu können. Auf der anderen Seite wird argumentiert, dass eine Verschiebung zugunsten des Themas Leistungen erfolgen müsste, weil Versicherungsverhältnisse heute hauptsächlich automatisiert oder an anderer Stelle, z. B. in Personalabteilungen oder Steuerberatungsbüros, geprüft würden. Zwar sei noch ein grundlegendes

Verständnis erforderlich, tiefergehende Kompetenzen seien jedoch nicht notwendig. Anders ist es im Bereich der Leistungen, denn hier sei der Beratungsbedarf in der Praxis deutlich höher und es würden auch mehr Einzelfallentscheidungen getroffen. Gerade auch in Anbetracht der wachsenden Bedeutung der Pflegeversicherung müsste dem Thema Leistungen in Zukunft mehr Gewicht im Rahmen der Ausbildung gegeben werden.

Das Thema Pflegeversicherung spielt seit vielen Jahren, insbesondere für die Krankenversicherungen, eine zunehmende Rolle, weshalb dieses Item meist auch von Ausbilderinnen und Ausbildern aus diesen Bereichen höher gewichtet wurde. Die Zahl der auf diese Fragen spezialisierten Fachabteilungen in den Krankenversicherungen ist deutlich gewachsen, da die rechtlichen Regelungen zur Pflegeversicherung immer umfangreicher und differenzierter geworden sind. Hinzu kommt die steigende Anzahl der Leistungsfälle. Auch hier wird ein weiteres Wachstum erwartet, zumal damit zu rechnen ist, dass die Generation der sogenannten „Babyboomer“ mit zunehmendem Alter vermehrt pflegebedürftig wird. Zwar sind auch in diesem Bereich mittlerweile viele Prozesse automatisiert, aber die persönliche Beratung hat für die Krankenversicherungen einen besonderen Stellenwert. Die Erstberatung von Pflegebedürftigen und deren Angehörigen erfolgt zumeist durch SoFa. Für tiefergehende Beratungen und weitere Fragestellungen zur Pflege gibt es bei den meisten Krankenversicherungen jedoch spezielle Fachabteilungen, in denen häufig auch höherqualifizierte Beschäftigte tätig sind. Trotzdem sollte dieses Thema in der Ausbildung nach Meinung des befragten Ausbildungspersonals eine stärkere Berücksichtigung finden. Insbesondere die jungen Fachkräfte bemängelten, dass die Pflegeversicherung in der Praxis eine große Rolle spielen würde, in der Ausbildung jedoch noch unterbelichtet sei.

Die Bedeutung von Inhalten der Informationstechnik (IT) und Digitalisierung wird im Schnitt von den befragten Ausbildungsverantwortlichen hoch gewertet. Bei der Einschätzung der technischen Veränderungen in den vergangenen Jahren, wurde die Digitalisierung als maßgeblicher Treiber, insbesondere für die Automatisierung von Prozessen und damit verbunden die Dunkelverarbeitung, identifiziert (vgl. Kap. 3.1). Die Nutzung verschiedener digitaler Anwendungen und Kanäle, z. B. E-Mails, E-Akte, Apps, Chats, Videoberatungen oder Podcasts, gehört heute für viele SoFa zum Alltag. Die heutige Generation der Auszubildenden verfügt schon über ein gewisses Maß an Medienkompetenz, jedoch deckt dieses nicht in vollem Umfang die im beruflichen Alltag erforderlichen Kompetenzen ab. Hier gilt es,

insbesondere deutsche und europäische rechtliche Regelungen zu beachten, u. a. zur Datensicherheit und zum Datenschutz, oder auch Aufbewahrungsfristen zu berücksichtigen. Auch der Umgang mit betrieblicher Hard- und Software sowie die Kommunikation über die Nutzung von Medien muss erlernt werden. So leisten mittlerweile einige SoFa einen First-Level-Support für die Versicherten, um z. B. den Umgang mit Online-Geschäftsstellen oder Apps zu erklären. Gleichzeitig müssen sie die Bedeutung einiger grundlegender Begriffe der IT verstehen, um bei Problemen schnell Lösungen in Zusammenarbeit mit IT-Spezialisten erarbeiten zu können. Nicht alle Ausbildungsverantwortlichen teilen jedoch die Meinung, dass die Medienkompetenz auch in den Inhalten der Ausbildungsordnung einen hohen Stellenwert haben sollte, wie die große Streuung der Bewertungen zeigt. So sind einige der Meinung, dass zwar grundlegende Kompetenzen vorhanden sein sollten, bei weitergehenden Fragen oder Problemen jedoch auf die IT-Spezialisten zurückgegriffen werden müsste, da diese Themen nicht zur Kernkompetenz der SoFa gehören würden.

Eher im mittleren bis unteren Bereich der Skala notwendiger Inhalte der Berufsausbildung finden sich die Bewertungen zu „Gemeinsamkeiten der Sozialleistungsträger“ und zu „Grundlagen der Verwaltung und des Rechts“. Beide Items weisen eine größere Streuung auf, d. h. auch hier variieren die Einschätzungen der befragten Ausbilderinnen und Ausbilder. Zum Thema „Gemeinsamkeiten der Sozialleistungsträger“ wurde angemerkt, dass die SoFa heute eher die Funktion eines Wegweisers hätten, d. h. sie müssten wissen, in welchen Fällen welcher Sozialleistungsträger zuständig ist. Um den eigenen Verantwortungsbereich festlegen und somit auch Versicherte richtig beraten zu können, müssten die Schnittstellen und Abgrenzungen zu den anderen Sozialversicherungen bekannt sein. Dazu würde es jedoch kein tiefergehendes Wissen erfordern, da es mittlerweile viele Quellen und Tools zu diesen Thematiken geben würde. Wichtiger sei deshalb, hierzu schnell und zielgerichtet recherchieren zu können.

Ähnlich verhält es sich bei den „Grundlagen der Verwaltung und des Rechts“. Auch hier sollte die ausgebildete Fachkraft über die Kompetenz verfügen, einschlägige Fragen zügig unter Einbeziehung von analogen und digitalen Hilfsmitteln beantworten zu können. Sollten sich tiefergehende rechtliche Fragen, z. B. im Zusammenhang mit Widersprüchen, ergeben, würden diese an entsprechend spezialisierte Fachabteilungen weitergeleitet werden.

Wichtig wäre deshalb für die SoFa zu wissen, ab welchem Zeitpunkt die entsprechenden Stellen zu beteiligen sind.

Im Projektbeirat wurde die Notwendigkeit diskutiert, ob SoFa über ein medizinisches Grundverständnis verfügen sollten. Gerade im Bereich der Leistungen würden entsprechende Kompetenzen wichtiger, um Mitglieder gezielt beraten zu können und auch um Kosten- und Nutzenabwägungen treffen zu können. Die Befragung zeigte jedoch, dass diese Meinung nur von wenigen Ausbilderinnen und Ausbildern geteilt wird. So wurde angeführt, dass heute Diagnosen und medizinische Zusammenhänge schnell recherchiert werden könnten, so z. B. auch ICD-Codes. Zwar sollten SoFa in der Lage sein, z. B. Gutachten von Ärztinnen und Ärzten, von Fachzentren oder dem medizinischen Dienst zu verstehen und sich mit Diagnosen auseinanderzusetzen, dies sollte aber kein wesentlicher Bestandteil der Ausbildung sein. Mittlerweile gibt es bei vielen Versicherungen Spezialabteilungen für bestimmte medizinische Fragestellungen, z. B. für die Prüfung von Heil- und Kostenplänen im Rahmen der zahnärztlichen Versorgung. Die ausgebildeten SoFa haben die Möglichkeit, sich nach der Ausbildung entsprechend zu qualifizieren und im weiteren Verlauf ihrer beruflichen Laufbahn in solchen Fachabteilungen tätig zu werden.

Eine Besonderheit der Krankenkassen ist ihre Wettbewerbssituation. Im Jahr 1996 wurde durch das Gesundheitsstrukturgesetz das Krankenkassenwahlrecht eingeführt. Dadurch stehen die unterschiedlichen Krankenkassenanbieter in Konkurrenz zueinander. Deshalb haben die Themen Marketing und Vertrieb in diesen Bereichen eine besondere Relevanz und sind entsprechend in der bestehenden Ausbildungsordnung verankert. Jedoch gibt es innerhalb des Ausbildungspersonals der Krankenversicherungen differenzierte Einschätzung zur Bedeutung dieser Thematik. Auf der einen Seite wird argumentiert, dass Marketing mittlerweile in Spezialabteilungen ausgegliedert sei, da die Anforderungen und Instrumente sehr vielfältig und weitgehende Kompetenzen von Spezialistinnen und Spezialisten erforderlich seien. Einige der Befragten sehen diese Kompetenz eher bei den KiG, da Marketing einen Schwerpunkt dieser Ausbildung bilde. Dagegen sind andere der Meinung, dass Marketing und Vertrieb aufgrund des Konkurrenzdrucks erheblich an Bedeutung für die SoFa gewonnen hätten. Da es bei den Beiträgen und Leistungen kaum Unterschiede gebe, habe Kundenorientierung eine besondere Bedeutung, z. B. Service, Kundenbindung und das Auftreten im Kundenkontakt oder bei Veranstaltungen; deshalb müssten SoFa diesen

Dienstleistungsgedanken verinnerlichen. Auch sollten Marketinginstrumente genutzt werden können, z. B. Angebote zusätzlicher personenbezogener Produkte und Leistungen.

Schließlich wurde im Rahmen der Interviews um eine Einschätzung gebeten, ob heute noch alle in der Ausbildungsordnung enthaltenen Inhalte in den dafür vorgesehenen Zeiten vermittelt werden müssen oder ob bestimmte Themen auch in kürzerer Zeit oder exemplarisch erworben werden könnten. Hier wird sowohl von Seiten der Auszubildenden als auch der jungen Fachkräfte angemerkt, dass oftmals noch Inhalte tiefergehend theoretisch vermittelt würden, die mittlerweile automatisiert bearbeitet werden, wie bei Belastungsgrenzen, Rentenberechnungen oder Krankengeld. In diesen Fällen könnte es ausreichen, wenn diese Sachverhalte im Rahmen der Ausbildung nur noch exemplarisch vermittelt würden. Gerade die jungen Fachkräfte betonen, dass es wichtig sei zu wissen, wo man zu diesen Themen weitergehende Informationen findet, ohne alles tatsächlich im Detail zu kennen. Auch seien ihrer Ansicht nach viele Berechnungen heute nicht mehr in der Tiefe und mit allen Einzelschritten erforderlich. Vielmehr reiche es in der Praxis aus, Grundkenntnisse zu haben, auf deren Grundlage Versicherten Berechnungen erklärt oder auch Fehler in der automatisierten Verarbeitung erkannt werden könnten. Die Einschätzung der Ausbilderinnen und Ausbilder war diesbezüglich differenzierter und uneinheitlicher. So vertraten einige der Befragten die Meinung, dass heute noch das gesamte breite Fachwissen erworben werden müsse, da viele Themen ineinandergreifen würden. Auch könne nur so sichergestellt werden, dass die Ausbildungsabsolventinnen und -absolventen breit eingesetzt werden könnten. Auch um Software in der Praxis sinnvoll einsetzen und kontrollieren zu können, müsse weiterhin umfangreiches Fachwissen vorhanden sein. Wenn es tatsächlich notwendig sein sollte, Ausbildungsinhalte aufgrund steigender Komplexität zu reduzieren, dann sollte eher die zeitliche Gewichtung auf den Prüfstand gestellt werden.

Die steigende Komplexität wurde auch von der anderen Seite des Ausbildungspersonals angeführt, die sich eher für ein exemplarisches Lernen aussprachen. So solle aus ihrer Sicht nicht mehr der Erwerb umfangreichen Fachwissens im Mittelpunkt stehen, sondern die Vermittlung von Handlungs- und Methodenkompetenz, um auch mit Sonderfällen umgehen zu können. Gerade Inhalte, die auf Tätigkeiten zielen, die mittlerweile durch Software automatisiert bearbeitet werden, bräuchten ihrer Meinung nach heute in der Ausbildung nur noch oberflächlich behandelt zu werden. In den Fachrichtungen KS und LS ist aufgrund

deren interdisziplinären Charakters und der Themenvielfalt ein exemplarisches Lernen auch entsprechend der geltenden Ausbildungsordnung unabdingbar. Allerdings wurde von einigen Befürwortern des exemplarischen Lernens angemerkt, dass sich dies auch auf die Gestaltung von Prüfungen auswirken müsse, z. B. durch Wegfall einzelner Themen oder Wahlmöglichkeiten bei bestimmten Aufgaben. Vorgeschlagen wurde auch, Spezialisierungen zum Ende der Ausbildung vorzusehen, z. B. durch Wahlmöglichkeiten in den Bereichen Leistungen, Versicherungsrecht, Kundenberatung oder Krankengeld (vgl. auch Kap. 3.3.2).

Im Ergebnis zeigt sich, dass bestimmte Inhalte der Berufsausbildung weiterhin den Kern der Tätigkeit der SoFa bilden wie Versicherungsverhältnisse, Finanzierung und Leistungen; einige Themen haben jedoch aufgrund der Automatisierung mittlerweile eine geringere Bedeutung. Andere Inhalte wie Kommunikation und Informationsverarbeitung zeigen Modifikationsbedarf. Neue Entwicklungen sind insbesondere in Bezug auf Beratungskompetenz und Pflegeversicherung zu verzeichnen.

3.2.4 Lernorte der Ausbildung zum Beruf Sozialversicherungsfachangestellte/-r

Die bestehende Ausbildungsordnung sieht drei Lernorte vor. In § 5 „Durchführung der Berufsausbildung“ heißt es in Abs. 2: „Zur Ergänzung der Berufsausbildung sind die Fertigkeiten und Kenntnisse zu den rechtlichen und fachlichen Grundlagen, insbesondere zu Versicherungsverhältnissen, Beiträgen und Leistungen, entsprechend dem Ausbildungsrahmenplan in einem zeitlichen Umfang von etwa sechzehn Wochen bei den Versicherungsträgern selbst oder in überbetrieblichen Einrichtungen systematisch zu vermitteln und zu vertiefen.“ Damit ist neben dem Betrieb und der Berufsschule² ein dritter Lernort vorgesehen. Diese Vorgabe wird bei den Sozialversicherungsträgern unterschiedlich umgesetzt. Bei der Deutschen Rentenversicherung erfolgt dieser Ausbildungsteil beim Versicherungsträger selbst. Bei den anderen Fachrichtungen wird ein entsprechender Unterricht in Akademien durchgeführt, die in der Regel örtlich unabhängig vom betrieblichen Lernort sind. Aus Sicht der Ausbilderinnen und Ausbilder hat sich die Aufteilung der Lernorte bewährt. Auch die jungen Fachkräfte schätzen die Mischung aus praktischer Ausbildung, Theorievermittlung am separaten Lernort und Berufsschule meist

² Zu Form und Inhalten des Unterrichts in den Berufsschulen kann hier keine Stellungnahme erfolgen, da die Gestaltung und Umsetzung von Rahmenlehrplänen in der Hoheit der Bundesländer liegt.

positiv ein. Der fachliche Unterricht außerhalb der praktischen Ausbildung an diesem dritten Lernort ermöglicht ihrer Einschätzung nach eine bessere Konzentration auf das Lernen und die Vorbereitung auf die Prüfungen. Akademien würden darüber hinaus den Vorteil bieten, Auszubildende aus anderen Standorten kennenzulernen und dadurch auch Netzwerke bilden zu können, die im späteren Berufsleben hilfreich sein könnten.

Jedoch wird von Seiten der jungen Fachkräfte das Verhältnis von Theorie und Praxis überwiegend kritisch eingeschätzt. Sie wünschen sich mehr Ausbildung in der Praxis. Dies könnte helfen, besser zu verstehen, wozu bestimmte Inhalte gelernt werden müssten. Auch wird in vielen Fällen eine intensivere Einbeziehung in die Versichertenberatung gewünscht, die im frühen Stadium intensiv durch Ausbilder/-innen begleitet werden sollte. So könnte auch die mündliche Kommunikation besser geübt werden. Generell sollte das Thema Beratung in der Ausbildung stärker verankert werden, so die Einschätzung derjenigen jungen Fachkräfte, die in ihrem Berufsalltag im direkten Kontakt mit Mitgliedern der Sozialversicherung sind. Auch könnte eine stärkere Einbeziehung in die berufliche Praxis zu einer besseren Teamanbindung mit den Fachkräften führen. Darüber hinaus gab es Anregungen, bestimmte Ausbildungsabschnitte in Fachabteilungen vorzusehen und auch andere Sozialversicherungsträger, z. B. im Rahmen von Hospitationen, Austauschen oder Besuchen, besser kennenzulernen.

Einige Anmerkungen gab es von Seiten der jungen Fachkräfte zur Art der Theorievermittlung und der Lernstandserhebungen am dritten Lernort. Aus ihrer Sicht wird in der Ausbildung noch zu viel Wert auf das Erlernen gesetzlicher Regelungen, häufig im Sinne von Auswendiglernen, gelegt. Ihrer Meinung nach ist die teilweise praktizierte Wissenszentrierung heute nicht mehr in dem Maße erforderlich, sondern eher der Erwerb von Methoden des Selbstlernens und der Recherche. Sie wünschen sich, dass in der Ausbildung deutlich mehr Wert auf Rechtsanwendung gelegt wird: im Mittelpunkt sollten das selbstständige Erschließen und die praxisnahe Rechtsanwendung stehen. Das Lernen mit konkreter Rechtsanwendung könnte so auch dazu beitragen, sich im späteren Berufsalltag Sonderfälle zu erschließen.

Zusammenfassend ist festzustellen, dass sich neben der Ausbildung im Betrieb und der Berufsschule auch die Akademien und separaten Schulungsräume als dritter Lernort

bewährt haben. Anregungen gab es hier jedoch, mehr Wert auf Methodenkompetenz und Praxisnähe zu legen.

3.2.5 Exkurs: Entwicklung und Bedeutung der Berufsausbildung Kaufleute im Gesundheitswesen für den Bereich der Sozialversicherungsträger

Im Jahr 2001 wurde mit der Ausbildungsordnung KiG erstmalig ein Beruf geschaffen, der Schnittstellen zum Ausbildungsberuf SoFa aufweist. Dieser Beruf hat jedoch eine stärkere Orientierung auf kaufmännische und betriebswirtschaftliche Tätigkeiten, während das Profil der SoFa stärker im Bereich der Rechtsanwendung und -auslegung liegt. Mittlerweile sind pro Jahr rund 2.000 neue Ausbildungsverhältnisse bei den KiG zu verzeichnen, die in unterschiedlichen Bereichen, insbesondere des Gesundheitswesens, geschlossen werden.

Da hauptsächlich bei einigen Krankenversicherungen der Ausbildungsberuf KiG als Alternative zur Ausbildung der SoFa wahrgenommen wird, wurde dieses Thema auch im Rahmen der Voruntersuchung mit den Expertinnen und Experten sowie den Ausbildungsverantwortlichen dieser Fachrichtung erörtert. Zunächst gibt es Unterschiede im Berufsprofil. Schwerpunkte der Ausbildung der KiG sind u. a. das Rechnungswesen, wirtschaftliches Handeln, Controlling und Marketing. Hingegen ist die Rechtsanwendung des SGB nicht explizit Gegenstand der Ausbildungsordnung. Überschneidungen beider Berufe gibt es z. B. bei der Leistungsberechnung und -abrechnung und der kundenorientierten Kommunikation.

Es ist festzustellen, dass die Krankenversicherungen diesen Ausbildungsberuf in sehr unterschiedlichem Maße nutzen: einige bilden ausschließlich KiG aus und haben sich von der Ausbildung der SoFa komplett zurückgezogen, andere führen eine parallele Ausbildung für vergleichbare Tätigkeiten durch und wieder andere bilden KiG nur für den Einsatz in besonderen Bereichen aus, z. B. für Tätigkeiten in medizinischen Einrichtungen.

Nach Einschätzung der Expertinnen und Experten sowie des Ausbildungspersonals hat sich der Beruf KiG im Bereich der Krankenversicherungen etabliert. Es wird auch weiterhin Krankenkassen geben, die nur KiG oder die parallel beide Berufe ausbilden. Ebenso werden an einigen Standorten auch in Zukunft ausschließlich SoFa ausgebildet werden. Bei den

anderen Sozialversicherungsträgern spielt der Ausbildungsberuf KiG hingegen keine oder nur eine sehr untergeordnete Rolle.

3.3 Gestaltung des Ausbildungsberufsbildes und der Ausbildungsstruktur

Einen weiteren Schwerpunkt der Untersuchung bildete die Frage, ob das Ausbildungsberufsbild den inhaltlichen Erfordernissen (vgl. auch Kap. 3.2.3) und den heute geltenden formalen Vorgaben entspricht. Dazu gehört auch, die Struktur des Ausbildungsberufsbildes zu prüfen. So wird die Geeignetheit des Strukturmodells der Fachrichtungen und auch möglicher Alternativen untersucht. Schließlich wird geprüft, ob die bestehende Ausbildungsordnung den Anforderungen an Durchlässigkeit und Anschlussmöglichkeiten entsprechend der Regelungen des im Jahr 2020 novellierten BBiG gerecht wird.

3.3.1 Systematik und Inhalte des Ausbildungsberufsbildes im Abgleich mit aktuellen berufsbildungspolitischen Vorgaben

In Kapitel 3.2.1 wurde erläutert, warum sich seit den 2000er Jahren ein kompetenzorientiertes Verständnis als Leitbild in der Berufsbildung entwickelt hat. Spätestens seit der Novellierung des BBiG im Jahr 2005, mit der das Ziel der Berufsausbildung als Schaffung beruflicher Handlungsfähigkeit geregelt wurde (§ 1 Abs. 3 BBiG), steht somit in Deutschland die Kompetenzorientierung in der Berufsausbildung im Mittelpunkt. Weiteren Nachdruck hat dieses Verständnis durch die Einführung des EQR im Jahr 2012 und des DQR im Jahr 2013 erfahren, deren Zielsetzung es u. a. ist, die durch eine Qualifizierung erworbenen Kompetenzen transparent und international vergleichbar zu machen. Mit der Empfehlung des BIBB-Hauptausschusses Nr. 160 aus dem Jahr 2014, zuletzt geändert im Jahr 2016, wurde die Grundlage für die Umsetzung bei der Gestaltung von Ausbildungsordnungen geschaffen (HA-EMPFEHLUNG 160). Leitend für die Entwicklung von BBP im Rahmen von Neuordnungen sollen demnach die für den Beruf relevanten Arbeits- und Geschäftsprozesse sein. Die berufsprofilgebenden BBP sollen sich dabei an dem Modell der vollständigen Handlung orientieren, das heißt es soll das selbstständige Informieren, Planen, Entscheiden, Vorbereiten und Ausführen, Kontrollieren und Bewerten implizit enthalten sein (vgl. auch Abb. 5).

Die bestehende Ausbildungsordnung der SoFa trat im Jahr 1997 in Kraft. Zu dieser Zeit wurden Ausbildungsordnungen auf Grundlage der Hauptausschussempfehlung Nr. 012 aus dem Jahr 1972 gestaltet. Dort heißt es: „Fertigkeiten und Kenntnisse sollen so zusammengefaßt und gegliedert werden, daß Ausbildungseinheiten entstehen, die bestimmten Funktionen (z. B. Verkauf, Rechnungswesen, Montage) oder bestimmten Abteilungen der Ausbildungsstätte (z. B. Buchhaltung, Lehrwerkstätte, Modellbau) zugeordnet werden können.“ (HA-EMPFEHLUNG 012 von 1972). Entsprechend wurde auch das Ausbildungsberufsbild der SoFa gestaltet (vgl. Abb. 4).

Diese Vorgaben entsprechen heute nicht mehr den Anforderungen der HA-Empfehlung 160, die an die Stelle dieser Empfehlung getreten ist und ein kompetenzorientiertes Verständnis von Ausbildungsordnungen regelt. Im Rahmen dieser Voruntersuchung wurde deutlich, dass es an den verschiedenen Lernorten vielfältige Bemühungen gibt, die bestehende Ausbildungsordnung so zu interpretieren, dass nicht nur die Fachkompetenz im Rahmen von Funktionen oder Abteilungen in den Mittelpunkt der Ausbildung gestellt wird. So konnte anhand von betrieblichen Ausbildungsplänen und Lehrplänen der Akademien gezeigt werden, wie die Ausbildungsinhalte heute umgesetzt werden. In der Analyse stellte sich heraus, dass diese Interpretationen der Ausbildungsordnung nicht immer in dem erforderlichen Maße durch die Ausbildungsordnung gedeckt werden, denn dort bildet die Vermittlung fachlicher Fertigkeiten und Kenntnisse den Schwerpunkt. Innerhalb der BBP werden oftmals einzelne Fertigkeiten und Kenntnisse aufgelistet, die meist wissenszentriert sind. Eine vollständige Handlung, die das Planen, Durchführen und Kontrollieren von Arbeitsprozessen und damit den Erwerb beruflicher Handlungsfähigkeit im Sinne des BBiG ermöglicht, ist im Ausbildungsrahmenplan hingegen kaum zu erkennen. Auch ist es heute üblich, die Lernziele im Ausbildungsrahmenplan so zu formulieren, dass die erforderliche Endkompetenz als selbstständig agierende Fachkraft beschrieben wird. In der bestehenden Ausbildungsordnung wird stattdessen an einigen Stellen noch auf die konkrete Vermittlung im Ausbildungsbetrieb Bezug genommen.

Während die fachlichen Kompetenzen insbesondere zu den Kernthemen Versicherungsverhältnisse, Finanzierung und Leistungen in der geltenden Ausbildungsordnung verankert sind, zeigen sich hingegen nur wenige Bezüge zu den Personalen Kompetenzen, der Sozialkompetenz und der Selbstständigkeit. Der Fokus auf diese Kompetenzen war allerdings

bei der Entwicklung der Ausbildungsordnung auch noch nicht weit entwickelt, weshalb diese Kompetenzen nur eingeschränkt berücksichtigt werden konnten. Dass sich dieses Verständnis verändert hat, wird durch die Einschätzung der Bedeutung verschiedener Kompetenzen im Rahmen dieser Untersuchung deutlich (vgl. Kap. 3.2.2). Im Handbuch zur Umsetzung des DQR werden als Beispiele für die Sozialkompetenz die Team-/Führungsfähigkeit, Mitgestaltung und Kommunikation genannt. Die Selbstständigkeit wird mit Eigenständigkeit/Verantwortung, Reflexivität und Lernkompetenz beschrieben. Ein Vergleich mit der Einschätzung des Ausbildungspersonals der SoFa zeigt, dass diese Personalen Kompetenzen heute eine große Bedeutung haben (vgl. Abb. 7). In der ersten Hälfte des Rankings finden sich mit Teamfähigkeit, mündlicher Kommunikation, Sozialkompetenz, Problemlösekompetenz und Selbstlernkompetenz fünf Nennungen, die der Personalen Kompetenz zugeordnet werden können. In der Ausbildungsordnung finden sich eigene BBP zu den Themen „Kommunikation und Kooperation“ sowie „Anwenden von Lern- und Arbeitstechniken“, die im Rahmen der zeitlichen Gliederung mit fachlich orientierten BBP verknüpft sind. Andere Themen im Sinne des DQR, wie die Mitgestaltung von Prozessen, eigenständiges und verantwortliches Handeln sowie die Reflexivität, sind in der Ausbildungsordnung hingegen nicht explizit aufgeführt. Hier zeigt sich deutlich ein Anpassungsbedarf, um den Anforderungen an die berufliche Handlungsfähigkeit im umfassenden Sinne auch in der Ausbildungsordnung Genüge zu tun.

3.3.2 Eignung des Strukturmodells der Fachrichtungen und mögliche Alternativen

Die Ausbildungsordnung der SoFa sieht als Strukturmodell die Ausbildung in Fachrichtungen vor (vgl. Kap. 1.4). In der ersten Hälfte der Ausbildung ist die Vermittlung von gemeinsamen Fertigkeiten und Kenntnissen für alle Fachrichtungen vorgesehen (vgl. Abb. 4). Eine Differenzierung der Ausbildungsinhalte in fünf Fachrichtungen erfolgt dann formal ab der zweiten Hälfte der Ausbildung. Die zeitliche Gliederung der Ausbildungsordnung sieht für das erste Ausbildungsjahr ausschließlich die Vermittlung gemeinsamer Ausbildungsinhalte vor, im zweiten Jahr erfolgt dann eine Verknüpfung mit den Inhalten der jeweiligen Fachrichtungen, die im dritten Ausbildungsjahr fortgesetzt wird.

Im Rahmen dieses Projektes wurde die Passung der Regelungen der Ausbildungsordnung mit der Umsetzung in der Ausbildungspraxis untersucht. Dabei wurde deutlich, dass in den

meisten Fällen bereits schon zu Beginn der Ausbildung die Inhalte der eigenen Fachrichtung vermittelt werden. Schnittstellen zu anderen Fachrichtungen werden in unterschiedlichem Umfang in der Ausbildung thematisiert; in der Regel sind dafür aber eher kürzere Zeiträume vorgesehen.

Die bestehende Ausbildungsordnung sieht vor, dass insbesondere im ersten Ausbildungsjahr hauptsächlich Querschnittsthemen behandelt werden sollen (vgl. Abb. 4). Das zeigt die Analyse der Lernziele der BBP I.1 „Der Ausbildungsbetrieb“, I.3 „Informationsverarbeitung und Datenschutz“, I.4 „Kommunikation und Kooperation“ sowie I.6 „Anwenden von Lern- und Arbeitstechniken“. Die BBP I.5 „Verwaltungshandeln und gerichtliche Verfahren“ sieht fachliche Inhalte vor, die jedoch in der Einschätzung der befragten Ausbilderinnen und Ausbilder eher von geringerer Bedeutung in der Ausbildung sind (vgl. Kap. 3.2.3). Die Ergebnisse der Voruntersuchung zeigen aber, dass im Zentrum der fachlichen Ausbildung ab Beginn der Ausbildung die Inhalte Versicherungsverhältnisse, Finanzierung und Leistungen stehen. Dies bestätigen auch betriebliche Ausbildungspläne und Lehrpläne der theoretischen Unterweisungen, denen zufolge insbesondere diese Inhalte bereits von Beginn der Ausbildung an einen großen Teil der Ausbildungspraxis und -theorie ausmachen. Diese werden zwar in der BBP I.2 unter den Unterpunkten I.2.2, I.2.3 und I.2.4 thematisiert, jedoch legt die zeitliche Zuordnung in der Ausbildungsordnung nahe, dass die dafür vorgesehenen Ausbildungszeiten für die reale Ausbildung nicht ausreichend sind. In der Gegenüberstellung der Vorgaben der Ausbildungsordnung und der Umsetzung der Ausbildungsinhalte in der praktischen und theoretischen Vermittlung wird deutlich, dass diese nicht übereinstimmen. Um diese Problematik aufzulösen, ist eine strukturelle und inhaltliche Novellierung der Ausbildungsordnung unerlässlich.

In der Diskussion um das Strukturmodell der Fachrichtungen wurde erörtert, ob dieses tatsächlich weiterhin für die Ausbildung der SoFa geeignet ist. Bereits zu Beginn der Voruntersuchung wurde deutlich, dass allen Beteiligten sehr an dem Erhalt einer gemeinsamen Ausbildungsordnung gelegen ist. Der Ausbildungsberuf ist in allen Zweigen der Sozialversicherung anerkannt und ist nach Ansicht aller Beteiligten auch weiterhin zukunftsfähig. Wichtig dabei ist ihrer Meinung nach zum einen, dass grundlegende Kenntnisse über alle Versicherungsträger vermittelt werden sollen. Andererseits soll die Ausbildungsordnung flexibel gestaltet sein, damit die Besonderheiten der jeweiligen

Versicherungsträger erhalten bleiben. Um diesen Ansprüchen genügen zu können, scheint das Strukturmodell der Fachrichtungen formal weiterhin geeignet zu sein. Andere Strukturmodelle wie Schwerpunkte oder Einsatzgebiete bieten keine vergleichbaren klaren Differenzierungen (SCHWARZ/BRETSCHNEIDER 2014, SCHWARZ et al. 2015). So ist die Reichweite der Spezialisierung bei Schwerpunkten weniger stark ausgeprägt als bei Fachrichtungen. Differenzierungen in Form von Schwerpunkten sind nicht im Ausbildungsberufsbild festgelegt und werden auch nicht Teil der Berufsbezeichnung wie im Falle der Fachrichtungen. Einsatzgebiete sollen die Vielfalt der beruflichen Einsatzfelder abdecken. Die Ausbildung in Einsatzgebieten kann sich über die gesamte Ausbildungsdauer erstrecken. Für unterschiedliche Einsatzgebiete gelten jedoch identische BBP und zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten. Eine Übersetzung der erforderlichen Inhalte der Ausbildung der SoFa bei den unterschiedlichen Sozialversicherungsträgern in ein solches Strukturmodell scheint aufgrund der jeweiligen Besonderheiten nicht möglich, da insbesondere ab dem zweiten Ausbildungsjahr unterschiedliche BBP und Lernziele erforderlich sind.

Das Strukturmodell der Fachrichtungen müsste jedoch inhaltlich neu geschnitten werden. Dazu ist es erforderlich, einen Konsens aller in diesem Beruf ausbildenden Versicherungsträger über die Gemeinsamkeiten der Ausbildung SoFa zu erzielen, der vom ersten Ausbildungsjahr an die fachlichen Inhalte Versicherungsverhältnisse, Finanzierung und Leistungen in den Mittelpunkt der Ausbildung stellt. Spezielle Inhalte der einzelnen Träger können dann im Rahmen der Fachrichtungen thematisiert werden.

Im Zuge der Strukturdiskussion wurde im Projektbeirat erörtert, welches das Ziel einer Spezialisierung während der Ausbildung sein könnte. Ist es eher erforderlich, Generalisten auszubilden, die über ein breites Basiswissen verfügen, oder werden eher Fachkräfte benötigt, die Expertinnen oder Experten in ihrem Bereich sind? Dazu gab es unterschiedliche Einschätzungen. Für die generalistische Ausbildung spricht, dass die Systematik der Gesetzesanwendung meist übergreifend gültig ist. Dabei sei die Kompetenz entscheidend, eine Rechtsvorschrift richtig anwenden zu können, weniger der Bezug zur eigenen Fachrichtung. Auch könne dadurch eine umfassende Beratung verbessert werden. In den Interviews mit den Ausbilderinnen und Ausbildern wurde jedoch deutlich, dass der Begriff der Generalisten eher auf die eigene Fachrichtung übertragen wird als auf die jeweils

anderen Bereiche. So wurde häufig angemerkt, dass eine breite Ausbildung innerhalb der Fachrichtung erforderlich wäre und später eine Spezialisierung für ein bestimmtes Themengebiet erfolgen solle. Einige sahen die Herausbildung von Spezialisierungen auch erst auf der Ebene von Fort- und Weiterbildungen. Darüber hinaus wurde die Hoffnung geäußert, dass durch eine breit aufgestellte Ausbildung eine bessere Mobilität und Flexibilität auf dem Arbeitsmarkt erreicht werden könnte, die auch die Attraktivität dieses Ausbildungsberufes steigern könnte.

Dem Verständnis einer eher generalistischen Ausbildung (im Rahmen der Fachrichtung) wird entgegengehalten, dass heute die zielgruppenorientierte Beratung an Bedeutung gewinnen würde und dafür ein vertieftes und spezialisiertes Fachwissen erforderlich sei. Außerdem könnten in den einzelnen Abteilungen Stellen passgenauer besetzt werden, wenn das spezielle Wissen für die jeweiligen Arbeitskontexte vorhanden sei. So würde häufig schon zum Ende der Ausbildung eine entsprechende Spezialisierung erfolgen, z. B. im Bereich der Krankenversicherungen, entweder eher in Richtung Leistung oder in Richtung Beitrag.

Eine Spezialisierung zum Ende der Ausbildung wurde auch von Seiten der jungen Fachkräfte unterstützt. Sie berichteten, dass oftmals schon einige Monate vor Ende der Ausbildung mögliche Stellen für Fachkräfte im Angebot seien, auf die sie sich bewerben könnten.

Deshalb würden sie sich wünschen, dass für Auszubildende vor der Abschlussprüfung eine entsprechende Spezialisierung möglich wäre. Aus den Workshops gab es dazu auch entsprechende Vorschläge:

- für die Krankenversicherung z. B. Beitragsrecht und Leistungsrecht
- für die Rentenversicherung z. B. Rehabilitation, Beitrag und Rente
- für die Unfallversicherung z. B. die Tätigkeitsbereiche Berufsgenossenschaft und Unfallkasse.

Als mögliches Strukturmodell für die Umsetzung solcher Spezialisierungen kommen Wahlqualifikationen in Frage (SCHWARZ et al. 2015, JACOB/KRÄMER 2022). Sie bieten die Möglichkeit der Schaffung von Qualifikationsbündeln, die einen zeitlichen Rahmen von sechs bis 26 Wochen umfassen können. Eine Kombination einzelner Fachrichtungen mit verschiedenen Wahlqualifikationen ist rechtlich möglich.

Abschließend wurde im Rahmen der Strukturdiskussion auch das Thema möglicher kodifizierter Zusatzqualifikationen (GUTSCHOW/LORIG 2022) angesprochen. Diese ermöglichen den Erwerb zusätzlicher Ausbildungsinhalte, die über das Ausbildungsberufsbild hinaus gehen. Dies kann z. B. ein Anreiz für leistungsstarke Auszubildende sein, die sich im Rahmen der Abschlussprüfung einer zusätzlichen, gesonderten Prüfung unterziehen und bei Bestehen darüber einen zusätzlichen Nachweis erhalten. Dieses Modell stieß bei den Befragungen jedoch auf wenig Resonanz. So überwiegt die Einschätzung, dass die Ausbildung SoFa schon anspruchsvoll genug sei und nicht noch zusätzliche Inhalte vermittelt werden könnten. Auch wird nicht die Möglichkeit gesehen, dass dadurch die Attraktivität dieses Ausbildungsberufes gesteigert werden könnte. Nur wenige der Befragten sahen dies als interessantes Angebot bei der Werbung potentieller Auszubildender. Einige Sozialleistungsträger bieten stattdessen Ausbildungsinteressierten mit höheren Schulabschlüssen die Möglichkeit eines Dualen Studiums an. Für Fachkräfte gibt es außerdem zahlreiche Fort- und Weiterbildungsangebote, die bereits im Anschluss an die Ausbildung angeboten werden und genutzt werden können.

Als Fazit bleibt festzustellen, dass das Modell der Fachrichtungen auch weiterhin als geeignete Struktur für die Ausbildung SoFa erscheint. Jedoch müsste eine neue Schneidung der Inhalte vorgenommen werden, die bereits zu Beginn der Ausbildung die fachlichen Schwerpunkte der Tätigkeiten in den Mittelpunkt stellt und neben den Fach- auch die Personalen Kompetenzen beinhaltet. Zu überlegen wäre ebenfalls, ob zum Ende der Ausbildung Wahlqualifikationen vorgesehen werden sollten, die eine Spezialisierung auf das zukünftige Tätigkeitsfeld der Auszubildenden innerhalb einer Fachrichtung ermöglichen. Die Schaffung von Zusatzqualifikationen wurde hingegen im Rahmen dieser Untersuchung nicht als geeignete Option für die Ausbildung SoFa gesehen.

3.3.3 Durchlässigkeit und Anschlussmöglichkeiten der Berufsausbildung der Sozialversicherungsfachangestellten

Ein wesentliches Ziel der Schaffung des EQR und des DQR ist die Förderung von Transparenz, Gleichwertigkeit und Durchlässigkeit in und zwischen den Bildungsbereichen, sowohl auf nationaler wie auch auf internationaler Ebene (HA-EMPFEHLUNG 138, vgl. auch Kap 3.2.1). Die Orientierung am DQR bietet im nationalen Kontext die Grundlage, die Gleichwertigkeit von

allgemeiner, beruflicher und hochschulischer Bildung zu verdeutlichen sowie die Durchlässigkeit und Qualitätssicherung im deutschen Bildungssystem zu unterstützen. Durchlässigkeit beschreibt dabei die Möglichkeit des individuellen Wechsels innerhalb und zwischen den Bildungsbereichen unter Berücksichtigung bereits erworbener Kompetenzen sowie der Annäherung der Bildungsbereiche durch Vergleichbarkeit und Validierung von Lernleistungen (vgl. BUNDESINSTITUT FÜR BERUFSBILDUNG 2017). Im Bereich des Öffentlichen Dienstes kann dies neben der Durchlässigkeit zwischen schulischen, beruflichen und akademischen Bildungsgängen auch eine Durchlässigkeit zu beamtenrechtlichen Laufbahnen umfassen (ELSNER et al. 2018).

Im Bereich der Sozialversicherungen gibt es als Möglichkeiten der Aufstiegsqualifizierung insbesondere Fortbildungen, z. B. Geprüfte/-r Sozialversicherungsfachwirt/-in. Jedoch scheint der Wunsch nach Höherqualifizierungen bei den Beschäftigten größer zu sein als der tatsächliche Personalbedarf und die entsprechenden Stellen bei den Sozialversicherungsträgern (VITOLS/GABRIEL 2020, vgl. auch Kap. 3.1).

Zur Förderung der Vergleichbarkeit von Lernleistungen hat der HA des BIBB im Jahr 2020 die „Empfehlungen zur Durchlässigkeit zwischen beruflicher und hochschulischer Bildung“ beschlossen (HA-EMPFEHLUNG 171). In diesem Beschluss wird u. a. empfohlen, den Austausch und die Zusammenarbeit zwischen den Bildungsbereichen zu fördern, damit u. a. „Curricula fachlich, methodisch und begrifflich so gestaltet werden, dass sie eine unmittelbare Vergleichbarkeit von Kompetenzen ermöglichen“. Voraussetzung für eine Vergleichbarkeit zwischen verschiedenen Bildungsbereichen ist die Orientierung der Qualifikationen an Kompetenzen. Dies kann auch dazu beitragen, die Anschlussmöglichkeiten nach der Berufsausbildung transparenter darzustellen, da das Kompetenzniveau des Ausbildungsabschlusses damit eindeutig festgelegt werden kann. Da die bestehende Ausbildungsordnung der SoFa noch nicht kompetenzorientiert gestaltet ist, ist eine Vergleichbarkeit mit Abschlüssen und Kompetenzniveaus anderer Bildungsbereiche zurzeit noch schwierig. Im Zuge einer Novellierung der Ausbildungsordnung könnten jedoch die Voraussetzungen für eine solche Vergleichbarkeit geschaffen werden.

3.4 Prüfungsmodelle und Prüfungsregelungen

Die bestehende Ausbildungsordnung SoFa sieht als Prüfungsmodell die klassische ZP und AP vor. In der ZP gibt es eine schriftliche, in der AP drei schriftliche und eine mündliche Prüfung. Im Rahmen dieser Voruntersuchung wurden das Prüfungsmodell, die Prüfungsinstrumente sowie die dafür vorgesehenen Prüfungszeiten mit dem Projektbeirat, dem Ausbildungspersonal und den jungen Fachkräften thematisiert.

3.4.1 *Modell der Zwischen- und Abschlussprüfung versus Modell Gestreckte Abschlussprüfung*

In der Ausbildungsordnung SoFa ist festgelegt, dass die ZP in der Mitte des zweiten Ausbildungsjahres und die AP zum Ende der Ausbildungszeit stattfinden soll. Neben diesem klassischen Modell hat sich seit einigen Jahren die GAP als Alternative etabliert. In der BIBB-Hauptausschussempfehlung Nr. 158 zur Struktur und Gestaltung von Ausbildungsordnungen – Prüfungsanforderungen (HA-EMPFEHLUNG 158) werden die Voraussetzungen zur Anwendung dieses Prüfungsmodells beschrieben. Demnach sollen „die beruflichen Kompetenzen, welche am Ende der Berufsausbildung erwartet werden und zum Handeln als Fachkraft befähigen, in zwei zeitlich auseinanderfallenden Teilen geprüft werden. Teil 1 der GAP kann daher nur Kompetenzen zum Gegenstand haben, welche bereits auch Teil der final zu betrachtenden Handlungskompetenz sind. Teil 1 unterscheidet sich insoweit von der Zwischenprüfung.“ Demnach müssen in der Ausbildungsordnung Ausbildungsinhalte festgelegt werden können, die in Teil 1 der GAP final geprüft werden und dann nicht mehr Gegenstand von Teil 2 der GAP sein dürfen. Ob dieses Modell unter diesen Voraussetzungen für die Prüfungen in einem Ausbildungsberuf geeignet ist, muss deshalb jeweils individuell im Rahmen von Neuordnungen festgelegt werden.

Die Ergebnisse der Voruntersuchung ergaben hier ein uneinheitliches Bild. So gab es von allen Befragtengruppen sowohl Argumente für das klassische Modell ZP/AP als auch für die Alternative GAP. Für das Modell ZP/AP spricht nach Ansicht einiger Befragten, dass es eine gute Möglichkeit bietet, um Leistungsstände zu ermitteln und daraus Hinweise für die weitere Ausbildung ableiten zu können, ohne dass sich dies bereits auf die Note der AP auswirkt. Für viele Auszubildende wäre dies eine gute Möglichkeit, eine solche Prüfungssituation kennenzulernen, zumal einige Prüflinge zu diesem Zeitpunkt noch sehr

jung wären. Ein weiteres Argument zielt darauf, dass es mit dem klassischen Modell ZP/AP weiterhin erforderlich wäre, alle Inhalte der Berufsausbildung bis zur finalen AP präsent zu haben und nicht die Gefahr bestünde, dass Teilgebiete wieder in Vergessenheit geraten. Von Seiten der jungen Fachkräfte wird dem jedoch entgegengehalten, dass die Fülle des Lernstoffes häufig in der Prüfungsvorbereitung zu „Bulimielernen“ führe, zumal in einigen Fällen nur die Wiedergabe auswendig gelernten Wissens erwartet werde.

Es gibt jedoch auch gewichtige Argumente für das Modell der GAP. Ein Vorteil sei ein höherer Anreiz für Auszubildende, bereits zum Zeitpunkt von Teil 1 der GAP gute Leistungen zu erbringen, da dort erzielte Bewertungen schon in die Abschlussnote einfließen. Außerdem wäre es so möglich, Komplexität zu reduzieren, da die Prüfungsinhalte auf zwei Prüfungszeiträume aufgeteilt werden könnten und somit auch die Tagesform weniger Einfluss auf die Gesamtnote der Abschlussprüfung hätte. Auf diese Weise könnte ebenfalls der Lernumfang deutlich gemindert werden, da bereits für Teil 1 ein erheblicher Lernaufwand vonnöten sei und es fair wäre, wenn die Ergebnisse dieses Teils in die Abschlussnote einfließen könnten. Einige der Befragten geben jedoch zu bedenken, dass es schwierig sein könnte, Ausbildungsinhalte zu identifizieren, die in Teil 1 der GAP final handlungsorientiert geprüft werden könnten, weil sie nicht mehr Gegenstand von Teil 2 der GAP sein dürften. Andere sehen dieses Problem nicht und nennen als mögliche Themen für einen Teil 1 der GAP z. B. Aufgaben zur Krankenhauszahlung, Familienversicherung, Mutterschaftsgeld, Gewährung von Haushaltshilfen, Inhalte der rentenrechtlichen Kontenklärung oder Ansprüche auf Rehabilitation bzw. Rente wegen Erwerbsminderung.

Es bleibt festzuhalten, dass es kein einheitliches Meinungsbild zu den beiden Prüfungsvarianten gibt. Sollte es zu einer Neuordnung des Ausbildungsberufes SoFa kommen, müsste diese Diskussion anhand der Ausbildungsinhalte und der Prüfungsanforderungen geführt werden.

3.4.2 Prüfungsbereiche, Prüfungsinstrumente und Prüfungszeiten

In der bestehenden Ausbildungsordnung ist das Prüfungsmodell ZP/AP festgelegt. Die ZP umfasst drei Prüfungsfächer, für die in der Verordnung jedoch keine Präzisierung über eine Auflistung der für die Prüfungsfächer wesentlichen und nachzuweisenden Qualifikationen erfolgt, so wie dies gemäß der HA-Empfehlung 158 mittlerweile in Ausbildungsordnungen

vorgesehen ist. In neueren Verordnungen ist ebenfalls eine Abkehr von Prüfungsfächern hin zu Prüfungsbereichen üblich, um auch fächerübergreifende Fragestellungen zu ermöglichen. Auch die für diese Prüfung vorgesehene Zeit von 180 Minuten entspricht nicht mehr den geltenden Vorgaben, da im Falle von rein schriftlich zu erbringenden Prüfungsleistungen in der ZP eine Gesamtdauer von 120 Minuten nicht überschritten werden soll.

Die AP erfolgt differenziert nach den fünf Fachrichtungen. Für jede dieser Fachrichtungen sind drei schriftlich zu prüfende Prüfungsfächer und eine mündliche Prüfung vorgesehen. Für die schriftlichen Prüfungsfächer sind Gebiete festgelegt, zu denen praxisbezogene Aufgaben bearbeitet werden sollen. Auch hier erfolgt im Verordnungstext eine eher allgemeine Beschreibung der Anforderungen, aber keine weitere Präzisierung der nachzuweisenden Qualifikationen. Die für die drei schriftlich zu prüfenden Prüfungsfächer vorgesehenen Prüfungszeiten von insgesamt 540 Minuten überschreiten deutlich die gemäß der HA-Empfehlung 158 vorgesehene maximale Prüfungszeit von 300 Minuten für alle schriftlich zu bearbeitenden Aufgaben zusammen.

Die mündliche Prüfung besteht aus einem Prüfungsgespräch von höchstens 30 Minuten Dauer. Zur Vorbereitung stehen höchstens 15 Minuten zur Verfügung. Diese Prüfung entspricht den gemäß HA-Empfehlung 158 vorgesehenen Fachgesprächen, sowohl in der Gestaltung als auch im zeitlichen Umfang. Welche konkrete Form des Fachgesprächs in diesem Fall geeignet wäre, müsste im Rahmen einer eventuellen Novellierung des Ausbildungsberufes festgelegt werden.

Es zeigt sich, dass die Prüfungsregelungen der Ausbildungsordnung SoFa in einigen Teilen nicht mehr den Standards der seit dem Beschluss der HA-Empfehlung 158 im Jahr 2013 getroffenen Vorgaben entsprechen. Die dort vorgenommenen Empfehlungen betreffen natürlich nur die Berufe, die seit dem Beschluss neu geordnet wurden. Trotzdem wäre zu prüfen, ob eine Anpassung der Regelungen der Ausbildungsordnung SoFa dazu beitragen könnte, eine Vergleichbarkeit der Standards mit anderen Ausbildungsberufen herzustellen, wie zu den in den vergangenen Jahren bzw. aktuell novellierten Berufen aus benachbarten oder verwandten Bereichen, z. B. den Steuerfachangestellten oder den Justizfachangestellten.

Neben diesen formalen Vorgaben interessierte im Rahmen dieser Voruntersuchung die Einschätzung der in den Interviews und Workshops Befragten zu den Prüfungsregelungen.

Von den 38 interviewten Ausbilderinnen und Ausbildern waren 20 auch als Prüferinnen und Prüfer aktiv und hatten somit eine besondere Perspektive auf das Prüfungsgeschehen. Für die jungen Fachkräfte war die eigene AP in der Regel noch nicht allzu lange her, sodass auch sie ihre Erfahrungen einbringen konnten.

Die Aufgabenerstellung der schriftlichen Prüfungen erfolgt dezentral, meist durch die zuständigen Stellen; somit gibt es keine bundeseinheitlichen Prüfungen. Entsprechend unterschiedlich können die Prüfungsaufgaben gestaltet sein. Das Ausbildungspersonal schätzt schriftliche Prüfungen generell als sinnvoll ein, denn es müssen Rechtstexte gelesen, verstanden und Sachverhalte mit rechtlicher Begründung bearbeitet werden. Kritik gab es teilweise an der Art der Fragestellungen, da z. B. in einigen Fällen noch der Gutachterstil erwartet würde, der jedoch im späteren Berufsalltag kaum eine Rolle spielt. Wichtiger wäre es nach Meinung der befragten Ausbilderinnen und Ausbilder, in den Prüfungen zeigen zu können, dass man zielgerichtet recherchieren, sich gut ausdrücken und Entscheidungen rechtlich begründen kann. Einige der Befragten sehen auch dahingehend Schwächen, dass im Rahmen der schriftlichen Prüfungen hauptsächlich Fachkompetenz abgeprüft würde und nicht die anderen Kompetenzen, die heute ebenfalls wichtig seien (vgl. Kap. 3.2.2). Als problematisch wird des Weiteren der inhaltliche Umfang und auch in manchen Fällen die mangelnde Praxisnähe eingeschätzt.

Die jungen Fachkräfte berichteten sowohl von Prüfungsaufgaben, die eine reine Wissensreproduktion erforderten – teilweise in gebundener Form – als auch von zu bearbeitenden Fällen, die realitätsnah im Sinne einer vollständigen Handlung gestaltet waren. Generell wird von ihnen die Form von schriftlichen Prüfungen als sinnvoll für den Beruf angesehen, da es so möglich sei, komplexe Sachverhalte bearbeiten zu können und dadurch zu zeigen, dass rechtlich kompetent mit dem Gesetz und weiteren Rechtsvorschriften gearbeitet werden kann. Doch auch von ihrer Seite wird angeregt, den in der Prüfung oftmals geforderten Stil der reinen Subsumtionstechnik zu überdenken und mehr eigene Begründungen ermöglichen zu können. Außerdem wird vorgeschlagen, teilweise auch Wahlaufgaben vorzusehen, um Spezialisierungen ermöglichen und dadurch den inhaltlichen Umfang reduzieren zu können; entsprechende Beispiele gäbe es bei höheren Schul- oder anderen Berufsabschlüssen.

Die Form der mündlichen Prüfung wurde von den meisten Beteiligten überwiegend positiv eingeschätzt. Diese Prüfungsform würde es ermöglichen, neben der Fachkompetenz auch weitere für die berufliche Handlungskompetenz notwendige Fähigkeiten wie Beratungs-, Kommunikations- und Problemlösekompetenz zeigen zu können. Einige Bedenken gab es hinsichtlich der Anzahl möglicher Prüfungsfälle, da die Fälle begrenzt seien und deshalb immer wieder eingesetzt werden. Von wenigen Befragten wurde angemerkt, dass diese Prüfungsform für Auszubildende ohne direkten Kundenkontakt kaum praxisgerecht sei, weshalb auch die Gewichtung der mündlichen Prüfung in diesen Fällen kritisiert wird. Einige der jungen Fachkräfte bemängeln die fehlende Praxisnähe bezüglich der thematisierten Inhalte und der eingeschränkten Mediennutzung in der mündlichen Prüfung, da eine Recherche bei komplexeren Sachverhalten so nicht möglich sei. Angeregt wurde zu prüfen, ob ein Fachgespräch o. Ä. eventuell schon in der Zwischenprüfung bzw. in Teil 1 der GAP als Prüfungsinstrument eingesetzt werden könnte.

Abschließend wurde in diesem Themenblock gefragt, ob auch andere Prüfungsinstrumente für die Prüfung der SoFa vorstellbar wären. Generell wurden Prüfungsformen angeregt, die stärker den beruflichen Alltag simulieren würden. Von Seiten der Befragten wurden beispielsweise digitale Varianten einer mündlichen Prüfung eingebracht, z. B. telefonische Beratungen oder Videomeetings, die typische Beratungsszenarien abbilden könnten. Oder es könnte alternativ dem Prüfungsausschuss die Lösung eines realen Falls mit differenzierten Problemlagen durch eine Präsentation und Dokumentation mit praxisbezogenen Unterlagen vorgestellt werden. Ideen gab es auch bezüglich einer praktischen Arbeitsprobe, bei der im Rahmen einer Fallbearbeitung, z. B. am Computer mit der beruflich gängigen Software, vergleichbare Vorgehensweisen wie in der beruflichen Praxis dargestellt und geprüft werden könnten. Welche dieser Prüfungsinstrumente tatsächlich geeignet sein könnten und ob es sinnvoll wäre, auch für bestimmte Fachrichtungen Alternativen anzubieten, muss letztendlich im Zuge einer möglichen Neuordnung des Ausbildungsberufes SoFa diskutiert und festgelegt werden.

4 Zusammenfassende Bewertung der Ergebnisse der Voruntersuchung anhand der forschungsleitenden Fragestellungen

Grundlage dieser Voruntersuchung bildeten die in der Weisung des BMAS aufgeführten Fragestellungen sowie die im Rahmen des Projektbeirates ergänzten Themen zu Prüfungsmodellen und Prüfungsregelungen (vgl. Kap. 2). In diesem Kapitel werden auf Grundlage der Ergebnisse der Sekundäranalysen, der Interviews mit Expertinnen und Experten, der Interviews mit Ausbildungsverantwortlichen und Prüferinnen und Prüfern, der Workshops mit jungen Fachkräften sowie der Reflektionen dieser Ergebnisse mit den Mitgliedern des Projektbeirates (vgl. Kap. 3) die einzelnen Themen bewertet. Abschließend wird entsprechend dieser Bewertungen eine finale Einschätzung zum Neuordnungsbedarf des Ausbildungsberufes SoFa vorgenommen.

4.1 Auswirkungen bisheriger und zukünftig zu erwartender Veränderungen auf den Qualifikationsbedarf der Sozialversicherungsfachangestellten

Seit dem Inkrafttreten der Ausbildungsordnung SoFa im Jahr 1997 haben sich zahlreiche Veränderungen ergeben, die Auswirkungen auf die Tätigkeiten dieser Fachkräfte haben (vgl. Kap. 3.1). Dazu gehören insbesondere rechtliche und gesellschaftliche Veränderungen, aber auch technische Innovationen, auf die im folgenden Kapitel 4.2 ausführlicher eingegangen wird.

Eine der wichtigsten und nachhaltigsten Veränderungen ist sicherlich die Einführung der sozialen Pflegeversicherung als eigenständiger Zweig der Sozialversicherung im Jahr 1995. Seitdem ist die Bedeutung der Pflegeversicherung für die Gesellschaft deutlich gewachsen und auch die Regelungen sind umfangreicher und komplexer geworden. In der geltenden Ausbildungsordnung der SoFa konnte die Pflegeversicherung noch nicht in diesem Maße berücksichtigt werden, da zum Zeitpunkt der Neuordnung die Regelungen der Pflegeversicherung gerade geschaffen wurden. Würde es zu einer Novellierung der Ausbildungsordnung SoFa kommen, dann wäre für einige der bisher bestehenden Fachrichtungen das Thema Pflegeversicherung im Rahmen der beruflichen Handlungskompetenz ein wichtiges Handlungsfeld und sollte entsprechend in der Ausbildungsordnung verankert werden.

Da der Bereich der Sozialversicherungen auch durch Schwerpunktsetzungen der jeweiligen politisch Verantwortlichen und Gesetzesänderungen geprägt ist, waren in den vergangenen

Jahren zahlreiche Veränderungen durch die SoFa zu bewältigen und in ihren Tätigkeitsbereichen umzusetzen. Als Beispiel seien hier nur die Anpassungen im Bereich der Rentenversicherung genannt, die in den verschiedenen Legislaturperioden vorgenommen wurden. Aufgrund des steigenden Drucks auf die Rentenkassen, u. a. durch die demographische Entwicklung, ist hier auch in Zukunft mit Änderungen zu rechnen, die von den SoFa anzuwenden sind.

Für die Zukunft ist nach Auskunft der im Rahmen dieser Voruntersuchung Befragten damit zu rechnen, dass es weitere Neuerungen geben wird, bei denen es um Vereinheitlichungen von Sozialversicherungsleistungen, die Zunahme von Pauschalen bei gleichzeitigem Rückgang individueller Leistungen sowie den Ausbau von Zusatzversicherungen gehen könnte.

Durch die immer komplexer werdenden Regelungen in den verschiedenen Bereichen der Sozialversicherung hat die Beratungskompetenz einen deutlich höheren Stellenwert als früher – dies insbesondere für diejenigen SoFa, die im direkten Kunden- bzw. Versichertenkontakt tätig sind. Dabei sind sie mit multiplen Problemlagen konfrontiert und müssen zielgruppenorientiert mit unterschiedlichen Vorkenntnissen und Sprachniveaus der zu beratenden Personen umgehen. Deshalb haben die mündliche Kommunikationskompetenz, die Sozialkompetenz und auch die Problemlösekompetenz heute eine große Bedeutung für viele SoFa im Rahmen der Beratung in ihrer Berufspraxis (vgl. auch Kap. 3.2.2).

In den nächsten Jahren ist mit weiteren gesellschaftlich erforderlichen und politisch intendierten Änderungen sowohl im nationalen als auch im europäischen Rahmen zu rechnen. Hier sind die Beschäftigten in den Sozialversicherungen in besonderem Maße gefordert, sich entsprechend der Änderungen weiterzubilden, damit die Regelungen in der beruflichen Praxis umgesetzt werden können. Diese Entwicklungen haben zur Folge, dass die SoFa über ein großes Maß an Selbstlernkompetenz und Veränderungsbereitschaft verfügen müssen.

4.2 Folgen der Digitalisierung für die Tätigkeiten in den Sozialversicherungen

Die Digitalisierung und die damit verbundene Vernetzung und Automatisierung in vielen Tätigkeitsfeldern hat in den vergangenen Jahren zu deutlichen Veränderungen bei den Arbeitsprozessen im Bereich der Sozialversicherung geführt (vgl. Kap. 3.1). Viele

Arbeitsschritte werden heute automatisiert verarbeitet; ein menschliches Eingreifen ist nur noch bei komplexeren Problemlagen oder Fehlern in der automatisierten Verarbeitung erforderlich. Die Übernahme von meist standardisierten Tätigkeiten durch die Software führt dazu, dass die Beschäftigten heute eher prozessorientiert im Sinne einer ganzheitlichen Sachbearbeitung tätig sind. Dazu ist es auch notwendig, dass sie über ein grundlegendes Verständnis der Struktur und Funktionsweise der Software verfügen, um bei Bedarf z. B. Probleme zuordnen oder auch mit IT-Fachleuten kommunizieren zu können. Auch weichen zeitliche und örtliche Zuständigkeiten auf, da Arbeitsmengen durch die Software flexibel den Fachkräften zur Bearbeitung zugeteilt werden. In der Folge erleben viele Beschäftigte eine zunehmende Arbeitsverdichtung. Zu beobachten ist, dass der Rückgang von Routinetätigkeiten und die Zunahme der Lösung von Problemen oder die Behebung von Fehlern von den Beschäftigten mehr Stressresistenz und Resilienz erfordert.

Eine weitere Folge der Digitalisierung ist die Entwicklung unterschiedlicher Kommunikationskanäle. Wurde früher im externen Austausch hauptsächlich über das Telefon kommuniziert und eine rechtliche Auskunft in der Regel in Briefform erteilt, gibt es heute eine Vielzahl von Kommunikationsmöglichkeiten. So können einfachere schriftliche Auskünfte auch über E-Mails oder Chatsysteme erfolgen, die eine andere Form der Kommunikation erfordern als umfassende rechtsverbindliche Bescheide. Im beruflichen Alltag wird außerdem eine gewisse Medienkompetenz erwartet, z. B. bei der Nutzung von Apps oder der Ermittlung geeigneter Quellen für Recherchen.

In Zukunft ist damit zu rechnen, dass auch komplexere Fälle automatisiert bearbeitet werden können. Außerdem sind bereits erste Einsatzmöglichkeiten von KI in der Erprobung oder schon im Einsatz, z. B. bei Chatbots.

Ein weiterer Bereich, der für die SoFa im Zuge der Digitalisierung in den vergangenen Jahren an Bedeutung gewonnen hat, sind die Vorschriften zum Datenschutz und zur Datensicherheit. Insbesondere in Folge der Digitalisierung ist der Umgang mit personenbezogenen Daten zu einem sehr sensiblen Thema geworden, das in der täglichen Arbeit der SoFa eine besondere Rolle spielt. In den nächsten Monaten ist aufgrund des weiteren Fortschritts bei der automatisierten Verarbeitung, der Vernetzung von Prozessen und der zunehmenden Einbeziehung von KI mit der Entwicklung von neuen Verfahren und Rechtsvorschriften zu rechnen, auch auf internationaler Ebene.

4.3 Die Bedeutung der unterschiedlichen Lernorte in der Ausbildung

Nach Einschätzung der befragten Ausbilder/-innen und der jungen Fachkräfte hat sich die Aufteilung der Ausbildung auf die Lernorte Betrieb, Berufsschule und den theoretischen Unterricht bei den Versicherungsträgern selbst oder in überbetrieblichen Einrichtungen prinzipiell bewährt (vgl. Kap. 3.2.4). Insbesondere von Seiten der jungen Fachkräfte wird jedoch angeregt, über die Inhalte und den zeitlichen Anteil der Schulungen nachzudenken. So wird nach ihrer Ansicht dort noch viel Unterrichtsstoff vermittelt, der mittlerweile aufgrund der Automatisierung in der beruflichen Praxis nicht mehr in diesem Maße erforderlich ist, wie der Anteil bestimmter Berechnungen, die heute softwaregesteuert erfolgen. Auch wären bestimmte Techniken zu überdenken wie Umfang und Anwendung der Subsumtionstechnik, da diese ebenfalls im Alltag als Fachkraft nicht erforderlich ist. Stattdessen wäre der Erwerb von Methoden der Recherche und des Selbstlernens wichtig, um auch in Sonderfällen oder bei der Umsetzung neuer Regelungen fachkompetent Auskunft geben zu können. Generell wird angeregt, dass der Anteil der Praxis in der Ausbildung der SoFa einen deutlich höheren Stellenwert erhalten müsste. So sollte es möglich werden, dass Auszubildende bereits ab dem 1. Ausbildungsjahr stärker mit Unterstützung durch Ausbildungspersonal in die Praxis einbezogen werden, z. B. bei der Bearbeitung von Fällen oder der Beratung im Kundenbereich. Durch diese stärkere Einbindung in die Berufspraxis von Beginn der Ausbildung an wird auch eine bessere Teamanbindung der Auszubildenden erwartet.

4.4 Zur Gestaltung des Ausbildungsberufsbildes in der geltenden Ausbildungsordnung

Das Ausbildungsberufsbild der geltenden Ausbildungsordnung SoFa ist überwiegend nach bestimmten Funktionen oder Abteilungen der Ausbildungsstätte gegliedert, so wie es in den 1990er Jahren bei der Neuordnung von Berufen gängige Praxis war. Diese Systematik entspricht nicht mehr dem heutigen Leitgedanken zur Erlangung der beruflichen Handlungsfähigkeit verbunden mit der Kompetenzorientierung des DQR (vgl. Kap. 3.2.1 und 3.3.1). Das BBiG stellt sehr zentral die Erlangung der beruflichen Handlungsfähigkeit in den Mittelpunkt der Berufsausbildung, demnach Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten zu erwerben sind, um eine qualifizierte berufliche Tätigkeit in einer sich wandelnden Arbeitswelt ausüben zu können (§ 1 Abs. 3 BBiG). Dazu gehören im Verständnis des DQR neben der Fachkompetenz auch Personale Kompetenzen.

Die an diesen gesetzlichen Vorgaben orientierte Empfehlung des HA des BIBB Nr. 160 zur Struktur und Gestaltung von Ausbildungsordnungen sieht die Entwicklung von BBP entsprechend der für den Beruf relevanten Arbeits- und Geschäftsprozesse vor (HA-EMPFEHLUNG 160, vgl. auch Kap. 3.3.1). Dabei sollen sich die berufsprofilgebenden BBP am Modell der vollständigen Handlung orientieren und sich nicht auf die Auflistung von zu erwerbenden Fertigkeiten und Kenntnissen beschränken, wie in der geltenden Ausbildungsordnung der SoFa noch üblich. In dieser Verordnung sind zudem einige Lernziele aufgeführt, die Bezug auf die konkrete Vermittlung im Ausbildungsbetrieb nehmen und nicht die Endkompetenz als selbstständig agierende Fachkraft beschreiben, so wie es heute Standard bei neugeordneten Berufen ist.

Der wesentliche Fokus der geltenden Ausbildungsordnung SoFa liegt auf der Vermittlung der Fachkompetenz. Personale Kompetenzen, dem DQR entsprechend, finden sich hingegen nur an wenigen Stellen des Ausbildungsrahmenplans. Die Voruntersuchung hat deutlich gezeigt, dass heute nach Einschätzung der befragten Expertinnen und Experten, des Ausbildungspersonals und der jungen Fachkräfte eine Vielfalt von Kompetenzen erforderlich ist, um als selbstständig agierende Fachkraft in der beruflichen Praxis bestehen zu können (vgl. Kap. 3.2.2). Diese Vielfalt bildet sich jedoch kaum in der geltenden Ausbildungsordnung ab.

Die Ausbildungsordnung sieht für die erste Hälfte der Ausbildung eher integrative (z. B. „Informationsverarbeitung und Datenschutz“, „Kommunikation und Kooperation“ sowie „Anwenden von Lern- und Arbeitstechniken“) oder übergreifende Themen (z. B. „Verwaltungshandeln und gerichtliche Verfahren“) vor. Die Kerninhalte der Ausbildung wie Versicherungsverhältnisse, Finanzierung und Leistungen sind Unterpunkte der BBP 2 „Aufgaben der Sozialversicherung“. Deren Gewichtung in der zeitlichen Gliederung entspricht jedoch kaum der Bedeutung, den diese Inhalte bereits von Beginn der Ausbildung an in der Ausbildungspraxis und in den theoretischen Schulungen haben (vgl. Kap. 3.3.2). So zeigen die Ergebnisse der Interviews mit Ausbilderinnen und Ausbildern sowie die Analysen von betrieblichen Ausbildungsplänen und Lehrplänen von überbetrieblichen Schulungen, dass bereits mit Beginn der Ausbildung diese Themen eine sehr zentrale Rolle spielen. Dies ist jedoch in diesem Maße durch die bestehende Ausbildungsordnung nicht abgedeckt und somit rechtlich problematisch.

Zusammenfassend ist festzustellen, dass das Ausbildungsberufsbild und die sachliche und zeitliche Gliederung des Ausbildungsrahmenplans nicht mehr den heutigen Anforderungen der Gestaltung von Ausbildungsordnungen entsprechen. Das Ausbildungsberufsbild sollte BBP enthalten, die sich an Arbeits- und Geschäftsprozessen orientieren. Im Ausbildungsrahmenplan müssten die BBP so gefasst werden, dass sie die Endkompetenz nach der Ausbildung beschreiben. Notwendig ist des Weiteren, neben der Beschreibung fachlicher Kompetenzen auch personale und methodische Kompetenzen in die Ausbildungsordnung einzubeziehen. Hier hat sich in den vergangenen Jahren mit der Entwicklung des DQR ein deutlich anderes Verständnis von beruflicher Handlungsfähigkeit entwickelt, die sich so aus der bestehenden Ausbildungsordnung nicht ableiten lässt. Schließlich sollte auch die zeitliche Zuordnung überarbeitet werden. Es reicht nicht, dass die Kerninhalte der Ausbildung wie Versicherungsverhältnisse, Finanzierung und Leistungen erst im Rahmen der Fachrichtungen in der zweiten Hälfte der Ausbildung schwerpunktmäßig thematisiert werden. Dies entspricht nicht der gängigen Ausbildungspraxis. Um diese rechtlich problematische Situation aufzulösen, ist eine inhaltliche und strukturelle Novellierung der Ausbildungsordnung dringend geboten.

4.5 Geeignete Strukturmodelle für die Ausbildung der Sozialversicherungsfachangestellten

Die Ausbildungsordnung SoFa sieht als Strukturmodell die Ausbildung in fünf Fachrichtungen vor. In der ersten Hälfte der Ausbildung erfolgt eine gemeinsame Ausbildung und in der zweiten Hälfte werden fachrichtungsspezifische Inhalte vermittelt. Die Aufteilung der Inhalte in der aktuellen Ausbildungsordnung wurde bereits im vorangegangenen Kapitel 4.4 problematisiert. Darüber hinaus stellt sich jedoch die Frage, ob das Fachrichtungsmodell bei einer anderen Aufteilung der Inhalte weiterhin geeignet sein könnte. Die Untersuchung zeigt, dass bei allen Beteiligten der Wunsch besteht, auch in Zukunft einen gemeinsamen Ausbildungsberuf zu erhalten. Deshalb müsste im Rahmen einer Neuordnung ein Konsens über diese gemeinsamen Ausbildungsinhalte erzielt werden. Gleichzeitig ist es weiterhin notwendig, Inhalte entsprechend der Sozialversicherungsträger zu unterscheiden und dafür auch eigene Ausbildungszeiten vorzusehen. Um diese Differenzierung in einem größeren zeitlichen Rahmen vornehmen zu können, wurden im Rahmen der Voruntersuchung neben dem Fachrichtungsmodell auch die Strukturmodelle Schwerpunkte und Einsatzgebiete

geprüft (vgl. Kap. 3.3.2). Jedoch scheinen diese nicht weitreichend genug, um die benötigten Spezialisierungen vornehmen zu können. Auch bieten lediglich Fachrichtungen die Möglichkeit, dass diese auch als Teil der Berufsbezeichnung aufgenommen werden können. Ein weiteres Strukturmodell sind Wahlqualifikationen. Diese sind aber aufgrund des zeitlich begrenzten Rahmens von sechs bis 26 Wochen kaum geeignet, um die erforderlichen fachlichen Inhalte der jeweiligen Sozialversicherungsträger abzubilden. Jedoch bieten sie eine andere Chance. Einige Ausbilderinnen und Ausbilder und insbesondere die jungen Fachkräfte sehen es als sinnvoll an, zum Ende der Ausbildung eine Spezialisierung innerhalb der Fachrichtung vornehmen zu können, um sich so gezielt auf das zukünftige Tätigkeitsfeld vorbereiten zu können. In den Workshops mit jungen Fachkräften wurden bereits konkrete Vorschläge für solche Wahlqualifikationen geschaffen (vgl. Kap. 3.3.2). Da eine Kombination von Fachrichtungen und Wahlqualifikationen in einer Ausbildungsordnung möglich ist, könnte solch ein Modell im Zuge einer Neuordnung des Berufes geprüft werden.

Die Schaffung von kodifizierten Zusatzqualifikationen, insbesondere für leistungsstarke Auszubildende, stieß hingegen bei den Befragten auf wenig Resonanz. Hier wurde angeführt, dass die Ausbildung SoFa schon so komplex und anspruchsvoll sein, dass nicht noch weitere Inhalte in die Ausbildung aufgenommen werden sollten. Außerdem gibt es bei vielen Sozialversicherungen für Auszubildende mit höheren Schulabschlüssen Angebote von Dualen Studiengängen. Im Anschluss an die Ausbildung bieten sich des Weiteren viele Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten an.

4.6 Gemeinsamkeiten und Unterschiede der Ausbildungsberufe Sozialversicherungsfachangestellte und Kaufleute im Gesundheitswesen

Seit der Schaffung des Ausbildungsberufes KiG im Jahr 2001 wird diese Ausbildung bei einigen Sozialversicherungsträgern angeboten, insbesondere im Bereich der Krankenversicherungen. Bei den anderen Sozialversicherungen spielt der Beruf hingegen kaum eine Rolle. Mittlerweile hat sich der Beruf etabliert, denn es werden pro Jahr ca. 2.000 neue Ausbildungsverträge abgeschlossen gegenüber 2.200 bis 2.500 neuen Auszubildenden als SoFa (vgl. Kap. 1.3).

Einige Krankenkassen bilden beide Berufe aus, wobei sie die KiG eher in Gesundheitseinrichtungen wie Krankenhäusern oder Rehabilitationskliniken einsetzen. Andere haben die

Ausbildung SoFa in den letzten Jahren vollständig aufgegeben und bilden nun in allen Bereichen ausschließlich KiG aus. Die Profile der beiden Berufe unterscheiden sich in wesentlichen Teilen (vgl. Kap. 3.2.5). So haben die KiG schwerpunktmäßig kaufmännische und betriebswirtschaftliche Inhalte. Die Rechtsanwendung des SGB ist hingegen ein eindeutiger Schwerpunkt der SoFa-Ausbildung. Schnittstellen zeigen sich z. B. bei der Leistungsberechnung und -abrechnung und der kundenorientierten Kommunikation.

Für die Zukunft ist zu erwarten, dass weiterhin beide Berufe Bestand haben werden. Zum einen ist dies in den jeweiligen Spezialisierungen begründet, die in unterschiedlichen Einsatzbereichen sinnvoll sein können. Zum anderen haben sich einige Krankenkassen vollständig auf die Ausbildung der KiG verlagert und die Vermittlung der Themen entsprechend angepasst. Inwieweit eine Neuordnung der SoFa dazu beitragen kann, diese Ausbildungsbetriebe wieder für die Ausbildung SoFa gewinnen zu können, kann aufgrund der Ergebnisse dieser Voruntersuchung nicht prognostiziert werden.

4.7 Durchlässigkeit und Anschlussmöglichkeiten der Berufsausbildung der Sozialversicherungsfachangestellten

Der Begriff der Durchlässigkeit umfasst die Möglichkeit des individuellen Wechsels innerhalb und zwischen Bildungsbereichen unter Berücksichtigung bereits erworbener Kompetenzen sowie der Annäherung der Bildungsbereiche durch Vergleichbarkeit und Validierung von Lernleistungen (vgl. Kap. 3.3.3). Um die Durchlässigkeit zwischen schulischen, beruflichen und akademischen Bildungsgängen zu erleichtern, wurde durch die HA-Empfehlung des BIBB Nr. 171 festgelegt, dass Curricula der unterschiedlichen Bildungsgänge so gestaltet werden sollen, dass eine unmittelbare Vergleichbarkeit von Kompetenzen möglich ist. Da die Ausbildungsordnung SoFa noch nicht kompetenzorientiert gefasst ist, ist eine solche Vergleichbarkeit nicht unmittelbar möglich.

Auch könnten Anschlussmöglichkeiten außerhalb des Systems der Sozialversicherungen durch die fehlende Kompetenzorientierung erschwert werden. Zwar gibt es etablierte Fortbildungsmöglichkeiten im Bereich der Sozialversicherungen, ein Übergang zu anderen Fortbildungsangeboten oder akademischen Bildungsgängen könnte jedoch beeinträchtigt sein.

4.8 Prüfungsmodelle und Prüfungsregelungen

Im Rahmen dieser Voruntersuchung wurde auch über das Prüfungsmodell der ZP/AP diskutiert. Alternativ wurde die Möglichkeit einer GAP in die Befragungen eingebracht. Im Ergebnis zeigte sich kein einheitliches Bild (vgl. Kap. 3.4.1). So gab es zum einen Argumente für den Erhalt des klassischen Modells ZP/AP: Auszubildende und Ausbildende hätten so die Chance, ihre Leistungsstände zum Zeitpunkt der ZP zu ermitteln, ohne dass dies weitreichende Folgen für das Bestehen und die Note der AP hätte. Gleichzeitig könnte so erstmals die Erfahrung einer beruflichen Prüfungssituation gemacht werden. Darüber hinaus sei es sinnvoll, alle Inhalte der Berufsausbildung bis zur AP präsent haben zu müssen. Dem wurde entgegengehalten, dass durch die Aufteilung der AP in zwei Teile die Komplexität des zu prüfenden Stoffes reduziert werden könne. Außerdem könnte der Erwerb erster Teilnoten für die Abschlussprüfung zu einem früheren Zeitpunkt für einige Auszubildende auch motivationsfördernd wirken. Voraussetzung für eine Implementation der GAP ist jedoch, dass es gelingen müsste, Inhalte für Teil 1 dieser Prüfung zu identifizieren, die tatsächlich zu dieser Zeit final abgeprüft werden können.

Die bislang geltenden Regelungen für die Abschlussprüfung sehen für alle fünf Fachrichtungen drei schriftlich zu prüfende Prüfungsfächer und eine mündliche Prüfung vor (vgl. Kap. 3.4.2). Die Beschreibung der nachzuweisenden Qualifikationen ist in der Ausbildungsordnung eher allgemein gefasst und enthält keine weiteren Präzisierungen, so wie es heute gemäß der Empfehlung des BIBB HA Nr. 158 üblich ist. Auch die für die schriftlich zu prüfenden Prüfungsfächer vorgesehene Prüfungszeit von insgesamt 540 Minuten überschreitet erheblich die in dieser Empfehlung vorgesehene maximale Prüfungszeit von 300 Minuten. Prinzipiell sprechen sich die Befragten in dieser Untersuchung für den Erhalt eines großen Anteils schriftlicher Prüfungen im fachlichen Teil aus. Es gab jedoch Anregungen insbesondere von Seiten der jungen Fachkräfte zur Form der Prüfung, da sie es begrüßen würden, wenn die konkrete Rechtsanwendung stärker im Fokus der Prüfungen stehen würde. Ebenso sollten nach Möglichkeit neben der Fachkompetenz andere Kompetenzen geprüft werden können.

Die mündliche Prüfung entspricht hingegen den heute geltenden Vorgaben in Form und Umfang; heute ist dafür der Begriff „Fachgespräch“ gemäß der HA-Empfehlung Nr. 158 in Verordnungen üblich. Der überwiegende Teil der Befragten in dieser Untersuchung sieht

eine Form von mündlicher Prüfung auch weiterhin als wichtiges Prüfungsinstrument, insbesondere, da hier über die Fachkompetenz hinausgehende Kompetenzen gefordert sind. So wurde angeregt, solch ein Fachgespräch eventuell auch schon zum Zeitpunkt der ZP bzw. der GAP Teil 1 führen zu können. Lediglich in den Bereichen, in denen kein unmittelbarer Kontakt zu Externen besteht, wird eine mündliche Prüfung eher kritisch gesehen.

Für einige der Interviewten sind auch andere Prüfungsformen und Prüfungsinstrumente vorstellbar. Insbesondere Elemente, die stärker an der Berufspraxis orientiert sind, können nach ihrer Ansicht im Rahmen der Prüfung sinnvoll sein. Vorschläge beziehen sich z. B. auf Arbeitsproben in Form von einer konkreten Fallbearbeitung am Computer oder Beratungen am Telefon oder in Videomeetings. Auch die Präsentation eines komplexeren realen Falls inklusive einer Dokumentation mit praxisbezogenen Unterlagen sei vorstellbar. Ob dies realistisch ist und welche Formen tatsächlich für eine Prüfung geeignet wären, müsste im Rahmen eines Neuordnungsverfahrens erörtert werden.

4.9 Empfehlungen zu einer möglichen Neuordnung der Berufsausbildung der Sozialversicherungsfachangestellten

Die Sozialversicherungsträger sind seit vielen Jahren durch rechtliche, technische und gesellschaftliche Änderungen geprägt. Dies hat deutliche Auswirkungen auf die Tätigkeit der SoFa. Insbesondere die Folgen der Digitalisierung führen dazu, dass viele Arbeitsprozesse mittlerweile automatisiert bearbeitet werden und die Beschäftigten eher mit komplexeren oder tatsächlich bzw. rechtlich problematischen Vorgängen befasst sind. Auch der Austausch mit Versicherten ist deutlich anspruchsvoller geworden, da häufiger multiple Problemlagen, unterschiedliche Sprachniveaus und Kenntnisse des Sozialversicherungssystems in Deutschland vorhanden sind. Somit hat die Beratungskompetenz in vielen Bereichen der Sozialversicherungsträger an Bedeutung gewonnen. Auch andere Kompetenzen haben für den Beruf einen hohen Stellenwert, wie die mündliche Kommunikationskompetenz, die Selbstlernkompetenz und die Problemlösekompetenz. Die bestehende Ausbildungsordnung SoFa ist jedoch kaum kompetenzorientiert, sondern stellt die Fachlichkeit in den Mittelpunkt der Ausbildung. Dies entspricht heute weder den konkreten Anforderungen der Berufspraxis noch den Niveaubeschreibungen des DQR und den daraus abgeleiteten Empfehlungen des BIBB-HA. Deshalb scheint eine Neuordnung des Ausbildungsberufes SoFa geboten, um die berufliche Handlungsfähigkeit verbunden mit der Kompetenzorientierung des DQR zum

Leitmotiv der Ausbildungsordnung zu machen. Eine solche Kompetenzorientierung könnte ebenfalls dazu beitragen, die Durchlässigkeit und Anschlussmöglichkeiten des Bildungsganges zu erleichtern.

Auch das Strukturmodell bedarf einer Überarbeitung. Bei allen Beteiligten dieser Untersuchung besteht der Wunsch, weiterhin einen gemeinsamen Beruf zu erhalten. Zwar scheint dafür die Struktur der Fachrichtungen auch in Zukunft geeignet zu sein, um neben gemeinsamen Inhalten auch Besonderheiten der jeweiligen Sozialversicherungsträger berücksichtigen zu können. Jedoch sollten nicht länger in der ersten Hälfte der Ausbildung hauptsächlich integrative oder übergreifende Themen vorgesehen werden, vielmehr müssen direkt ab Beginn der Ausbildung die relevanten Arbeits- und Geschäftsprozesse zentraler Gegenstand der Ausbildung sein. Dies würde auch der bisherigen Ausbildungspraxis besser entsprechen. Zu überlegen wäre, ob als weiteres Strukturelement auch Wahlqualifikationen sinnvoll sein können, um eine bessere Spezialisierung z. B. zum Ende der Ausbildung auf das zukünftige Tätigkeitsfeld zu ermöglichen.

Die in der Ausbildungsordnung vorgesehenen Regelungen für die Zwischen- und Abschlussprüfung entsprechen ebenfalls in einigen Punkten nicht mehr den gängigen Empfehlungen des HA. So ist heute eine detailliertere Beschreibung der nachzuweisenden Qualifikationen in einzelnen Prüfungsbereichen üblich und nicht nur eine eher allgemein gefasste Beschreibung von Prüfungsfächern. Durch die Umsetzung der neuen Regelungen könnte eine Form der Qualitätssicherung erreicht werden, die eine bessere Vergleichbarkeit von Prüfungen bei unterschiedlich zuständigen Stellen ermöglicht. Der zeitliche Umfang der schriftlich zu prüfenden Prüfungsfächer in der Abschlussprüfung von 540 Minuten überschreitet deutlich die heute geltende zeitliche Begrenzung auf 300 Minuten. Die mündliche Prüfung hat sich in ihrer Form bewährt und sollte auch in Zukunft in Form eines Fachgespräches erhalten bleiben. Unterschiedliche Meinungen gab es zu einer möglichen Alternative des Modells der Gestreckten Abschlussprüfung. Hierzu konnte noch keine finale Einschätzung getroffen werden. Dies müsste im Rahmen der weiteren Diskussion zur Neuordnung thematisiert werden.

Zusammenfassend ist festzustellen, dass sowohl die Inhalte der Berufsausbildung als auch das Strukturmodell und die Prüfungsregelungen einer Überarbeitung bedürfen. Im Rahmen dieser Voruntersuchung konnte gezeigt werden, dass die bestehende Ausbildungsordnung

sowohl formal als auch inhaltlich neu gefasst werden sollte. Die Ergebnisse dieser Untersuchung dienen dazu, den beteiligten Akteurinnen und Akteuren Anregungen und Hinweise zur Novellierung der Ausbildungsordnung zu geben.

5 Literaturverzeichnis

BUNDESINSTITUT FÜR BERUFSBILDUNG (Hrsg.): Durchlässigkeit im Bildungssystem. Möglichkeiten zur Gestaltung individueller Bildungswege. Bonn 2017. URL:

<https://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/8426> (Stand: 10.09.2024)

BUND-LÄNDER-KOORDINIERUNGSSTELLE FÜR DEN DEUTSCHEN QUALIFIKATIONSRAHMEN FÜR LEBENSLANGES LERNEN (DQR, BLKS): Handbuch zum Deutschen Qualifikationsrahmen. Struktur – Zuordnungen – Verfahren – Zuständigkeiten. 2013: URL:

https://www.dqr.de/dqr/shareddocs/downloads/media/content/dqr_handbuch_01_08_2013.pdf?__blob=publicationFile&v=2 (Stand: 05.09.2024).

ELSNER, MARTIN; ZIMMERMANN, MANFRED; SCHAAL, TRISTAN; IPPEN, ANDREA: Abschlussbericht: Berufliche Bildung im öffentlichen Dienst (ÖD:BB). Bonn 2018. URL:

https://www.bibb.de/dienst/dapro/daprodocs/pdf/eb_42486.pdf (Stand: 05.09.2024)

GUTSCHOW, KATRIN; LORIG, BARBARA: Kodifizierte Zusatzqualifikationen – Ziele, Modelle und Verbreitung. In: BWP 3/2022, S. 27-30. Bonn 2022. URL: <https://www.bwp-zeitschrift.de/dienst/publikationen/de/17947> (Stand: 10.09.2024)

HA-Empfehlung 012 von 1972. URL: <https://www.bibb.de/dokumente/pdf/HA012.pdf> (Stand: 11.09.2024)

HA-Empfehlung 138 von 2010. URL: <https://www.bibb.de/dokumente/pdf/HA138.pdf> (Stand: 11.09.2024)

HA-Empfehlung 158 von 2013. URL: <https://www.bibb.de/dokumente/pdf/HA158.pdf> (Stand: 11.09.2024)

HA-Empfehlung 160 von 2014, geändert 2016. URL:

<https://www.bibb.de/dokumente/pdf/HA160.pdf> (Stand: 11.09.2024) und Arbeitshilfe von 2016: URL: https://www.bibb.de/dokumente/pdf/HA160_Arbeitshilfe.pdf (Stand: 11.09.2024)

HA-Empfehlung 171 von 2020. URL: <https://www.bibb.de/dokumente/pdf/HA171.pdf> (Stand: 11.09.2024)

JACOB, ANETTE; KRÄMER, HEIKE: Wahlqualifikationen – ein Flexibilisierungsmodell für Medienberufe in Zeiten steigender Komplexität und kürzerer Innovationszyklen. In: BWP 51, S. 31-34. Bonn 2022. URL: <https://www.bwp-zeitschrift.de/dienst/publikationen/de/17947> (Stand: 10.09.2024)

KAUFLEUTE IM GESUNDHEITSWESEN: URL:

https://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index_berufesuche.php/profile/apprenticeship/87980097

LAMNEK, SIEGFRIED: Qualitative Sozialforschung, 5. überarbeitete Auflage. Beltz Verlag. Basel 2010

SCHMELING, JULIANE; BRUNS, LINA: Kompetenzen, Perspektiven und Lernmethoden im digitalisierten öffentlichen Sektor. Fraunhofer-Institut für offene Kommunikationssysteme. 2020. URL: <https://cdn.on.expo-x.com/storage/36988/qualificadigitalis-metastudie.pdf> (Stand: 05.09.2024)

SCHNELL, RAINER; HILL, PAUL B.; ESSER, ELKE: Methoden der empirischen Sozialforschung. 9. Auflage. Oldenburg Verlag. 2011

SCHWARZ, HENRIK; BRETSCHNEIDER, MARKUS: Strukturmodelle als Ansatz zur Flexibilisierung anerkannter Ausbildungsberufe im dualen System. In: SEVERING, ECKART; WEIß, REINHOLD (Hrsg.): Weiterentwicklung von Berufen – Herausforderungen für die Berufsbildungsforschung. Bielefeld 2014, S. 181-197

SCHWARZ, HENRIK; BRETSCHNEIDER, MARKUS; SCHRÖDER, JÖRG; WEBER-HÖLLER, ROBIN; RAK, SANDRA; CHRIST, NIELS: Abschlussbericht: Strukturierung anerkannter Ausbildungsberufe im dualen System. Bonn 2015. URL: https://www.bibb.de/dienst/dapro/daprodocs/pdf/eb_42381.pdf (Stand: 05.09.2024)

VITOLS, KATRIN; GABRIEL, STEFFEN: Branchenanalyse Sozialversicherungsträger: Veränderungen auf Arbeit, Beschäftigung und Leistungsanforderungen durch Digitalisierung und Organisationsstrategien. Working Paper Forschungsförderung. 2020, No. 195, Hans-Böckler-Stiftung, Düsseldorf. URL: <https://www.econstor.eu/handle/10419/225332> (Stand: 05.09.2024)