

## **Antrag**

**der Abgeordneten André Trepoll, Andreas Grutzeck, Dennis Gladiator,  
Sandro Kappe, Silke Seif (CDU) und Fraktion**

**Betr.: Ob Kundenzentren, Jobcenter oder Ausländerbehörde: Digitalisierung fördern, ohne andere Kommunikationswege zu vernachlässigen, und „Ämterlotsen“ unterstützen!**

Im Zeitalter der Digitalisierung ist es unerlässlich, dass der Staat seine Verwaltungsdienstleistungen auch online anbietet. Das Selbstlob der SPD-Bundesinnenministerin Faeser in der Pressemitteilung zum Paket für die digitale Verwaltung vom 24. Mai 2023 ist jedoch eine Farce: „(...) Wir wollen das Leben der Menschen leichter machen, wertvolle Zeit sparen, der Zettelwirtschaft ein Ende bereiten und Behördengänge vermeiden. Zukünftig können digitale Anträge deutschlandweit über die BundID als zentrales Bürgerkonto gestellt werden. Für Unternehmen wird es in Zukunft nur noch digitale Anträge geben. Besonders begrüße ich, dass wir uns gemeinsam mit Ländern und Kommunen jetzt auf 15 besonders wichtige Leistungen fokussieren.“ (<https://www.bmi.bund.de/SharedDocs/pressemitteilungen/DE/2023/05/ozg-kabinett.html>).

Schließlich ist die ursprüngliche Vorgabe des im August 2017 in Kraft getretenen Onlinezugangsgesetzes (OZG), das Bund, Länder und Kommunen verpflichtete, ihre Verwaltungsleistungen bis Ende 2022 über Verwaltungsportale digital anzubieten, gnadenlos gescheitert und der Ausbau der rund 575 OZG-Leistungen läuft nach wie vor schleppend.

Die Digitalisierung der Verwaltung muss konsequent vorangetrieben werden, um dem Fachkräftemangel zu begegnen und der Bevölkerung sowie den Unternehmen den Alltag zu erleichtern.

Gleichwohl darf nicht vergessen werden, dass es Bürgerinnen und Bürger gibt, die beispielsweise aus Altersgründen, aufgrund ihrer finanziellen Situation oder von Sprachbarrieren auf persönliche und telefonische Kommunikationswege zu Dienststellen der Verwaltung angewiesen sind. Wie das „Hamburger Abendblatt“ in seiner Ausgabe vom 1. Dezember 2023 berichtet, weist der aktuelle Bericht des Projekts „Ämterlotsen“, bei dem Ehrenamtliche seit zwei Jahrzehnten Menschen im Umgang mit Behörden unterstützen, diesbezüglich auf eine verschärfte Situation in Hamburgs Behörden hin: „Hamburgerinnen und Hamburger haben in einigen Verwaltungsbereichen nur noch digitale Kontaktmöglichkeiten“, sagt Projektleiterin Sabine Braun. Doch gerade für Menschen, die in Armut leben und mit deren Folgen zu kämpfen haben, seien direkte Ansprechpersonen wichtig. Braun: „Der persönliche Kontakt nimmt den Stress in einer existenzbedrohenden Situation.“ Es dürfe nicht sein, dass der Zugang zu Leistungsansprüchen aufgrund digitaler Hürden für manche Menschen eingeschränkt werde. Gerade beim Jobcenter, der Arbeitsagentur oder der Ausländerbehörde sind nicht wenige Bürgerinnen und Bürger davon betroffen. Diese erfahren durch die ehrenamtlichen Lotsen, die sie zu Terminen bei den Ämtern begleiten, wertvolle Unterstützung. Es muss sichergestellt sein, dass dieses sinnvolle und für nicht wenige Menschen notwendige Projekt fortbesteht und weiter ausgebaut wird.

Daneben muss sichergestellt werden, dass auch die Kundenzentren, in denen wesentliche Verwaltungsdienstleistungen erbracht werden, niedrighschwellig erreichbar bleiben und beispielsweise Termine auch telefonisch und vor Ort vereinbart werden können.

**Die Bürgerschaft möge daher beschließen:**

**Der Senat wird ersucht,**

1. dafür Sorge zu tragen, dass bei den Dienststellen, in denen Bürger/innen Leistungsansprüche geltend machen können, wie unter anderem beim Jobcenter, der Ausländerbehörde oder den Wohngeldstellen, neben digitalen Angeboten telefonische und persönliche Kommunikationswege zwingend erhalten bleiben;
2. dafür Sorge zu tragen, dass Terminvereinbarungen in den Kundenzentren telefonisch und persönlich vor Ort möglich sind;
3. bei allen aktuellen und zukünftigen digitalen Verwaltungsdienstleistungen niedrighschwellige, persönliche und telefonische Kommunikationswege zu schaffen beziehungsweise zu erhalten;
4. dem Projekt „Ämterlotsen“ der Diakonie Hamburg finanzielle und inhaltliche Unterstützung, beispielsweise mit zielgerichteter Öffentlichkeitsarbeit, zukommen zu lassen,
5. der Hamburgischen Bürgerschaft bis zum 30. April 2024 zu berichten.