

ANTRAG

der Fraktionen der SPD und Die Linke

Gleichberechtigter Zugang zu Verwaltungsdienstleistungen in Zeiten der Digitalisierung

Der Landtag möge beschließen:

I. Der Landtag stellt fest:

1. Die Digitalisierung von Verwaltungsdienstleistungen eröffnet erhebliche Chancen für einen wirkungsvollen Bürokratieabbau, effiziente Prozesse, eine hohe Servicequalität und eine zeitgemäße bürgerfreundliche Verwaltung.
2. Zugleich verfügen nicht alle Menschen über einen regelmäßigen Internetzugang, geeignete Endgeräte oder ausreichende digitale Kompetenzen zur Nutzung digitaler Verwaltungsangebote.
3. Hiervon sind insbesondere ältere Menschen, Rentnerinnen und Renter sowie weitere Personengruppen betroffen, die aus sozialen, finanziellen, gesundheitlichen oder persönlichen Gründen auf individuelle Unterstützung angewiesen sind.
4. Eine moderne und bürgernahe Verwaltung muss sicherstellen, dass der Zugang zu staatlichen Leistungen unabhängig von digitalen Voraussetzungen gewährleistet bleibt.
5. Effizienzgewinne durch Digitalisierung können u.a. genutzt werden, um eine individuelle Beratung und Unterstützung bzw. direkte Ansprechbarkeit in den Verwaltungen zu stärken.

II. Die Landesregierung wird aufgefordert,

1. im Zuge der fortschreitenden Digitalisierung der Verwaltungsdienstleistungen sicherzustellen, dass Verwaltungsleistungen bei Bedarf auch weiterhin ohne die eigenständige Nutzung digitaler Angebote in Anspruch genommen werden können;
2. darauf hinzuwirken, dass zentrale Verwaltungsdienstleistungen des Landes trotz eines digitalen Angebotes durch die Verwaltungen vor Ort auch für Menschen zugänglich gemacht werden, denen ein digitaler Zugang nicht möglich ist;
3. bei der Umsetzung von Digitalisierungsstrategien die besonderen Belange älterer Menschen, Rentnerinnen und Renter sowie weiterer Personengruppen ohne ausreichenden Zugang zu digitalen Angeboten ausdrücklich zu berücksichtigen;

4. Konzepte zu entwickeln, mit denen ein Teil der durch Digitalisierung freiwerdenden personellen und organisatorischen Ressourcen gezielt für persönliche Beratung, individuelle Unterstützung und bürgernahe Ansprechmöglichkeiten eingesetzt werden;
5. die Kommunen im Land zu bitten, im Rahmen der Digitalisierung ihrer Verwaltungsdienstleistungen analoge Beratungs- und Kontaktmöglichkeiten weiterhin vorzuhalten, insbesondere durch persönliche Vorsprachen und niedrigschwellige Unterstützungsangebote.

Julian Barlen und Fraktion



Jeannine Rösler und Fraktion

Begründung:

Die Digitalisierung der Verwaltung ist ein zentraler Bestandteil einer leistungsfähigen, modernen und zukunftsfesten öffentlichen Verwaltung. Sie darf jedoch nicht dazu führen, dass Menschen ohne digitale Zugänge oder Kompetenzen von staatlichen Leistungen ausgeschlossen werden.

Ein gleichberechtigter Zugang zu Verwaltungsdienstleistungen ist Voraussetzung für soziale Teilhabe, Vertrauen in staatliches Handeln und die Akzeptanz der Digitalisierung insgesamt. Gerade ältere Menschen, Rentnerinnen und Renter sowie weitere Personengruppen sind häufig auf persönliche Beratung angewiesen und müssen ihre Anliegen auch weiterhin ohne digitale Hürden vortragen können.

Die Kombination aus digitalen und analogen Angeboten stärkt die Bürgernähe und ermöglicht eine Verwaltung, die effizient und zugleich sozial gerecht handelt. Die gezielte Nutzung von Effizienzgewinnen durch Digitalisierung bietet die Chance, persönliche Beratung auszubauen und den direkten Kontakt zwischen Verwaltung und Rentnerinnen und Renter zu intensivieren. So kann Digitalisierung nicht nur Prozesse verbessern, sondern auch den sozialen Zusammenhalt und die Zugänglichkeit staatlicher Leistungen stärken.