

BAG Fachtag

**Digitale Teilhabe sicherstellen
Damit die Durchsetzung sozialer Rechte
nicht zum Hürdenlauf wird**

Paul Grabbe

Arbeitsmarktpolitik und
Existenzsicherung

Gemeinsam unbürokratischere Behördenzugänge erreichen.

„In a nutshell“ AGFW-Monitor Verwaltungshandeln

- **Start: 11. Oktober 2023**
- **Ziel:** Zugangshürden systematisch erfassen / Schwachstellen identifizieren, um die Durchsetzung sozialer Rechte für alle Hamburgerinnen und Hamburger gemeinsam mit den Behörden zu verbessern.
- **Wer kann sich beteiligen?**
Mitarbeitende von Beratungseinrichtungen (unterschiedlicher Arbeitsfelder) in Hamburg und Behörden in Hamburg konnten freiwillig und anonym Problemanzeigen melden.

- Problemanzeigen konnten gemeldet werden zu:
 - Amt für Migration Abteilung Auszahlung Asylbewerberleistungen
 - Jobcenter team.arbeit.hamburg
 - Fachämter Grundsicherung und Soziales
 - Fachstellen für Wohnungsnotfälle
 - Hamburg Service vor Ort Ausländerangelegenheiten
 - Familienkasse
- Erfasst werden können Problemanzeigen bezogen auf **digitale Zugänge**, Umgang mit Unterlagen, Erreichbarkeit, Geldleistungen und Bearbeitungszeiten, Dolmetschen und Respekt.
Ergänzende Angaben zur digitalen Ausstattung
- **Keine repräsentative Umfrage**. Nicht alle Beratungsstellen nutzen den „Monitor Verwaltungshandeln“. Keine Pflicht Problemanzeigen im Monitor einzutragen.

Vom **11.Oktober 2023** bis **31.Januar 2024** sind im Monitor eingegangen:

566 Meldungen.

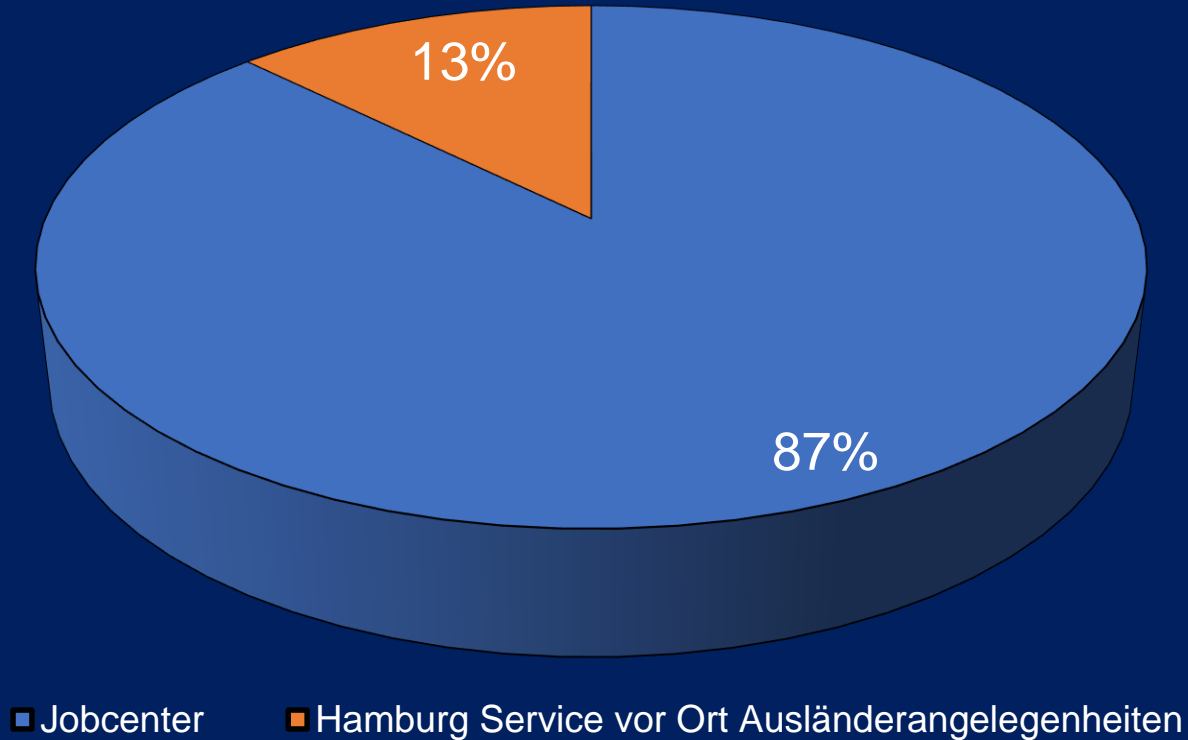
1948 Problemanzeigen.

AGFW-Monitor Verwaltungshandeln

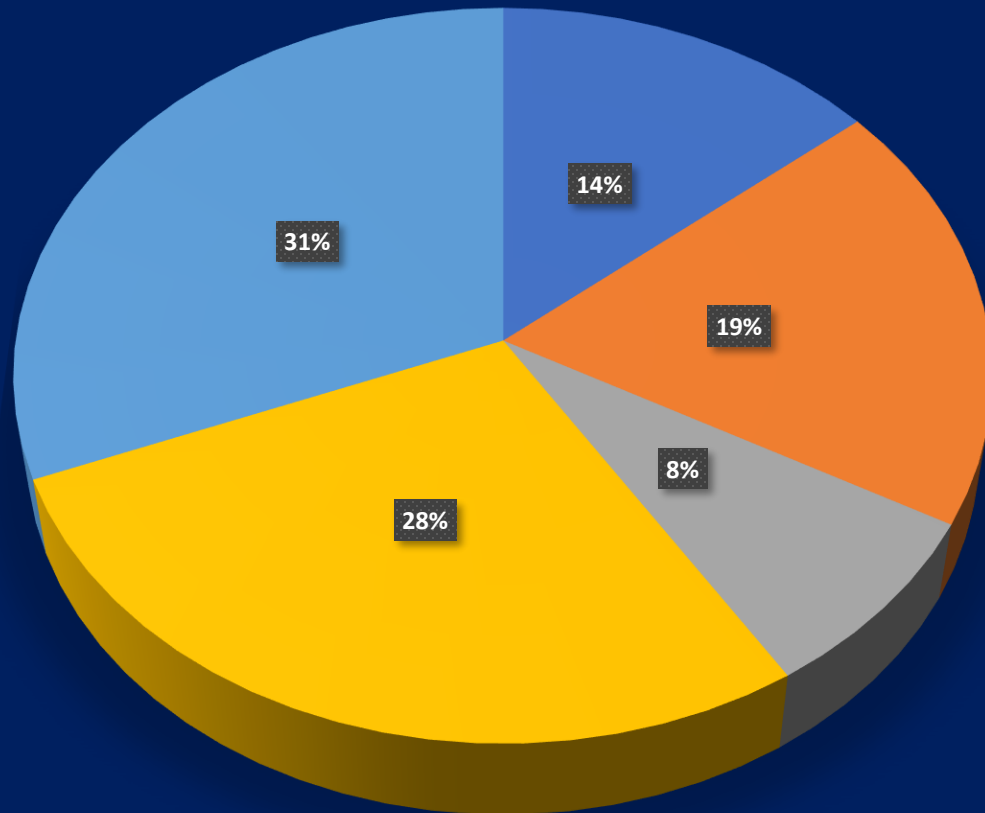
1. Quartalsbericht

- **Zentrale Ergebnisse zur digitalen Teilhabe für Hamburg**
- **11. Oktober 2023 bis 31. Januar 2024**

Digitale Zugänge

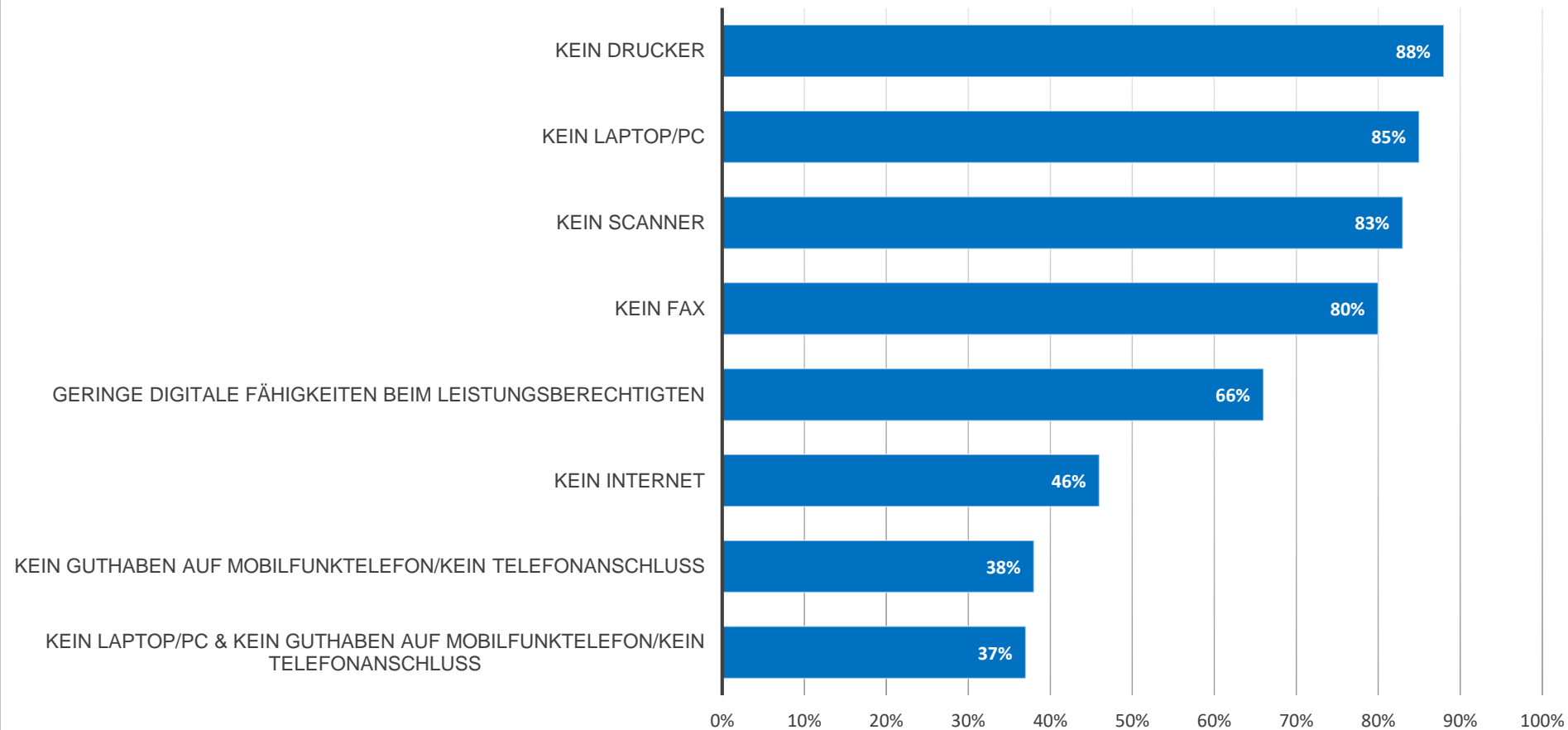


Digitale Zugänge



- Vereinbarer Rückruf via Serviceplattform ist nicht erfolgt
- Kein Termin in den nächsten 14 Tagen buchbar
- Antrag/Nachricht/Terminbuchung konnte wegen technischen Fehlern in der Eingabemaske nicht übermittelt werden
- Beratungsstelle musste bei der Bedienung der digitalen Plattform unterstützen
- Digitale Plattform wurde nicht als benutzerfreundlich wahrgenommen

Digitale Teilhabe



- Fehlende Endgeräte und geringes technisches Know-How erschweren Behördenkontakte im erheblichen Maße.

- Ein großer Teil ist auf die Unterstützung / Infrastruktur von Beratungsstellen angewiesen, die technisch und sprachlich vermitteln.

- Erforderlich ist ein digitales Existenzminimum

- Dort, wo Behörden digitale Zugänge präferieren oder wo diese von BürgerInnen bevorzugt werden, müssen BürgerInnen Zugänge zu einem Laptop/PC mit Internetzugang erhalten.

- Es muss Ansprechpersonen in den Dienststellen geben, die individuelle Hilfestellung/Unterstützung geben.

Die persönliche Ansprechperson

- unterstützt bei der technischen Bedienung der PCs/Drucker/Scanner in den Dienststellen
- unterstützt bei der technischen Bedienung der Endgeräte von BürgerInnen
- unterstützt bei der Internetnutzung und erklärt alle Funktionen der digitalen Plattformen
- Dazu gehört auch einfache Sprache, Mehrsprachigkeit und/oder die Hinzuziehung von Sprachmittler*innen.

- Die Funktionalität der digitalen Plattformen muss verbessert werden.

- Niemand darf in seinen Rechten und Leistungsansprüchen durch digitale Zugänge eingeschränkt werden.

**Vielen
Dank!**