

Positionspapier der Nationalen Armutskonferenz

Forderungen der NAK zur Sicherstellung von Leistungsansprüchen durch den analogen Zugang zu Behörden

Situation

Durch das Onlinezugangsgesetz und spätestens seit „Corona“ wird die Digitalisierung massiv vorangetrieben. Als Folge werden analoge Zugänge zu (fast) allen Dienstleistungen abgebaut. Beispielsweise schließen Banken und Sparkassenfilialen und drängen Kunden das Online-banking zu nutzen. Auch das Suchen von Wohnungen und Jobangeboten findet zunehmend digital statt. Telefon-/Internet-Provider, Energieversorger etc. verweisen ihre Kund*innen auf ihre online-Portale und Hotlines. Ganz besonders schwierig wird es für die Bürger*innen, wenn Behörden, darunter auch Sozialleistungsträger, den direkten Zugang **faktisch** unmöglich machen, indem ein Beratungstermin nur noch online möglich ist oder Anträge nicht mehr persönlich gestellt oder abgegeben werden können.

Menschen, die über keine digitale Kompetenz und/oder die notwendigen Geräte verfügen oder aufgrund von Erkrankungen oder anderen Schwierigkeiten nicht in der Lage sind, sich digital zu betätigen, sind von vielen Leistungen und Informationen (**faktisch**) ausgeschlossen.

Bewertung

Ein sozialer Rechtsstaat darf ganze Bevölkerungsgruppen nicht von der Teilhabe am Leben, vom Zugang zu Dienstleistungen, Behörden und Sozialleistungen **faktisch** ausschließen, nur weil diese nicht in der Lage sind, sich der digitalen Werkzeuge zu bedienen, die ihnen den Zugang ermöglichen würde. Digitale Angebote und Telefon-Hotlines können das persönliche Gespräch und die Beratung nicht ersetzen. Es ist Aufgabe des Staates neben der gesetzlichen Regelung von online-Zugängen (vgl. Onlinezugangsgesetz – OZG) auch weiterhin sicherzustellen, dass Bürger*innen zu den üblichen Geschäftszeiten des jeweiligen Dienstleisters / der jeweiligen Behörde / des jeweiligen Sozialleistungsträgers über einen lokalen analogen Zugang ihre Anliegen persönlich vorbringen können.

Lösungsvorschlag

Die nak fordert, dass der gesetzliche Anspruch für alle Bürger:innen für die Beantragung von Sozialleistungen unabhängig von und zusätzlich zur Digitalisierung der Verwaltungen tatsächlich sichergestellt werden muss. Es muss gewährleistet werden, dass Behörden, insbesondere Sozialleistungsträger, für Bürger*innen bundesweit flächendeckend zu den üblichen Geschäftszeiten erreichbar sind und kompetente Unterstützung durch qualifizierte Mitarbeiter*innen leisten können. Dazu gehört es, dass Anträge mündlich gestellt werden können und dies entsprechend protokolliert aufgenommen und ggf. an die zuständigen Behörden weitergeleitet wird.



Für den Bereich der Sozialleistungen erscheint es sinnvoll, dies im Gesetz z. B. in § 16 Abs. 1 SGB I klarzustellen, dass die Anträge „**formfrei, auch mündlich zu Protokoll**“ gestellt werden können. Diese Ergänzung macht es für Leistungsberechtigte (und Verwaltungspersonal) deutlicher als bisher, dass sie aufgrund von fehlenden Antragsvordrucken oder Unzuständigkeit nicht abgewiesen werden dürfen. Nur durch einfachere und nachvollziehbarere Gesetze werden diese bürgerfreundlicher – und analoge Zugänge müssen weiterhin garantiert werden.

Darüber hinaus ist es Aufgabe der Sozialleistungsträger vor Ort die tatsächliche Erreichbarkeit von Mitarbeitenden zu gewährleisten. Dies muss u.a. durch die **Nennung von Ansprechpersonen mit Telefonnummer und E-Mail-Adresse auf Bescheiden, die Einrichtung eines Notfallresens, an dem täglich Dokumente gegen Empfangsbestätigung abgegeben werden können, die Einrichtung einer täglichen, persönlichen Notfallsprechzeit sowie einen Scanservice für Unterlagen, die direkt in die Fallakten eingepflegt werden**, erfolgen.

Beschluss der Delegiertenversammlung, Köln, 27. September 2023
Kontakt: armutskonferenz@diakonie.de ; Tel. 030 – 6 52 11 – 16 36

Die **Nationale Armutskonferenz (nak)** ist ein Bündnis von Organisationen, Verbänden und Initiativen, die sich für eine aktive Politik der Armutsbekämpfung einsetzen. Sie wurde im Herbst 1991 als deutsche Sektion des Europäischen Armutsnetzwerks EAPN (European Anti Poverty Network) gegründet. Neben Bundesverbänden wirken in der nak auch Menschen mit Armutserfahrung bzw. Selbsthilfeorganisationen mit, die ihre Erfahrungen und Perspektiven einbringen und ihre Lösungsansätze im Kampf gegen Armut und soziale Ausgrenzung aufzeigen.

Mitgliedsorganisationen: AG Schuldnerberatung der Verbände; Armut und Gesundheit in Deutschland e.V.; Armutnetzwerk e.V.; AWO Bundesverband e.V.; Bahnhofsmision Deutschland e.V.; BAG der Landesseniorenvertretungen; BAG Schuldnerberatung e.V.; BAG Soziale Stadtentwicklung und Gemeinwesenarbeit; BAG Wohnungslosenhilfe; BBI – Bundesbetroffeneninitiative wohnungsloser Menschen; Bundesverband Kulturloge e.V.; Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e.V. (DBSH), Deutscher Bundesjugendring; Deutscher Caritasverband e.V.; Deutsche Gesellschaft für Systemische Therapie, Beratung und Familientherapie e. V.; Deutscher Gewerkschaftsbund; Diakonie Deutschland; Deutsches Kinderhilfswerk e.V.; Evangelischer Bundesfachverband Existenzsicherung und Teilhabe e.V.; Gesundheit Berlin-Brandenburg e.V.; Institut für Finanzdienstleistungen e.V. (IFF); Internationaler Bund (IB) Freier Träger der Jugend-, Sozial- und Bildungsarbeit e.V.; Landesarmutskonferenz Baden-Württemberg; Landesarmutskonferenz Berlin; Landesarmutskonferenz Niedersachsen; Landesarmutskonferenz Rheinland-Pfalz; Selbstvertretung Wohnungsloser Menschen e.V.; Tafel Deutschland e.V.; Verband alleinerziehender Mütter und Väter, Bundesverband e.V.; Zentralwohlfahrtsstelle der Juden in Deutschland