

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Dr. Alexander King

vom 20. August 2025 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 22. August 2025)

zum Thema:

Digitalisierung und Beratungsauftrag der Behörden

und **Antwort** vom 4. September 2025 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 4. September 2025)

Der Regierende Bürgermeister von Berlin
Senatskanzlei

Herrn Abgeordneten Dr. Alexander King
über
die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/23672
vom 20.08.2025
über Digitalisierung und Beratungsauftrag der Behörden

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

Vorbemerkung des Abgeordneten:

Die Digitalisierung schreitet voran in den Behörden. Als Beispiel: Eine Antragstellung ist bei der Agentur für Arbeit nur online möglich und auch dies sehr erschwert. Antragsformulare in Papierform sind nicht erhältlich und werden nicht ausgegeben. Sowohl Terminierung als auch Antragstellung sind nur digital und entweder mit Steuer-ID oder Zweifaktoridentifizierung möglich. Anträge in Papierform werden nicht mal an Beratungsstellen ausgehändigt. Eine Hilfestellung durch Dritte ist so insbesondere bei der Antragstellung sehr erschwert. Nichts destotrotz sollte an den Anteil der Bevölkerung von ca. 30 % gedacht werden, der aus unterschiedlichen Gründen nicht digitalisiert ist.

1. Inwiefern sieht der Senat die Gefahr gegeben, dass die Digitalisierung von Terminierung und Antragstellung im o. g. Sinne Betroffene überfordern?

Zu 1: Im Sinne der Multikanalstrategie des Landes Berlins besteht die Möglichkeit, Terminbuchungen sowohl digital, telefonisch als auch persönlich vor Ort vorzunehmen. Das Stellen von Anträgen ist elektronisch über das ServicePortal des Landes Berlin möglich, wenn die Abwicklung bereits digitalisiert wurde. Bei der Digitalisierung von Leistungen wird

darauf geachtet, dass die Antragstellung gemäß § 4 (7) EGovG Bln weiterhin schriftlich über den Postweg oder eine Einreichung vor Ort möglich bleibt.

2. In welchen Behörden in Berlin sind Terminierung und Antragstellung vollständig digitalisiert? Wie sieht das bei den Finanzämtern, dem Landeseinwanderungsamt, den Jobcentern, dem LaGeSo, den Bürgerämtern und Kfz-Zulassungsstellen aus?

Zu 2.: Für Terminbuchungen wird den Behörden des Landes Berlin der „IKT-Basisdienst ZMS“ (Zeitmanagementsystem) zentral bereitgestellt. Damit besteht - entsprechend der Multikanalstrategie des Landes Berlins - die Möglichkeit, Terminbuchungen sowohl digital (service.berlin.de), telefonisch (Bürgertelefon 115) als auch persönlich vor Ort vorzunehmen.

Dem Senat sind keine Behörden des Landes Berlin bekannt, in denen die Antragstellung ausschließlich digital vorgenommen werden kann. Gleichwohl wird im Sinne barrierearmer und niedrigschwelliger Onlineangebote künftig durchaus die Zielsetzung „digital first“ verfolgt. So hat beispielsweise das Landesamt für Einwanderung einen Großteil seiner Dienstleistungen auf digitale Anträge umgestellt, um Vorsprachetermine nach Prüfung der online eingereichten Dokumente an die Antragsteller zu vergeben. Wenn für die benötigte Dienstleistung noch kein Online-Antrag zur Verfügung steht, können Termine bei den zuständigen Referaten mittels Kontaktformular vereinbart werden.

3. Wie gedenken die Behörden, den Personenkreis, der nicht digitalisiert ist, zu berücksichtigen und den Betroffenen ihr Recht auf Antragstellung zu ermöglichen?

Zu 3.: Als Bestandteil der Berliner Multikanalstrategie wird seit 2020 im Rahmen des IKT-Basisdienstes „Vermittlung und Auskunft (115 u.a.)“ ein telefonisches Angebot bereitgestellt, welches Bürgerinnen und Bürger bei der Bedienung von Online-Diensten des Landes Berlin unterstützt. Zudem wird auf § 4 (7) EGovG Bln verwiesen, wonach die Antragstellung weiterhin schriftlich über den Postweg oder auch eine Einreichung vor Ort möglich bleibt (siehe Beantwortung zu Frage 1).

4. Werden entsprechende Endgeräte und Erläuterungen bereitgestellt? (nicht digitale Videos!)

Zu 4.: Berlin setzt im Rahmen der föderalen IT-Zusammenarbeit bundesweit standardisierte Datenmodelle sowohl für die Darstellung von Verwaltungsleistungen im Internet als auch für telefonische Auskünfte ein. Entsprechend können Nutzende über das ServicePortal Berlin oder im Rahmen der telefonischen Auskunft Informationen erhalten, unabhängig davon, welchen Weg der Antragstellung sie wählen.

Die Smart-City-Strategie „Gemeinsam Digital: Berlin“ bietet mit der Maßnahme „Berlin - Eine Smart City für und von Seniorinnen und Senioren“ mehrere Angebote, die digitale Inklusion und Teilhabe in unserer Stadt fördern: Das Silbernetz-Infotelefon „Digitale Teilhabe Älterer“ bietet einen kostenfreien Telefonservice, der bei Fragen zu digitalen, finanziellen, bürokratischen und gesundheitlichen Themen weiterhilft. Mit der in 2024 umfassenden Neugestaltung der Online-Plattform „Seniornetz Berlin“ erhalten Interessierte eine Übersicht über rund 1.000 kostenfreie Aktivitäten sowie Fortbildungen zu „Digitales Lernen“. Strategisch ergänzt wird die Maßnahme durch „Digital-Zebra“, das sich altersunabhängig an alle Bürgerinnen und Bürger in Berlin richtet. An derzeit über 20 Bibliotheksstandorten bieten geschulte Digital-Lotsinnen und -Lotsen Unterstützung an, insbesondere beim Einstieg und Nutzung digitaler Zugänge zu Bürgerdiensten, Terminbuchungen bei Verwaltungen und bei digitalen Service-Angeboten von öffentlichen Versorgern. Entsprechende Endgeräte werden nicht überlassen.

Berlin, den 04. September 2025

Der Regierende Bürgermeister von Berlin
In Vertretung

Martina Klement
Staatssekretärin für Digitalisierung
und Verwaltungsmodernisierung / CDO