

Antrag 2026/I/Teilh/6

Kreis Mitte

Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit bei Hamburger Behörden und stadteigenen Unternehmen

- 1 Viele Menschen – insbesondere ältere Bürger*innen, Personen mit geringem Einkommen oder
- 2 eingeschränkten digitalen Kompetenzen – sind auf persönliche und telefonische Kontakte an-
- 3 gewiesen.
- 4 Eine zu starke Fokussierung auf digitale Kommunikation kann zur sozialen Ausgrenzung füh-
- 5 ren. Deshalb ist es erforderlich, dass staatliche Stellen sowohl digitale Angebote als auch den
- 6 klassischen, persönlichen Zugang sicherstellen.
- 7 Die SPD steht für eine Verwaltung, die alle Menschen erreicht, unabhängig von Einkommen,
- 8 Alter oder technischer Ausstattung. Eine verlässliche telefonische Erreichbarkeit ist Ausdruck
- 9 von Respekt und Wertschätzung der Bürger*innen unserer Stadt.
- 10 Der Landesparteitag möge zur Weiterleitung an die SPD Bürgerschaftsfraktion beschließen,
- 11 den Senat zu ersuchen, Maßnahmen zu ergreifen, um die telefonische Erreichbarkeit von Ham-
- 12 burger Behörden und stadteigenen Unternehmen im Sinne einer bürgernahen, barrierefreien
- 13 und sozial gerechten Verwaltung deutlich zu verbessern.
- 14 Dabei sollen insbesondere folgende Punkte berücksichtigt werden:
- 15 1. Erreichbarkeit sicherstellen:
- 16 Bandansagen sollen so gestaltet werden, dass Bürger*innen stets auch die Möglichkeit eines
- 17 direkten Gesprächskontakts erhalten. Hinweise auf digitale Kommunikationswege (z. B. E-Mail,
- 18 Online-Portale) können ergänzend erfolgen, dürfen aber kein Ersatz für den persönlichen Tele-
- 19 fonkontakt sein.
- 20 1. Servicezeiten und Wartezeiten optimieren:
- 21 Behörden und Unternehmen sollen Vorgaben im Telefonservice entwickeln, die eine angemessene Erreichbarkeit während der Geschäftszeiten sicherstellen. Dazu gehören die Installation
- 22 von Rückrufsystemen, erhöhter Personaleinsatz in Stoßzeiten sowie Informationen zur telefonischen Erreichbarkeit.
- 23 1. Barrierefreiheit und Teilhabe gewährleisten:
- 24 Der Zugang zu Verwaltung und öffentlichen Dienstleistungen muss auch für Menschen ohne
- 25 digitale Kenntnisse oder technische Ausstattung möglich sein. Die telefonische Kommunikati-
- 26 on soll daher ein zentraler Bestandteil sozial gerechter Teilhabe bleiben.
- 27
- 28
- 29