

Antrag 2026/I/Teilh/7

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
 - 22 Erreichbarkeit während der Geschäftszeiten sicherstellen. Dazu gehören die Installation
 - 23 von Rückrufsystemen, erhöhter Personaleinsatz in Stoßzeiten sowie Informationen zur telefo-
 - 24 nischen Erreichbarkeit.
- 25 1. Barrierefreiheit und Teilhabe gewährleisten:- 26 Der Zugang zu Verwaltung und öffentlichen Dienstleistungen muss auch für Menschen ohne
- 27 digitale Kenntnisse oder technische Ausstattung möglich sein. Die telefonische Kommunikati-
- 28 on soll daher ein zentraler Bestandteil sozial gerechter Teilhabe bleiben.

29