

2026/I/Teilh/7 Kreis Mitte

Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit bei Hamburger Behörden und stadteigenen Unternehmen

Beschluss: Annahme

Viele Menschen – insbesondere ältere Bürger*innen, Personen mit geringem Einkommen oder eingeschränkten digitalen Kompetenzen – sind auf persönliche und telefonische Kontakte angewiesen.

Eine zu starke Fokussierung auf digitale Kommunikation kann zur sozialen Ausgrenzung führen. Deshalb ist es erforderlich, dass staatliche Stellen sowohl digitale Angebote als auch den klassischen, persönlichen Zugang sicherstellen.

Die SPD steht für eine Verwaltung, die alle Menschen erreicht, unabhängig von Einkommen, Alter oder technischer Ausstattung. Eine verlässliche telefonische Erreichbarkeit ist Ausdruck von Respekt und Wertschätzung der Bürger*innen unserer Stadt.

Der Landesparteitag möge zur Weiterleitung an die SPD Bürgerschaftsfraktion beschließen, den Senat zu ersuchen, Maßnahmen zu ergreifen, um die telefonische Erreichbarkeit von Hamburger Behörden und stadteigenen Unternehmen im Sinne einer bürgernahen, barrierefreien und sozial gerechten Verwaltung deutlich zu verbessern.

Dabei sollen insbesondere folgende Punkte berücksichtigt werden:

1. Erreichbarkeit sicherstellen:

Bandansagen sollen so gestaltet werden, dass Bürger*innen stets auch die Möglichkeit eines direkten Gesprächskontakts erhalten. Hinweise auf digitale Kommunikationswege (z. B. E-Mail, Online-Portale) können ergänzend erfolgen, dürfen aber kein Ersatz für den persönlichen Telefonkontakt sein.

1. Servicezeiten und Wartezeiten optimieren:

Behörden und Unternehmen sollen Vorgaben im Telefonservice entwickeln, die eine angemessene Erreichbarkeit während der Geschäftszeiten sicherstellen. Dazu gehören die Installation von Rückrufsystemen, erhöhter Personaleinsatz in Stoßzeiten sowie Informationen zur telefonischen Erreichbarkeit.

1. Barrierefreiheit und Teilhabe gewährleisten:

Der Zugang zu Verwaltung und öffentlichen Dienstleistungen muss auch für Menschen ohne digitale Kenntnisse oder technische Ausstattung möglich sein. Die telefonische Kommunikation soll daher ein zentraler Bestandteil sozial gerechter Teilhabe bleiben.

Überweisen an

Bürgerschaftsfraktion