

Sicherung des Wunsch- und Wahlrechts bei digitaler Antragstellung und Beratung

Ausgangslage

Das Online-Zugangsgesetz (OZG) verpflichtet Bund und Länder, bis 31. Dezember 2022 „ihre Verwaltungsleistungen auch elektronisch über Verwaltungsportale anzubieten“. Als Adressaten mitumfasst, sind die Träger der Sozialversicherung und die Kommunen als Teile der Länder.

Verwaltungsleistungen dienen den Bürgerinnen und Bürgern

Die Digitalisierung von Verwaltungsleistungen und -abläufen wird gemeinhin als eine fortschrittliche Entwicklung positiv bewertet. Hiermit werden Vorstellungen von Verfahrensbeschleunigung, Kosteneinsparungen, Effizienzsteigerung verbunden. Entscheidend für eine Bewertung ist letztlich, dass Verwaltungsleistungen den Bürgerinnen und Bürgern zu dienen bestimmt sind. Nur wenn die Digitalisierung in der jeweils konkreten Ausgestaltung Vorteile für Bürgerinnen und Bürger erbringt, ist sie ein Fortschritt.

Die Digitalisierung von Verwaltungsleistungen darf sich jedenfalls nicht negativ auf die Bürgerinnen und Bürger auswirken. Ein Nachteil wäre beispielsweise gegeben, wenn die Digitalisierung zu längeren Bearbeitungszeiten oder zu höheren Gebühren führen würde. Nachteilig wäre auch, wenn sich aus der Digitalisierung neue Zugangsbarrieren ergäben. Auch der Schutz persönlicher Daten ist zu beachten.

Die mit digitalen Anwendungen verbundenen Vorteile wie Zeitsouveränität und Zeitersparnis müssen allen Bürgerinnen und Bürgern, die dies wollen, diskriminierungsfrei zugänglich sein. Das heißt, dass digitale Anwendungen barrierefrei in einem erweiterten umfassenden Sinn ausgestaltet sein müssen. Sie müssen beispielsweise unmittelbar durch Menschen mit Hör- oder Sehbehinderung genutzt werden können und über Schnittstellen zu üblichen Assistenzsystemen verfügen. Manche Menschen mit körperlichen Beeinträchtigungen können die IT nur über die Tastatur oder Sprachein-/ausgabe steuern. Das muss auch bei der Erschließung digitaler Verwaltungsleistungen möglich sein. 12,1 Prozent der erwerbsfähigen Bevölkerung kann nicht oder nicht ausreichend lesen und schreiben. Menüführung, Formulare, Erläuterungen etc. müssen leicht verständlich und nachvollziehbar sein, also in leichter Sprache gefasst sein. Auch die Nutzung in gängigen anderen Sprachen muss möglich sein.

Nicht nur Information und Beantragung von Verwaltungsleistungen müssen barrierefrei möglich sein, sondern auch ihre Entgegennahme. Behördliche Nachfragen, Informationen und letztlich auch Entscheidungen müssen den Anforderungen an eine umfassende Barrierefreiheit genügen.

Recht auf nicht elektronische Beratung achten!

Die nicht digitale Inanspruchnahme von Verwaltungsleistungen vollzieht sich überwiegend in den Räumen der jeweiligen Behörde. Dort können persönliche Information und Beratung genutzt werden. Im Bereich der Sozialleistungen ist mit § 14 SGB I ausdrücklich eine Beratungspflicht der Behörden gegeben. Auch bei digitaler Inanspruchnahme von Verwaltungsleistungen muss der Anspruch auf Information und Beratung eingelöst werden. Neben textbasierten Hilfen müssen telefonische Beratungen angeboten werden.

Die staatlichen Stellen müssen die Digitalisierung so umsetzen, dass sich ein digitaler Zugang aus Sicht der Bürgerinnen und Bürger als vorteilhaft erweist. Es wird aber immer Menschen geben, die die digitalen Möglichkeiten nicht nutzen wollen oder auch mangels IT-Ausstattung gar nicht nutzen können. Für sie muss es weiterhin ein ausreichendes Angebot an nicht digitaler und auch gänzlich nicht elektronischer Beratung und Zugängen zu Verwaltungsleistungen geben. Richtigerweise formuliert § 1 OZG, dass Verwaltungsleistungen „auch“ elektronisch anzubieten sind. Die digitale Verwaltungsleistung ergänzt das bestehende nicht elektronische Angebot, ersetzt es aber nicht.

Das heißt auch, dass die Nutzung des nicht elektronischen Angebotes nicht mit faktischen Hürden wie langen Warte- und Bearbeitungszeiten oder stark eingeschränkten Öffnungszeiten verbunden sein darf.

Wunsch- und Wahlrecht achten!

Das OZG bezieht sich nur auf die Bereitstellung von Verwaltungsleistungen an die Bürgerinnen und Bürger. Gemeint ist beispielsweise der Parkausweis, das Elterngeld oder auch der Anspruch auf Leistungen der Eingliederungshilfe. Die Leistungen der Eingliederungshilfe als solche wie zum Beispiel Wohnberatung, Inanspruchnahme einer Werkstatt für Menschen mit Behinderungen, Inanspruchnahme eines Fahrdienstes sind keine Verwaltungsleistungen, sondern soziale Dienstleistungen, die von Leistungserbringern angeboten werden.

Erbringer sozialer Dienstleistungen sind in den einzelnen Sozialgesetzbüchern näher spezifiziert. Ganz allgemein ist ihre Stellung in § 17 SGB I beschrieben.

Die Umsetzung des OZG bietet hervorragende Möglichkeiten, die Dimension der Erbringung sozialer Dienstleistungen mit der Entscheidung über die Leistungsberechtigung zu verknüpfen. So können beispielsweise alle geeigneten Leistungserbringer mit ihrem aktuellen Angebot einschließlich freier Kapazitäten auf der Behördenseite gezeigt werden oder auch im Bewilligungsbescheid verlinkt werden.

Bei Nutzung von Verknüpfungen zwischen Leistungsbewilligung und Hinweisen auf das Angebot geeigneter Anbieter ist aber sicher zu stellen, dass das Wunsch- und Wahlrecht der Leistungsberechtigten nicht eingeschränkt wird. Das heißt insbesondere, dass alle geeigneten Leistungserbringer gleichberechtigt dargestellt werden und dass an dieser Stelle ausdrücklich auf das Wunsch- und Wahlrecht hinzuweisen ist. Auch mögliche Alternativen zu Dienstleistungen wie das Persönliche Budget sind gleichberechtigt aufzuführen. Ebenso sind Hinweise zu geben auf unabhängige Beratungsmöglichkeiten wie beispielsweise die ergänzende unabhängige Teilhabeberatung (EUTB) oder die unabhängige Patientenberatung. Bei einer Auflistung von Angeboten ist darauf hinzuweisen, dass es sich um eine willkürliche oder alphabetische Darstellung handelt und nicht um eine qualitative Wertung.

Soweit die Möglichkeit eröffnet wird, dass Leistungserbringer ihre Angebote in Portale der Behörden einbinden können, muss auch hier ein gleichberechtigter Zugang ermöglicht werden. Eine Selektion durch beispielsweise die Bevorzugung bestimmter Portale oder Schnittstellen beeinträchtigt nicht nur die Berufsausübungsfreiheit der Leistungserbringer, sondern schränkt auch das Wunsch- und Wahlrecht der Leistungsberechtigten ein.

Sofern zur Nutzung von Schnittstellen oder zur Digitalisierung von Leistungen bestimmte Systemanforderungen an die Leistungserbringer gestellt werden, müssen die dadurch entstehenden zusätzlichen Kosten bei den Finanzierungen über Entgelte oder Zuwendungen Berücksichtigung finden.

Vorstandsbeschluss vom 28. Januar 2022

Kontakt:

Werner Hesse

Geschäftsführer

sozialrecht@paritaet.org