



[LAG der freien Wohlfahrtsverbände S-H e.V., Falckstr. 9, 24103 Kiel](#)

Wirtschaftsausschuss des Schleswig-  
Holsteinischen Landtags  
Herr Vorsitzender Claus Christian Clausen

Falckstraße 9  
24103 Kiel  
T: 0431- 33 60 75  
[kontakt@lag-sh.de](mailto:kontakt@lag-sh.de)  
[www.lag-sh.de](http://www.lag-sh.de)

**Iris Janßen**  
Geschäftsführerin

**Heiko Naß**  
Vorsitzender

*Per Mail*

Schleswig-Holsteinischer Landtag  
Umdruck 20/6661

Bankverbindung:  
Evangelische Bank  
IBAN: DE65 5206 0410 0006 4018 05  
BIC: GENODEF1EK1

Kiel, 10. Juni 2026

Stellungnahme zum Entwurf eines Gesetzes zur Beschleunigung der Digitalisierung  
(Digitalisierungsbeschleunigungsgesetz - DigiBeschlG) - Gesetzentwurf der  
Landesregierung, **Drucksache 20/4202**

Sehr geehrter Herr Claussen,  
sehr geehrte Damen und Herren Abgeordnete,  
vielen Dank für die Möglichkeit zur Stellungnahme zum Entwurf des  
Digitalisierungsbeschleunigungsgesetzes. Als Landes-Arbeitsgemeinschaft der freien  
Wohlfahrtsverbände Schleswig-Holstein (LAG FW) begrüßen wir die mit dem  
Gesetzesvorhaben verbundenen Ziele, Digitalisierungshemmnisse abzubauen und den  
digitalen Zugang zur Verwaltung zu stärken. Ebenso unterstützen wir das Vorhaben, mit  
dem Once-Only-Prinzip eine Prozessanpassung vorzunehmen, die sowohl auf Seiten der  
Verwaltung als auch auf Seiten der Bürger\*innen zu spürbaren Erleichterungen führen  
kann. Darüber hinaus möchten wir zum Ausdruck bringen, dass wir es begrüßen, dass das  
Land die mit der Digitalisierung verbundenen Möglichkeiten zur Effizienzsteigerung nutzt  
und in finanziell herausfordernden Zeiten versucht, Verwaltungskosten einzusparen.

Das mit der geplanten Pflicht zur Einrichtung und Nutzung eines Servicekontos verbundene Vorhaben, die im Servicekonto abgebildeten Prozesse nicht weiter analog vorzuhalten (Digital-First-Prinzip), ist ein aus Kostengründen nachvollziehbares, mit Blick auf die digitale Teilhabe aber potenziell problembehaftetes Vorhaben.

Gerne nutzen wir die Möglichkeit zur Stellungnahme, um Ihnen die aus unserer Sicht zwingend zu adressierenden Hürden bei der Umsetzung des Gesetzes darzulegen. Zentral ist dabei nach unserer Ansicht die Ausgestaltung und Umsetzung der in § 15 skizzierten Assistenz für die Nutzung von E-Government-Services in Verbindung mit den in § 27 (2) aufgeführten Personengruppen, die von der „unassistierten“ Nutzungspflicht ausgenommen werden können. Darüber hinaus möchten wir auf Risiken bei der Automatisierung von Verwaltungsprozessen hinweisen.

### **Pflicht zur Einrichtung und Nutzung des Servicekontos - Assistenzleistungen**

#### **Beispiele für Bedürfnisse von Menschen mit Anspruch auf Assistenz**

Die praktische Nutzung digitaler Verwaltungsangebote ist für viele Bürgerinnen und Bürger mit erheblichen Hürden verbunden, die in der aktuellen Ausgestaltung nicht ausreichend berücksichtigt werden. Diese Hürden betreffen unterschiedliche Personengruppen in jeweils spezifischer Weise und gehen deutlich über rein technische Fragestellungen hinaus.

Für taube und taubblinde Menschen bestehen grundlegende Kommunikationsbarrieren. Schriftbasierte Kommunikation – auch in vereinfachter Sprache – ist für viele nicht ausreichend verständlich, da sie nicht ihrer primären Kommunikationsform entspricht. Gleichzeitig fehlt es häufig an der Möglichkeit, notwendige Unterstützungsleistungen wie Dolmetschende für Deutsche Gebärdensprache oder Taubblindenassistenz verbindlich und niedrigschwellig in Anspruch zu nehmen. Hinzu kommt, dass Betroffene bislang häufig selbst dafür verantwortlich sind, entsprechende Unterstützungsstrukturen zu organisieren. Das Land muss daher sicherstellen, dass notwendige Kommunikationsunterstützung strukturell bereitgestellt, frühzeitig abgefragt und durch die Verwaltung organisiert wird.

Blinde und sehbehinderte Menschen stoßen in digitalen Verwaltungsverfahren vielfach auf Barrieren in der Bedienbarkeit und Zugänglichkeit. Wenn digitale Angebote nicht konsequent barrierefrei gestaltet sind oder Assistenzkräfte nicht ausreichend mit Hilfstechnologien vertraut sind, wird die selbstständige Nutzung erheblich eingeschränkt oder unmöglich. Das Land muss daher eine konsequente Einhaltung verbindlicher Barrierefreiheitsstandards sowie den Aufbau entsprechender Kompetenzen bei Assistenzkräften gewährleisten.

Menschen mit kognitiven Einschränkungen oder geringer Medienkompetenz stehen häufig vor der Schwierigkeit, digitale Prozesse nicht nur technisch zu bedienen, sondern inhaltlich zu verstehen. Verwaltungsverfahren sind oft komplex, verwenden fachliche Sprache und setzen ein hohes Maß an Abstraktionsfähigkeit voraus. Eine reine Unterstützung beim Ausfüllen von Formularen greift hier zu kurz. Das Land muss daher sicherstellen, dass Assistenzleistungen ausdrücklich auch die verständliche Erklärung von Inhalten und Verfahren umfassen und entsprechend ausgestaltet sind.

Ältere Menschen sehen sich zudem oftmals mit einer Kombination aus fehlender technischer Routine, Unsicherheiten im Umgang mit digitalen Anwendungen und mangelndem Vertrauen in digitale Verfahren konfrontiert. Niedrigschwellige Unterstützungsangebote in vertrauten Umgebungen können hier hilfreich sein, werfen in der Praxis jedoch Fragen hinsichtlich Vertraulichkeit und Verlässlichkeit auf. Das Land muss daher sicherstellen, dass entsprechende Angebote flächendeckend verfügbar sind und gleichzeitig den Anforderungen an Vertraulichkeit, Qualität und tatsächliche Nutzbarkeit gerecht werden.

Menschen mit Sprachbarrieren oder Migrationshintergrund haben vielfach Schwierigkeiten, die Inhalte und Anforderungen digitaler Verwaltungsverfahren zu verstehen und angemessen darauf zu reagieren. Sprachliche Hürden betreffen dabei sowohl das Verständnis als auch die eigenständige Formulierung von Anliegen. Das Land muss daher

geeignete sprachliche Unterstützungsangebote bereitstellen und sicherstellen, dass Verständigung nicht einseitig vorausgesetzt, sondern aktiv ermöglicht wird.

Für Menschen, die auf rechtliche Vertretung angewiesen sind, ergeben sich besondere strukturelle Probleme. Digitale Verwaltungsverfahren sind bislang häufig nicht darauf ausgelegt, dass bevollmächtigte oder gesetzliche Vertreterinnen und Vertreter rechtssicher und praktikabel auf Verfahren zugreifen können. Das Land muss daher rechtliche und technische Lösungen schaffen, die eine vollumfängliche und rechtssichere Vertretung auch in digitalen Verfahren ermöglichen.

Auch für Fachkräfte der Sozialen Arbeit sowie andere unterstützende Dritte entstehen durch die Digitalisierung zusätzliche Herausforderungen. Digitale Prozesse sind häufig nicht darauf ausgelegt, dass mehrere Personen gemeinsam an einem Verfahren arbeiten. Fehlende Möglichkeiten zum datenschutzkonformen Zwischenspeichern oder zur gemeinsamen Bearbeitung erschweren eine wirksame Unterstützung erheblich. Das Land muss daher sicherstellen, dass digitale Verfahren so ausgestaltet werden, dass sie eine begleitete Antragstellung sowie die Einbindung unterstützender Dritter praktisch und rechtssicher ermöglichen.

Insgesamt zeigen diese Beispiele, dass die bestehenden und geplanten digitalen Verwaltungsverfahren mit erheblichen Zugangshürden verbunden sein können. Ohne eine konsequente Ausrichtung an diesen realen Nutzungsschwierigkeiten besteht die Gefahr, dass Digitalisierung nicht zu einem erleichterten Zugang zur Verwaltung führt, sondern für bestimmte Personengruppen neue Barrieren schafft. Das Land ist daher gefordert, die Ausgestaltung des Gesetzes und seiner Umsetzung konsequent an dem Ziel gleichwertiger Zugänglichkeit für alle Bürgerinnen und Bürger auszurichten.

### **Verfügbarkeit qualifizierter Assistenzkräfte in ausreichendem Umfang**

Um durch die Pflicht zur Nutzung des Servicekontos keine digitalen Hürden für Menschen mit Unterstützungsbedarf zu schaffen, müssen bei der Einführung der Nutzungspflicht

qualifizierte Assistenzkräfte in ausreichender Zahl in allen öffentlichen Verwaltungen verfügbar sein. Der aus dem Gesetzesentwurf und den Erläuterungen erkennbare Planungsstand zur Ausgestaltung der Assistenzkräfte lässt jedoch Zweifel aufkommen, ob die Landesregierung die federführende Verantwortung für diese Aufgabe übernimmt und ihr ausreichende Priorität einräumt. Bisher bleiben daher nicht nur Fragen zur institutionellen Ansiedlung der Assistenzkräfte weitgehend offen, sondern auch Fragen zur notwendigen Qualifikation, zum konkreten Umfang und Ablauf der Assistenzleistung sowie zur Finanzierung.

Die in § 15 (2) enthaltene Kann-Formulierung, die eine Konkretisierung der Ausgestaltung der Assistenzkräfte mittels Verordnung durch die Staatskanzlei lediglich ermöglicht, ist nicht ausreichend. Die LAG FW hält eine Konkretisierung der Ausgestaltung zwingend für notwendig, um ein qualitativ und quantitativ unzureichendes Angebot an Assistenzkräften bei Inkrafttreten des Gesetzes zu verhindern. Bei der Ausgestaltung des Assistenz-Angebots muss aus Sicht der LAG FW zwingend die Perspektive der Betroffenen und Expertinnen/Experten in eigener Sache (siehe oben genannte Beispiele) mit einbezogen werden. Da die Verwaltungsdigitalisierung ein laufender Prozess sein wird, müssen diese Nutzergruppen nicht nur einmalig, sondern laufend bei der Ausgestaltung mit einbezogen werden. Nur so wird eine bürgerfreundliche Verwaltung gelingen.

Wir weisen darauf hin, dass die Einführung der Pflicht zur Nutzung der Servicekonten ohne eine qualitativ wie quantitativ angemessene Bereitstellung von Assistenzkräften zu erheblichen Einschränkungen der digitalen Teilhabe von Menschen mit Unterstützungsbedarf führen kann. An dieser Stelle verweisen wir auf das auf Seite 4 des Gesetzesentwurfs formulierte Ziel, dass „das Vorliegen einer berechtigten Ausnahme von der Pflicht zur digitalen Kommunikation keine Benachteiligung der jeweiligen Person zur Folge hat und für diese Personen ein gleichwertiger Zugang zur Verwaltung und zu Verwaltungsverfahren besteht“. Die Landesregierung trägt die Verantwortung, diesem Anspruch gerecht zu werden.

## **Beteiligungsverfahren zur Ausgestaltung der Assistenzleistung**



Um bei der Ausgestaltung der Rahmenbedingungen (Qualifikation, institutionelle Ansiedlung etc.) und den konkreten Aufgaben der Assistenzkräfte zu einer zielführenden Lösung im Sinne der digitalen Teilhabe zu kommen, ist es aus Sicht der Wohlfahrtsverbände zwingend erforderlich, Expertinnen/Experten in eigener Sache einzubeziehen. Besonders bei der Gestaltung der Prozesse, die die betroffenen Personenkreise mit Hilfe der Assistenzkräfte durchführen, müssen diese Expertinnen beteiligt werden. So ist derzeit beispielsweise noch unklar, wie Personen, die bei der Nutzung des Servicekontos auf Assistenz angewiesen sind, über den Eingang eines Poststücks in ihrem Servicekonto informiert werden, wenn sie ihr Konto nicht eigenständig abrufen können.

Das auf Seite 64 skizzierte Vorgehen, das als zu beteiligenden Akteur ausschließlich das für Soziales zuständige Ressort und die Kommunalen Landesverbände vorsieht, greift zu kurz. Diese Sichtweisen in die Überlegungen einzubeziehen ist zwar notwendig, da sie die durchführenden Verwaltungsorgane vertreten. Wenn die Ausgestaltung der Assistenzleistung jedoch nur durch die prozessorientierte Sichtweisen der Landesverwaltung und Kommunen geprägt wird, droht sie, ihr Ziel eines gleichwertigen Zugangs zur Verwaltung zu verfehlen. Um diesen tatsächlich zu gewährleisten, müssen die Erfahrungen und Bedürfnisse der potenziell betroffenen Personenkreise einbezogen werden. Gerne stehen die Wohlfahrtsverbände der Landesregierung hierbei beratend und vermittelnd zur Verfügung.

### **Zugang zur Assistenzleistung**

Da der Zugang zur Assistenzleistung nach § 15 an die Ausnahme von der Pflicht zur „unassistierten“ Nutzung des Servicekontos nach § 27 (2) geknüpft ist, ist die Aufzählung der Personengruppen, die von dieser Pflicht ausgenommen werden können, für die digitale Teilhabe zentral. Eine abschließende Liste aller potenziell assistenzbedürftigen Personen erscheint jedoch kaum möglich und nicht sinnvoll. So muss beispielsweise auch einer Person mit geringer Medienkompetenz, die keinerlei körperliche oder kognitive Einschränkungen hat, der Zugang zur Assistenzleistung offenstehen.

Vor diesem Hintergrund erscheint die unter § 27 (2) angeführte Aufzählung der Personengruppen aus Sicht der LAG FW nicht zielführend. Positiv hervorzuheben ist der sechste Aufzählungspunkt, der die Ausnahme von der Pflicht und damit die Nutzung der Assistenzkräfte für alle Personen eröffnet, bei denen „außergewöhnliche Umstände“ vorliegen. Nach Auffassung der LAG FW ermöglicht diese Formulierung den Zugang zur Assistenzleistung für Personen, die keiner der vorher genannten fünf Gruppen angehören, bei der Nutzung des Servicekontos aber dennoch Unterstützung benötigen.

Sollte der sechste Aufzählungspunkt die gerade beschriebene Wirkung entfalten, ist die vorherige Nennung konkreter Personenkreise aus Sicht der Wohlfahrtsverbände zwar nicht erforderlich, aufgrund des sechsten Punktes in der Praxis folgenlos. Sollte die Aufzählung konkreter Personenkreise hingegen tatsächlich dazu gedacht sein, nur ausgewählten Personenkreisen den Zugang zur Assistenzleistung zu ermöglichen, ist das Gesetz zwingend so abzuändern, dass der Zugang allen Personen offensteht.

In direktem Zusammenhang mit der Öffnung des Zugangs zur Assistenzleistung steht die Frage nach der Notwendigkeit eines formellen Antrags oder der Erbringung von Nachweisen. Auf Seite 45 steht, dass Ausnahmen der unassistierten Nutzung nur dann gewährt werden, „wenn eine digitale Nutzung nachweislich nicht möglich oder unzumutbar ist“. Aus Sicht der LAG FW muss hier das Wort „nachweislich“ gestrichen werden. Denn ansonsten widerspricht dieses Vorgehen den Zielen der digitalen Teilhabe der Landesregierung. Personen, die bei der Einrichtung oder Nutzung des Servicekontos Unterstützung durch Assistenzkräfte benötigen, müssen diese Hilfe ohne Zeitverzug und bürokratische Hürden in Anspruch nehmen können.

Ein vorgeschaltetes Antragsverfahren oder eine Nachweispflicht würde nicht nur zusätzlichen Aufwand verursachen und Menschen mit Unterstützungsbedarf zwingen, ihren Unterstützungsbedarf zu rechtfertigen, sondern könnte auch zu längeren Bearbeitungszeiten führen. Dadurch würde das Gesetzesvorhaben für Personen mit Unterstützungsbedarf praktisch zu einer Verschlechterung führen.

Die Wohlfahrtsverbände fordern die Landesregierung daher auf, den Zugang zur Assistenzleistung allen Personen zu ermöglichen, die nach eigener Einschätzung

Unterstützung benötigen. Wir empfehlen daher zudem die Ergänzung des § 27 Abs.2 EGovG SH um folgende Formulierung: „Das Anrecht auf die Nutzung der Verwaltungsassistenz muss nicht nachgewiesen werden.“

### **Automatisierung von Verwaltungsabläufen**

Das in § 10 formulierte Ziel, verwaltungsinterne Prozesse ebenso wie Personalverwaltungsprozesse nach Möglichkeit zu automatisieren, ist vor dem Hintergrund der angespannten Haushaltssituation nachvollziehbar und grundsätzlich zu begrüßen. Bei der Prüfung und Umsetzung von Automatisierungsprozessen ist aus Sicht der Wohlfahrtsverbände zwingend zu berücksichtigen, dass der Einsatz von Algorithmen und KI-Systemen von der Entwicklung an grundsätzlich diskriminierungsfrei gestaltet werden muss.

Gerade Algorithmische Entscheidungssysteme (ADM-Systeme) eröffnen auf den ersten Blick enorme Chancen im Hinblick auf die Verwaltungsdigitalisierung. Diese müssen jedoch zwingend so entwickelt und eingesetzt werden, dass gruppenspezifische Diskriminierungen ausgeschlossen werden können. Zudem braucht es effektive Absicherungen, um weiterhin auch Einzelfälle und besondere soziale Lebenslagen weiterhin berücksichtigen zu können. ADM-Systeme müssen transparent, überprüf- und korrigierbar gestaltet sein. Es müssen niedrighschwellige Widerspruchsmöglichkeiten eingeräumt werden, mit dem Recht auf Herbeiführung einer gerichtlichen Entscheidung. Hierfür müssen Betroffene über deren Einsatz stets transparent, verständlich und nachvollziehbar in Kenntnis gesetzt werden.

Abschließend möchten wir noch auf folgenden Aspekt hinweisen: Im Begründungstext zu Artikel 2 steht: „Zudem wird durch Regelungen gewährleistet, dass Unterstützungsangebote bereitgestellt werden, um möglichst vielen Bürgerinnen und Bürgern die Nutzung der digitalen Verwaltungsangebote zu ermöglichen.“ Aus Sicht LAG FW muss gewährleistet werden, dass allen Bürger\*innen die Nutzung der digitalen Verwaltungsangebote ermöglicht wird.

## **Anforderungen an die weitere Ausgestaltung des Gesetzes und seiner Umsetzung**

Vor dem Hintergrund der dargestellten Herausforderungen und Risiken formulieren die Wohlfahrtsverbände folgende zentrale Anforderungen an die weitere Ausgestaltung des Gesetzes und seiner Umsetzung:

1. Die Verwaltungsassistenz muss verbindlich, flächendeckend und in ausreichender Qualität und Quantität bereitgestellt werden. Dies umfasst insbesondere klare Regelungen zu Zuständigkeiten, Qualifikation, Umfang der Leistungen sowie eine gesicherte und auskömmliche Finanzierung.
2. Der Zugang zu Assistenzleistungen muss für alle Bürgerinnen und Bürger niedrigschwellig und diskriminierungsfrei ausgestaltet sein. Insbesondere dürfen keine Nachweis- oder Antragsverfahren vorgeschaltet werden, die den Zugang faktisch erschweren oder verzögern.
3. Die Ausgestaltung digitaler Verwaltungsangebote und Assistenzleistungen muss konsequent an den tatsächlichen Bedarfen der betroffenen Nutzergruppen ausgerichtet werden. Dabei sind insbesondere bestehende Kommunikationsbarrieren, Anforderungen an Barrierefreiheit, Unterstützungsbedarfe beim Verständnis von Verfahren sowie die praktische Nutzbarkeit in begleiteten Kontexten zu berücksichtigen.
4. Die Verantwortung für die Sicherstellung eines gleichwertigen Zugangs zur Verwaltung liegt beim Staat. Unterstützungsleistungen müssen strukturell organisiert und verlässlich bereitgestellt werden; eine Verlagerung dieser Verantwortung auf die betroffenen Personen ist auszuschließen.
5. Betroffene Gruppen sowie Expertinnen und Experten in eigener Sache sind systematisch und dauerhaft in die Ausgestaltung, Umsetzung und Weiterentwicklung der digitalen Verwaltungsangebote einzubeziehen.
6. Digitale Verwaltungsverfahren müssen so ausgestaltet werden, dass sie die Einbindung unterstützender Dritter sowie rechtlicher Vertretungen rechtssicher und praktikabel ermöglichen. Hierzu zählen insbesondere Funktionen zur gemeinsamen Bearbeitung, zum datenschutzkonformen Zwischenspeichern sowie zur Abbildung von Vertretungskonstellationen.

7. Der Einsatz automatisierter Verfahren und KI-basierter Systeme ist so auszugestalten, dass Diskriminierungen ausgeschlossen werden, Transparenz gewährleistet ist und jederzeit effektive Widerspruchs- und Kontrollmöglichkeiten bestehen.

Als Landes-Arbeitsgemeinschaft der freien Wohlfahrtsverbände Schleswig-Holstein bedanken wir uns für die Gelegenheit, unsere Hinweise und Bedenken zu Digitalisierungsbeschleunigungsgesetz einbringen zu können. Für eine Vertiefung unserer Hinweise stehen wir selbstverständlich gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen,



Heiko Naß  
Vorsitzender



Michael Saitner  
Mitglied LAG-FW