



Unterrichtung 20/327

der Landesregierung

Eckpunkte zur Ausgestaltung einer Assistenz für die Nutzung von E-Government-Services und für die digitale Interaktion mit der öffentlichen Verwaltung

Die Landesregierung unterrichtet den Schleswig-Holsteinischen Landtag gemäß Artikel 28 Abs. 1 der Verfassung des Landes Schleswig-Holstein in Verbindung mit dem Parlamentsinformationsgesetz.

Federführend ist der Ministerpräsident.

Zuständiger Ausschuss: Wirtschafts- und Digitalisierungsausschuss

Der Chef der Staatskanzlei | Postfach 7122 | 24171 Kiel

An die
Präsidentin des
Schleswig-Holsteinischen Landtages
Frau Kristina Herbst, MdL
Düsternbrooker Weg 70
24105 Kiel

Minister

3. März 2026

Entwurf eines Digitalisierungsbeschleunigungsgesetzes und Eckpunkte zur Ausgestaltung einer Assistenz für die Nutzung von E-Government-Services und für die digitale Interaktion mit der öffentlichen Verwaltung

Sehr geehrte Frau Landtagspräsidentin,

hiermit übersende ich Ihnen den Entwurf eines Gesetzes zur Beschleunigung der Digitalisierung (Digitalisierungsbeschleunigungsgesetz – DigiBeschlG).

Der Gesetzentwurf wurde am 3. März 2026 von der Landesregierung beschlossen und wird hiermit gemäß Artikel 44 Abs. 1 der Landesverfassung zur weiteren Behandlung im Landtag übermittelt. Ich bitte um die Aufnahme dieses Entwurfs in die Tagesordnung der nächsten Landtagssitzung.

Zugleich übersende ich Ihnen zur Unterrichtung des Parlaments die im Zusammenhang mit dem Gesetzesentwurf stehenden, von der Landesregierung beschlossenen, „Eckpunkte zur Ausgestaltung einer Assistenz für die Nutzung von E-Government-Services und für die digitale Interaktion mit der öffentlichen Verwaltung“.

Mit freundlichen Grüßen



Dirk Schrödter

Anlagen

1. Gesetzentwurf

2. Eckpunkte zur Ausgestaltung einer Assistenz für die Nutzung von E-Government-Services und für die digitale Interaktion mit der öffentlichen Verwaltung

1

2

3 **Eckpunkte zur Ausgestaltung einer Assistenz**
4 **für die Nutzung von E-Government-Services und für**
5 **die digitale Interaktion mit der öffentlichen Verwaltung**

6

7 vorgelegt von

8 Dirk Schrödter, Chef der Staatskanzlei und Minister für Digitalisierung

9

10

11

12

13 Version: 0.1

14 Stand: 2. März 2026

I. Ausgangslage und Zielsetzung

Ziel der Landesregierung ist es, im Interesse unserer Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen, Verwaltungsprozesse zu beschleunigen. Um dieses Ziel zu erreichen, müssen vollständig digitale Prozessketten erreicht werden, in denen Daten fließen können. Das setzt voraus, dass bereits bei einer Antragstellung Daten digital weiterverarbeitbar eingehen und nicht in der Verwaltung von Hand abgetippt werden müssen.

Im Rahmen des Digitalisierungsbeschleunigungsgesetzes erfolgt daher unter anderem eine Novelle des E-Government-Gesetzes (EGovG-E), wodurch Bürgerinnen und Bürger in Schleswig-Holstein nach dem „Digital Only“-Prinzip verpflichtet werden, für die Kommunikation zur Leistungsverwaltung ausschließlich ein digitales Servicekonto zu nutzen, damit Daten aus Antragsprozessen innerhalb der Verwaltung schnell weiterverarbeitet werden können.

Um dabei strukturelle Benachteiligungen von Menschen mit Behinderungen oder Sprachbarrieren, Menschen mit fehlenden Digitalkompetenzen, bei fehlendem Zugang zu internetfähigen informationstechnischen Systemen oder in außergewöhnlichen Einzelfällen zu verhindern, ist in § 15 EGovG-E die Bereitstellung einer Assistenz für die Nutzung von E-Government-Services und für die digitale Interaktion mit der öffentlichen Verwaltung (kurz: Verwaltungsassistenz) vorgesehen.

Mit dem vorliegenden Eckpunktepapier wird eine Grundlage geschaffen, das die Ausgestaltung und Einführung der Rolle einer solchen Verwaltungsassistenz in Schleswig-Holstein weiter konkretisiert. Im Rahmen einer Anhörung werden die Eckpunkte zudem zur Diskussion gestellt.

Das Eckpunktepapier nimmt bereits Anregungen aus den Anhörungsverfahren zum Digitalisierungsbeschleunigungsgesetz auf. Es versucht dabei, das Spannungsfeld zwischen finaler Festlegung und evolutorischen Anpassungsnotwendigkeiten, die sich notwendigerweise aus dem hohen Dynamisierungsgrad der digitalen Transformation ergeben, abzubilden.

II. Konzeptionelle Überlegungen zur Ausgestaltung einer Assistenz für die Nutzung von E-Government-Services und für die digitale Interaktion mit der öffentlichen Verwaltung

1. Rollenbeschreibung

Die Verwaltungsassistenz soll die nach § 27 Abs. 2 EGovG-E definierten Personengruppen bei der Einrichtung des Servicekontos und Nutzung von E-Government-Services unterstützen, ohne jedoch gezielt beratende Funktionen in Verwaltungsverfahren zu übernehmen. Bei inhaltlichen Fragen soll auf die Beratungsstrukturen der jeweiligen Fachabteilungen weitergeleitet werden.

Zu den Aufgaben der Verwaltungsassistenz gehören etwa

- die Einrichtung und Änderung des Servicekontos,

- 55 • die Unterstützung beim Auffinden der passenden Verwaltungsleistung,
- 56 • die Unterstützung beim Ausfüllen von Formularen,
- 57 • die Unterstützung beim Abruf von Nachrichten und
- 58 • ggf. die unkomplizierte Weiterleitung von Bürgerinnen und Bürgern an
- 59 Fachabteilungen, sollte eine Verwaltungsleistung (noch) nicht durch E-Gover-
- 60 nment-Services abgedeckt sein.

61 Dieses Aufgabenspektrum kann sich mit der Entwicklung des Funktionsumfangs der
62 E-Government-Serviceinfrastruktur ändern und sollte regelmäßig überprüft und ange-
63 passt werden. Neben der akuten Unterstützung soll die Verwaltungsassistentz das
64 langfristige Ziel verfolgen, die Selbstständigkeit der Personengruppen zu stärken und
65 den Bedarf an Assistenz zu reduzieren.

66

67 **2. Kontaktaufnahme**

68 Die Inanspruchnahme der Verwaltungsassistentz muss den nach § 27 Abs. 2 EGovG
69 definierten Personengruppen niedrigschwellig möglich sein und darf nicht durch bü-
70 rokratischen Hürden erschwert werden.

71 Um eine Arbeitsüberbelastung der Verwaltungsassistentz wie auch eine übermäßige
72 Beanspruchung der betroffenen Personengruppen, etwa durch lange Wartezeiten bei
73 dem Ersuchen um Hilfe, zu mindern, erscheint eine vorherige digitale oder telefoni-
74 sche Terminkoordinierung zielführend. Das Anrecht auf die Nutzung der Verwal-
75 tungsassistentz soll bei der Terminvergabe nicht nachgewiesen werden.

76 Aufgrund der Vielfalt der möglichen Einschränkungen, etwa im Sprechen, Hören, Se-
77 hen oder Textverständnis, dürfte sich dies nicht durch einen einzelnen Lösungsweg
78 abdecken lassen, sondern sollte durch alle Arten der Kommunikation mit der Landes-
79 und Kommunalverwaltung ermöglicht werden, etwa

- 80 • Behördennummer 115 bzw. telefonische Erreichbarkeit
- 81 • Kontaktformular
- 82 • Onlineterminvergabe
- 83 • Direkte Ansprache vor Ort
- 84 • Virtuelle Assistenzen (z.B. Govii, o.ä.)
- 85 • Zuständigkeitsfinder (ZuFiSH)

86 Die digitale Transformation ermöglicht es, dass Verwaltungsservices auch ortsunge-
87 bunden und damit unabhängig von der Öffnung eines Bürgerbüros oder Rathauses
88 angeboten werden können, z.B. mittels Serviceterminals (Computer, Bildschirm,
89 Bedienzubehör, eID-Scanner, Dokumentenscanner) an dritten Orten und Standorten,
90 wie Stadtbibliotheken, digitalen Knotenpunkten oder mobil im Bücherbus oder sogar
91 bei Sparkassen und Banken oder an Servicestationen, wie im Supermarkt.

Die prototypischen Ablaufszenarien für die Inanspruchnahme der Verwaltungsassistenz, beispielsweise von der ersten Kontaktaufnahme mit der Verwaltungsassistenz über das Versenden eines Formulars aus einem Onlinedienst bis hin zum Abruf eines Bescheides aus dem Servicekonto der Bürgerin oder des Bürgers, finden sich in der Anlage zu diesen Eckpunkten.

3. Schulungsmaßnahmen

Für die Funktion der Verwaltungsassistenz soll ein Schulungsangebot zur Verfügung stehen. Das Qualitätsmanagement wird von einer zentralen Stelle koordiniert werden.

Die zu schulenden Personen werden nicht nur in der fachlichen Durchführung der Rolle befähigt, sondern gezielt für den Umgang mit den durch § 27 Abs. 2 EGovG definierten Personengruppen sensibilisiert. Gerade in der Arbeit mit vulnerablen Gruppen trägt das Wahr- und Ernstnehmen der Lebensrealität des Gegenübers erheblich zum Befähigungserfolg bei.

Die Schulungsmaßnahmen zur Rolle der Verwaltungsassistenz soll folgende Inhalte umfassen:

- Einführung und Rollenabgrenzung
- Verständnis für die eigene Rolle
- Abgrenzung zur inhaltlichen oder technischen Fachkraft
- Sensibilisierung für Unterstützungsbedarfe
- Grundlagen der E-Government-Serviceinfrastruktur
 - sichere Bedienung der Servicekontoinfrastruktur
 - Befähigung zur Nutzung von internen Informationsangeboten und Kontaktpunkten zur Unterstützung in der Rolle
 - Grundlegende Vermittlung von Verwaltungsvorgängen
- Barrierefreiheit und Hilfstechnologien
 - Verständnis für unterschiedliche Arten von Einschränkungen (etwa Sehen, Hören, Motorik, Kognition)
 - Kenntnis über einfache Hilfstechnologien und barrierearme Dienste
 - Sensibilisierung für Sprache, Tempo und Gestaltung in der Vermittlung
- Didaktik und Begleitung
 - Befähigung zur empathischen, individuellen Begleitung

126 **4. Organisatorische Verortung der Verwaltungsassistenz**

127 In unseren Verwaltungen, ob beim Land oder bei den Kommunen, existiert bereits
128 eine Vielzahl von Unterstützungsangeboten für den analogen Raum. Um diese eta-
129 blierten personellen und technischen Strukturen innerhalb der (kommunalen) Verwal-
130 tung zu nutzen, scheint die organisatorische Verortung der Verwaltungsassistenz auf
131 dieser Ebene zielführend zu sein. Hierdurch entfielen ein großer Teil des Initialauf-
132 wands, der durch einen Aufbau von komplett neuen Strukturen entstünde. Zudem
133 wären Kenntnisse der regionaler Besonderheiten und Bedarfe gegeben – auch, um
134 eine zeitweise Bereitstellung der Assistenzleistungen an Dritten Orten wie beispiels-
135 weise Bibliotheken oder in Vereinen ermöglichen zu können.

136 Dieses Angebot sollte durch die Einbeziehung der Sozialverbände und von Vertrete-
137 rinnen und Vertretern im Ehrenamt sinnvoll und effizient ergänzt werden. Dadurch
138 kann der Aufbau eines befähigenden Unterstützungsnetzwerk in der Zivilgesellschaft
139 erreicht werden. Assistenzen in den Behörden können einerseits dadurch entlastete
140 werden. Zugleich würde durch eine Diversifizierung von Anlaufstellen, z.B. im Rah-
141 men der Digitalen Knotenpunkten des Landes, Bibliotheken, Vereinen etc. der Zu-
142 gang zu diesen Angeboten vereinfacht werden.

143

144 **5. Kommunikation**

145 Im Zuge der Umsetzung der Vorgaben des Digitalisierungsbeschleunigungsgesetzes
146 erfolgt eine zentral koordinierte, bürgernahe, proaktive und ausführliche Informations-
147 kampagne, um über das Angebot und die Nutzungsmöglichkeiten der Verwaltungs-
148 assistenz zu informieren.

149

150 **III. Weiteres Vorgehen**

151 Das Land Schleswig-Holstein übernimmt eine koordinierende Funktion bei der Um-
152 setzung der Verwaltungsassistenz. In Kooperation mit den Kommunen und Sozial-
153 verbänden und Betroffenenvertretungen werden deren Erfahrungen und Anforderun-
154 gen in die weitere spezifische Ausgestaltung einbezogen. Diese Arbeiten werden bis
155 Ende 2026 abgeschlossen, um dem notwendigen Vorlauf zur Schulung und Organi-
156 sation der Verwaltungsassistenzen Rechnung zu tragen und vor dem Inkrafttreten
157 der Regelungen operativ zu sein.

158 Die Projektverantwortung zur Einrichtung der Aufbau- und Ablauforganisation erfolgt
159 federführend über die Staatskanzlei des Landes Schleswig-Holstein. Bei der Umset-
160 zung wurde durch die Beteiligung der Fachressorts und den ITV.SH die fachlichen
161 Belange und Interessen der kommunalen initial sichergestellt. Zugleich wird über die-
162 se Projektstruktur die Einbindung der Sozialverbände, Betroffenen und Zivilgesell-
163 schaft sichergestellt. Darüber hinaus ist als begleitende Maßnahme vorgesehen, eine
164 Übersicht über die digitalen Bildungsangebote im Land unter Mitwirkung von Anbie-

165 tern zentral zur Verfügung zu stellen. Zudem wird geprüft, wie Bürgerinnen und Bür-
166 gern, die Möglichkeit gegeben werden kann, die Servicekonto-Infrastruktur auszupro-
167 bieren, ohne damit Verwaltungsvorgänge auszulösen.

168 **Anlage: Prototypisches Ablaufszenario über die Interaktion mit einer Verwal-**
169 **tungsassistentenz**

170

171 **Schritt 1:** Nach der Begrüßung durch die Verwaltungsassistentenz wird festgestellt, ob
172 eine angemessene Kommunikation mit der Bürgerin oder dem Bürger möglich ist, um
173 die Einrichtung oder Nutzung des Servicekontos unterstützen zu können.

174 Ist dies nicht der Fall, wird die Bürgerin oder der Bürger darauf hingewiesen, dass
175 eine weitere Unterstützung – etwa in Form einer Pflegeassistentenz oder eines Dolmet-
176 schers – notwendig ist. Der Vorgang wird dann mit angemessener Sensibilität been-
177 det. Es ist zu empfehlen, dass Verwaltungsassistentenzen Hinweise zu möglichen An-
178 sprechstellen und Angeboten vorhalten und diese proaktiv zur Verfügung stellen.

179

180 **Schritt 2:** Es wird festgestellt, ob die Bürgerin oder der Bürger einen Termin hat.

181 Ist dies nicht der Fall, wird ihr oder ihm ein frühestmöglicher Termin zugeteilt, ggf.
182 auch mit kurzer Wartezeit am selben Tag.

183

184 **Schritt 3:** Nach dem Beschreiben des Anliegens durch die Bürgerin oder den Bürger
185 prüft die Verwaltungsassistentenz, ob das Anliegen mithilfe des Servicekontos umge-
186 setzt werden kann und die Bürgerin oder der Bürger über ein Ausweisdokument mit
187 eID-Funktion verfügt.

188 Zur Befähigung ist dabei jederzeit der Bildschirm mit dem Serviceportal für die Bürge-
189 rin oder den Bürger sichtbar. Je nach Beeinträchtigung werden Software-Hilfsmittel
190 (beispielsweise Vergrößerung, Sprachausgabe u.s.w.) genutzt, damit die Bürgerin
191 oder der Bürger dem weiteren Verlauf besser folgen kann.

192 Ist dies nicht der Fall, wird die Bürgerin oder der Bürger in bei der Auffindung der kor-
193 rekten Ansprechstelle und Terminbuchung unterstützt.

194

195 **Schritt 4:** Es wird geprüft, ob die Bürgerin oder der Bürger die Online-Ausweisfunkti-
196 on (eID) bereits aktiviert hat und über die notwendige PIN verfügt.

197 Ist dies nicht der Fall, wird ihr oder ihm zunächst bei der Einrichtung beziehungswei-
198 se Neueinrichtung der eID geholfen und sie oder er wird über die Funktionsweise
199 aufgeklärt.

200

201 **Schritt 5:** Mithilfe des Personalausweises und der eID-PIN wird die Bürgerin oder
202 der Bürger in das Servicekonto eingeloggt. Es wird festgestellt, ob es sich um eine
203 Erstanmeldung handelt.

204 Wenn ja, wird gemeinsam das Servicekonto eingerichtet. Es wird gegebenenfalls
205 zusätzlich so eingerichtet, dass das Servicekonto durch eine andere Person gelesen

206 oder komplett verwaltet wird. Die Verwaltungsassistentz überprüft beim Log-in oder
207 der Erstanmeldung, ob die Person über das Nutzerkonto verfügen darf, entweder
208 durch den Identitätsabgleich oder durch eine Vollmacht.

209

210 **Schritt 6:** Der für das jeweilige Anliegen passende Prozess (Servicekonto anpassen,
211 Nachrichten empfangen, Formular ausfüllen) wird gemeinsam mit der Bürgerin oder
212 dem Bürger umgesetzt. Sollte es erforderlich sein, Dokumente anzuhängen, werden
213 diese mit Unterstützung der Verwaltungsassistentz eingescannt und hochgeladen.

214 Sollte ein Formular aufgrund von inhaltlichen Unsicherheiten nicht vollständig ausge-
215 füllt werden können, wird gemeinsam mit der Bürgerin oder dem Bürger die Fachstel-
216 le kontaktiert und ggf. ein Termin vereinbart.

217 Sollten Informationen zum Ausfüllen des Formulars fehlen, wird die Bürgerin oder der
218 Bürger gebeten, zu einem späteren Zeitpunkt mit einem neuen Termin und den not-
219 wendigen Informationen vorstellig zu werden. Da die Lösung des Zwischenspei-
220 cherns von Formularen als Datei im Serviceportal derzeit für den Prozess nicht prak-
221 tikabel erscheint, wird beim folgenden Termin das Ausfüllen von Neuem begonnen.

222

223 **Schritt 7:** Das Formular wird abgesendet. Die Bürgerin oder der Bürger wird über die
224 nächsten Schritte im Prozess aufgeklärt und kann auf Nachfrage einen Ausdruck des
225 ausgefüllten Formulars und einen Nachweis des Versands erhalten.

226 Je nach Personengruppe in § 27 Abs. 2 EGovG und Einschätzung der Kompetenzen
227 wird über Befähigungsangebote informiert, die eine Nutzung des Serviceportals in
228 Zukunft erleichtern könnten. Nach Klärung aller Rückfragen wird der Termin durch
229 die Verwaltungsassistentz beendet.