

Saarländische Armutskonferenz e.V.
Arbeitsgruppe „Soziale Sicherung“

– Johannes-Foyer –
Ursulinenstraße 67
66111 Saarbrücken

E-Mail: [info\(@\)sak-ev.de](mailto:info(@)sak-ev.de)
E-Mail AG: [sozialesicherung\(@\)sak-ev.de](mailto:sozialesicherung(@)sak-ev.de)
Web: <https://sak-ev.de/>

Offener Brief

Saarbrücken, im Oktober 2026

der **Arbeitsgruppe „Soziale Sicherung“** der Saarländischen Armutskonferenz e.V. und dem **Aktionskreis Kindergeld und Sozialhilfe (AKKS)** im Rahmen des Weltarmutstages 2026.

Digitalisierung darf NIEMANDEN ausschließen: Für eine Verwaltung, die den MENSCHEN sieht!

Es ist Dienstagmorgen. Heute ist der 6. Oktober. Herr M., 59 Jahre alt, sitzt zitternd vor uns in der Beratungsstelle. Er hat ein altes Smartphone. Das Display ist gesplittert. Er hat seit Wochen kein Guthaben auf dem Handy. Bereits Ende Juni hat er versucht seinen Weiterbewilligungsantrag beim Jobcenter einzureichen. Das letzte Mal Geld hat er vom Jobcenter für den Monat August erhalten. Bisher erhielt er immer den entsprechenden Antrag per Post zugeschickt. Bei seiner letzten persönlichen Vorsprache im Jobcenter empfahl man ihm die App für den digitalen Zugang zu installieren. Doch die App verlangt ein Passwort, eine Zwei-Faktor-Authentifizierung oder das Hochladen von Dokumenten. Mit einer App kommt Herr M. nicht zurecht. Eine „Zwei-Faktor-Authentifizierung“ ist für ihn ein Fremdwort. Früher konnte er Unterlagen per E-Mail zusenden. Dies geht mittlerweile nicht mehr, da sämtliche E-Mail-Adressen abgeschaltet wurden.

Die Miete für seine Wohnung und den Abschlag für Strom konnte Herr M. seit September nicht zahlen. Der Vermieter droht mit der Kündigung der Wohnung, der Energieversorger mit der Stromsperre. Und im Kühlschrank herrscht gähnende Leere.

Die Digitalisierung der Verwaltung ist für Herrn M. zur Falle geworden: Herr M. droht obdachlos zu werden!

Dieses Schicksal ist kein Einzelfall. Solche Fälle schlagen immer mehr in den Sozialberatungsstellen auf. **Wir schlagen Alarm:**

Egal ob bei Sozialbehörden, Bürgerämtern oder dem Finanzamt. Was als „Entlastung“ und „Fortschritt“ angepriesen wird, erweist sich für von Armut betroffene und gefährdete Menschen als unüberwindbare Hürde.

Sitz des Vereins

Ursulinenstraße 67
66111 Saarbrücken

Eingetragen beim
Amtsgericht Saarbrücken

Vorstand

Michael Leinenbach (Vorsitzender)
Christoph Jacob (stellv. Vorsitzender)

Bankverbindung / Spendenkonto

Saarländische Armutskonferenz e.V.
IBAN: DE63 59050101 0016571531
BIC / SWIFT: SAKSDE55XXX

Sparkasse Saarbrücken

Wir beobachten **drei zentrale Problemfelder**:

1. Keine angemessene technische Ausstattung:

Verwaltungsprozesse werden digitalisiert, als besäße jeder Haushalt schnelles Internet, modernste Geräte und unbegrenztes Datenvolumen. In der Realität ist es das Gegenteil: Mit einem Handy mit gesprungenem Display und ohne Guthaben lassen sich keine komplexen Anträge stellen.

2. Erschwerter Zugang in die Behörden:

Unter dem Deckmantel der Digitalisierung werden persönliche Termine kaum mehr angeboten. Wer digital nicht Schritt halten kann, steht sprichwörtlich vor verschlossenen Türen.

3. Verlagerung der Beratung:

Information und Beratung werden zunehmend auf Sozialberatungsstellen verlagert. Die eigentliche konzeptionell vorgesehene Arbeit wird hierdurch gelähmt. Wir unterstützen beim Ausfüllen von Anträgen, informieren, scannen Unterlagen und klicken uns durch unübersichtliche Masken am Handy der Kunden, weil staatliche Stellen ihrer Beratungs- und Informationspflicht nicht nachkommen.

Wir kritisieren die Digitalisierung nicht generell. Digitalisierung ist sinnvoll, wenn Prozesse beschleunigt und vereinfacht werden. Aktuell werden schlechte Verwaltungsvorgänge digital gespiegelt, ohne diese zu verbessern. Behörden haben einen gesetzlichen Beratungs- und Aufklärungsauftrag. Dieser gilt analog **und** digital!

Unsere Forderungen:

1. Erhalt und Wiedereinführung analoger Zugangswege:

Das Recht auf persönliche, barrierefreie Vorsprache ohne vorherige telefonische Terminvereinbarung sowie die schriftliche Bestätigung bei Abgabe von Anträgen und Unterlagen in Papierform ist uneingeschränkt zu gewährleisten.

2. Ausbau niedrigschwelliger, digitaler Hilfspunkte:

Es braucht dauerhaft öffentlich zugängliche, kostenlose PCs in den Behörden, inklusive geschultem Personal, das bei der digitalen Antragstellung aktiv unterstützt.

3. Anträge und Formulare auch in Papierform bereitstellen:

Ohne Antrag, keine Leistung. Solange dies gilt, wird es immer Menschen geben, die mit einem digitalen Zugang nichts anfangen können und auf Hilfe beim Ausfüllen von Anträgen angewiesen sind, insbesondere im Falle einer Behinderung.

Die oft bedingungslose Digitalisierung von Verwaltungsvorgängen verschärft die soziale Spaltung. Wenn Menschen sich von Behörden nicht gehört fühlen und sich als ohnmächtig erleben, führt das zur Schwächung der demokratischen Grundordnung.

Machen Sie die Verwaltung zu einem Ort der persönlichen Begegnung. Setzen Sie sich für eine Verwaltung ein, die den MENSCHEN sieht!

