

☐ vertraulich

Landeshauptstadt Dresden
Der Oberbürgermeister

Fraktion Bündnis 90/Die Grünen
im Stadtrat der Landeshauptstadt Dresden
Mitglied des Stadtrats
Dr. Wolfgang Deppe

GZ: (OB) GB5

Datum: 02. JUNI 2026

Niederschwellige Beantragung von Leistungen AF1341/26

Sehr geehrter Herr Dr. Deppe,

Ihre oben genannte Anfrage beantworte ich wie folgt:

„In Bürger:innensprechstunden habe ich in letzter Zeit mehrfach Klagen von älteren Menschen darüber gehört, dass es bei der zunehmenden Digitalisierung von Verwaltungsvorgängen schwieriger geworden ist, Anträge auf z.B. Wohngeld oder den Dresden-Pass zu stellen. Die Informationen, Links und Anweisungen dazu im Internet auf dresden.de werden als teilweise umständlich und schwer verständlich empfunden. Ich bitte deshalb im Interesse von älteren oder behinderten Menschen oder Menschen, die Deutsch nicht als Muttersprache beherrschen, um folgende Auskünfte:

1. Wer gestaltet die entsprechenden Online-Angebote, Formulare und Anweisungen?“

Der Beantwortung der Fragen wird folgende Eingangsbemerkung vorangestellt:

Das Sozialamt arbeitet aktiv am Ausbau seiner digitalen Angebote und erweitert damit fortlaufend die Zugangsmöglichkeiten für Bürgerinnen und Bürger. Zugleich gilt: Digitale Angebote ersetzen nicht den persönlichen Kontakt. Persönliche Vorsprachen und telefonische Beratung bleiben weiterhin wichtige Zugangswege. Ein besonderes Anliegen ist darüber hinaus die Stärkung der digitalen Teilhabe. Deshalb wurden jüngst im Sozialrathaus an der Junghansstraße 2 sowie in der Außenstelle Am Schießhaus 1 neue BundID-Terminals bereitgestellt (Siehe hierzu auch die [Pressemitteilung „Verwaltung ohne Warteschlange: Neue Bürgerterminals im Sozialamt“ vom 22.05.2026](#)). Sie ermöglichen die Nutzung digitaler Angebote auch Menschen, die kein eigenes geeignetes Gerät besitzen oder bei digitalen Anliegen Beratung und Unterstützung benötigen.

Zur Beantwortung im Einzelnen: Die Informationsseiten zu Leistungen des Sozialamts werden nach den aktuellen Gestaltungsvorgaben der Landeshauptstadt Dresden gestaltet. Auf diesen Seiten sind Antragsformulare zum Herunterladen und partiell auch Onlineanträge verlinkt. Diese werden teils vom Sozialamt nach den Gestaltungsvorgaben der Landeshauptstadt Dresden erstellt (zum Beispiel beim Dresden-Pass). Teils führen die Angebote jedoch auch zu Formularen

und Online-Anträgen, die von anderen Stellen gestaltet und bereitgestellt werden. Wohngeld bspw. kann über einen Onlineantrag und ein Antragsformular beantragt werden, die jeweils vom Freistaat Sachsen auf der Onlineplattform Amt24.sachsen.de bereitgestellt werden.

2. „Wird die Seniorenbeauftragte der Landeshauptstadt Dresden bei der Gestaltung einbezogen?“

Ja, die Einbeziehung erfolgt anlassbezogen. So wurde z. B. der Onlineauftritt zum Dresden-Pass auf Initiative der Seniorenbeauftragten in einem Kooperationsprojekt der Landeshauptstadt Dresden mit der VERSO gGmbH in leicht verständlicher Sprache überarbeitet. Auch die Formulare zum Dresden-Pass sind in leicht verständlicher Sprache verfasst. Online-Anträge, die vom Sozialamt gestaltet werden, werden grundsätzlich mit Unterstützung des Amtes für Presse und Öffentlichkeitsarbeit der Landeshauptstadt Dresden auf Zugänglichkeit und Verständlichkeit geprüft und optimiert. Bei Informationsseiten zu Leistungen des Sozialamts sowie bei Antragsformularen zum Herunterladen wird das Amt für Presse und Öffentlichkeitsarbeit ebenfalls anlassbezogen einbezogen.

3. „Lassen sich Formulare einfach ausdrucken und händisch ausfüllen?“

Ja, für Leistungen des Sozialamts werden auf der jeweiligen Informationsseite auf dresden.de Antragsformulare zum Herunterladen und Ausdrucken bereitgestellt. Diese können entweder vor dem Ausdrucken am Computer ausgefüllt werden oder händisch nach dem Ausdrucken.

4. „Welche Hilfen zum Ausfüllen werden Online bereitgestellt? Gibt es dazu eine Hotline?“

Ja, es werden Online-Hilfen zum Ausfüllen von Formularen bereitgestellt. Bspw. unterstützen Onlineanträge durch Ausfüllhinweise, durch die Prüfungen von Eingaben und ggf. dienliche Fehlermeldungen bei Eingabefehlern. Die Informationsseiten der Leistungen bieten Leistungsbeschreibungen, Informationen zu nötigen Unterlagen und Zugangsvoraussetzungen sowie Kontaktinformation und teilweise auch die Möglichkeit zur Online-Buchung von Terminen.

Ein Servicegedanke, der im Sozialamt einen sehr hohen Stellenwert hat, ist die telefonische Erreichbarkeit für Bürgerinnen und Bürger über verschiedene Service-Hotlines (dazu weiter unten mehr). Neben der Service-Hotline des Sozialamts unter Telefon 0351-488 4861 wird bspw. auch ein Seniorentelefon (Tel.: 0351-488 4800) angeboten. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Sachgebiets Sozialer Dienst für Seniorinnen und Senioren vermitteln Anrufende zu den Beratungsangeboten in ihrer Wohnortnähe und geben ihnen Auskunft zu Themen rund ums Alter. Um solche Service-Telefonnummern bei den Bürgerinnen und Bürgern zu verbreiten, werden regelmäßig Beiträge im Amtsblatt veröffentlicht und City-Light-Plakate im Dresdner Stadtgebiet gehängt.

Weitere thematische Hotlines sind ebenfalls verfügbar und auf den Informationsseiten der Leistungen des Sozialamts sowie teilweise auf den Antragsformularen veröffentlicht:

- Bildungspaket: 0351-488 4815
- Dresden-Pass-Hotline: 0351-488 4848
- Ehrenamtskoordination für den Bereich Asyl: 0351-488 1442
- Miet- und Energieschulden: 0351-488 4981
- Rentenberatung: 0351-488 4841
- Rückkehrberatung ins Heimatland: 0351-488 4925
- Schwerbehinderteneigenschaften und Landesblindengeld-Hotline: 0351-488 1200

- Wohngeld-Hotline: 0351-488 1301
- Wohnberechtigungsschein-Hotline: 0351-488 4977
- Wohnberatungs-Hotline für Senioren und Menschen mit Behinderung: 0351-488 1450
- Wohnungslosen-Hilfetelefon: 0351-488 4981

5. „Welche Angebote stellt die Stadt nach wie vor vor Ort zur persönlichen Beantragung zur Verfügung? Werden diese Möglichkeiten bei weiterer Digitalisierung erhalten bleiben?“

Hinweisen möchte ich in dem Zusammenhang, dass die Digitalisierung nicht der Abschaffung, sondern der Verbesserung und der Erweiterung des Serviceangebots der Stadt dient. Sowohl die persönliche Beratung als auch die Bearbeitung vor Ort bleiben weiterhin zentraler Bestandteil des Dienstleistungsangebots des Sozialamts, insbesondere auch für Menschen, die Unterstützung bei der Beantragung benötigen.

Um das Vor-Ort-Angebot des Sozialamts zu verbessern, wurde die ergänzende Möglichkeit der ort- und zeitunabhängigen Online-Buchung von Terminen ([unter *termine-sozialamt.dresden.de*](https://termine-sozialamt.dresden.de)) geschaffen. Die Anmeldung dafür ist barrierearm gestaltet und unterstützt die üblichen Endgeräte, wie PC, Tablet und Smartphone. Weiterhin soll ab September 2026 der neue *BürgerSERVICEbereich* (BSB) im Eingang des Amtes in der Junghansstraße 2 in Betrieb gehen. Mit der Inbetriebnahme des BSB ist das Ziel verbunden, den Bürgerinnen und Bürgern, die Hilfe und Unterstützung benötigen, einen schnelleren und einfacheren Zugang zu einer persönlichen Ansprechpartnerin oder zu einem persönlichen Ansprechpartner bieten zu können.

6. „Könnten Anträge auf Wohngeld oder Dresden-Pass ggf. auch in Bürgerbüros gestellt werden?“

Die Anträge zu Wohngeld oder Dresden-Pass können in den Bürgerbüros abgegeben werden. Die Möglichkeit der (Online-)Terminvereinbarung, z.B. für Wohngeld, wird bei den Bürgerbüros auch explizit mit aufgeführt.

7. „Welche Optimierungsmöglichkeiten im Sinne einer möglichst barrierefreien Gestaltung des Antragswesens sieht die Verwaltung?“

Die Stadtverwaltung sieht mehrere Möglichkeiten, um die barrierefreie Gestaltung des Antragswesens zu optimieren:

- *Ausbau leicht verständlicher Sprache*: Die Verwaltung arbeitet – gemeinsam mit der Technischen Universität Dresden und der VERSO gGmbH – an einer weiteren Umsetzung einer einfachen und leichten Sprache in Amtstexten. Ziel ist es, Formulare und Schreiben so zu gestalten, dass deren Inhalte für alle Bürgerinnen und Bürger nachvollziehbar und verständlich sind, insbesondere für Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen. Beispiele hierfür sind Formulare der Eingliederungshilfe in leicht verständlicher Sprache.
- *barrierefreie Online-Anträge*: Die Stadt fördert die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG), um alle Verwaltungsleistungen digital anzubieten. Dabei werden die Online-Anträge barrierefrei gestaltet, soweit das technisch möglich ist. Beispiele hier sind der Online-Antrag zum Dresden-Pass und zur Sperrmüllabholung.
- *fortlaufende Verbesserung der Barrierefreiheit*: Die Stadt prüft kontinuierlich die Barrierefreiheit ihrer digitalen Angebote. www.dresden.de ermöglicht aktuell die Übersetzung der Internetseiten in 15 Sprachen (Arabisch, Englisch, Französisch, Portugiesisch, Türkisch, Bulgarisch, Rumänisch, Vietnamesisch, Tschechisch, Spanisch, Polnisch, Russisch, Chinesisch, Ungarisch, Ukrainisch).

- *Beteiligung von Nutzenden und Experten:* Die Stadt Dresden arbeitet mit Interessenvertretungen verschiedener Zielgruppen zusammen, um die Bedarfe dieser Nutzerinnen und Nutzer zu berücksichtigen und unsere Angebote kontinuierlich anzupassen.
- *Förderung von barrierefreien Gebäuden und Einrichtungen:* Die Stadt fördert den behindertenfreundlichen Umbau und Zugang zu Gebäuden, insbesondere in öffentlichen Einrichtungen, um physische Barrieren abzubauen.

Mit freundlichen Grüßen



Dirk Hilbert