

Vortrag



17.3.2023

**Sitzung der Stadtarbeitsgemeinschaft
Seniorenpolitik Köln**

Analoge Teilhabe der älteren Generation

Jutta Stratmann und Daniel Hoffmann, BAGSO e.V.

Digitale und analoge Teilhabe älterer Menschen

- Risiko der digitalen und damit auch der gesellschaftlichen Exklusion von Älteren
- Die BAGSO setzt sich für ein Recht auf ein Leben ohne Internet ein: Niemand soll ausgeschlossen werden, nur weil er kein Internet nutzt! Doch wo genau drückt der Schuh?
- Umfrage im Jahr 2022 wurde durchgeführt, um Lebensbereiche und Situationen zu erfassen, in denen der Alltag schwerer zu bewältigen ist, wenn man das Internet nicht nutzen kann oder möchte.

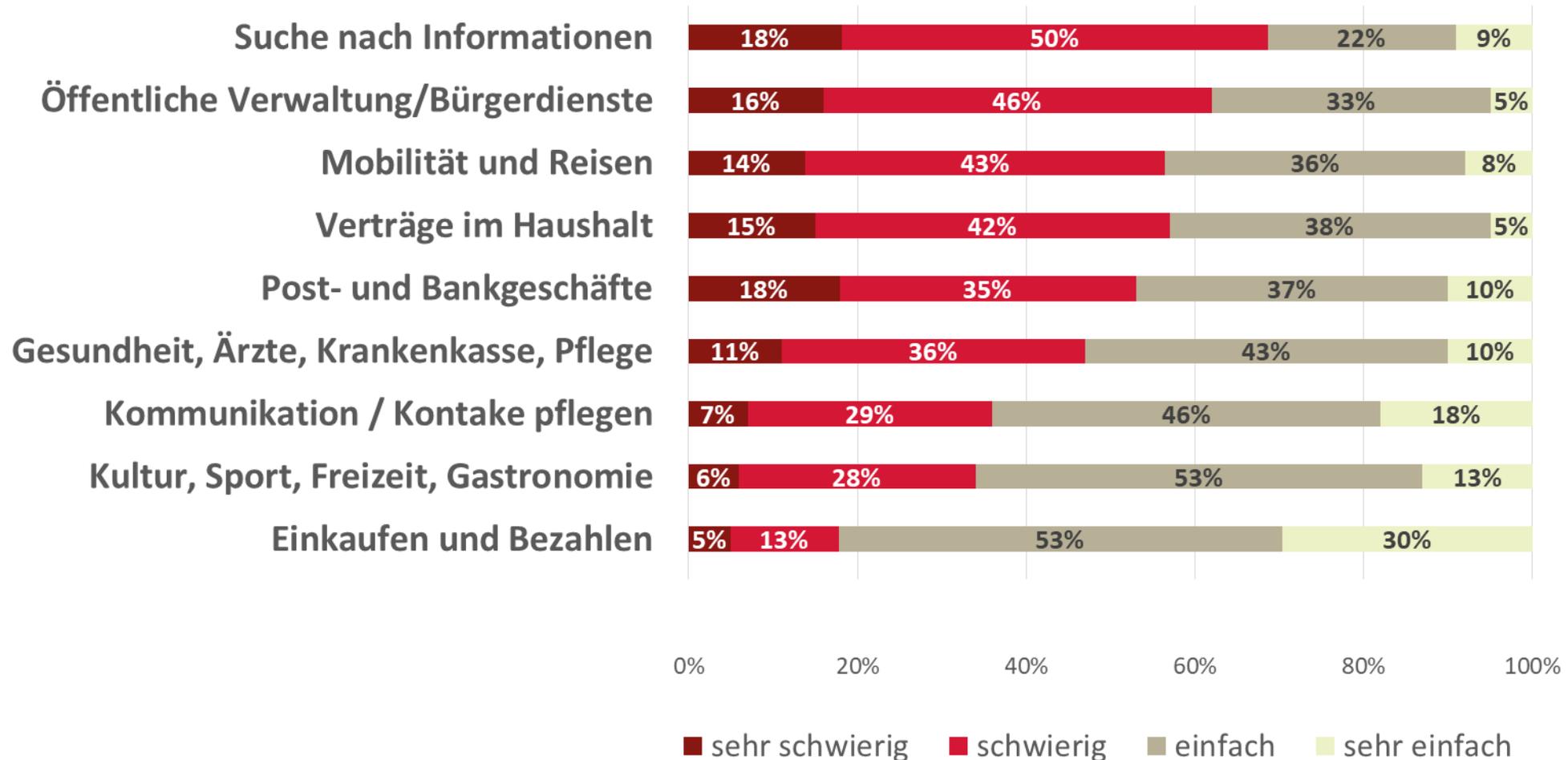
Wer hat an der Befragung teilgenommen?

- **2.344 Personen**, davon 1.380 online und 964 über gedruckten Fragebogen
- Alter von 60 bis 102, im Durchschnitt 73 Jahre
- 55% weiblich, 45% männlich, 0,4% divers
- Gleichermaßen aus Kleinstadt/Landgemeinde, mittelgroßer Stadt und Großstadt und aus allen Bundesländern
- Höhere Bildung und höhere eigene Internetexpertise als Schnitt der Bevölkerungsgruppe → Problemlage noch unterschätzt
- **3.520 Situationen** geschildert und ausgewertet

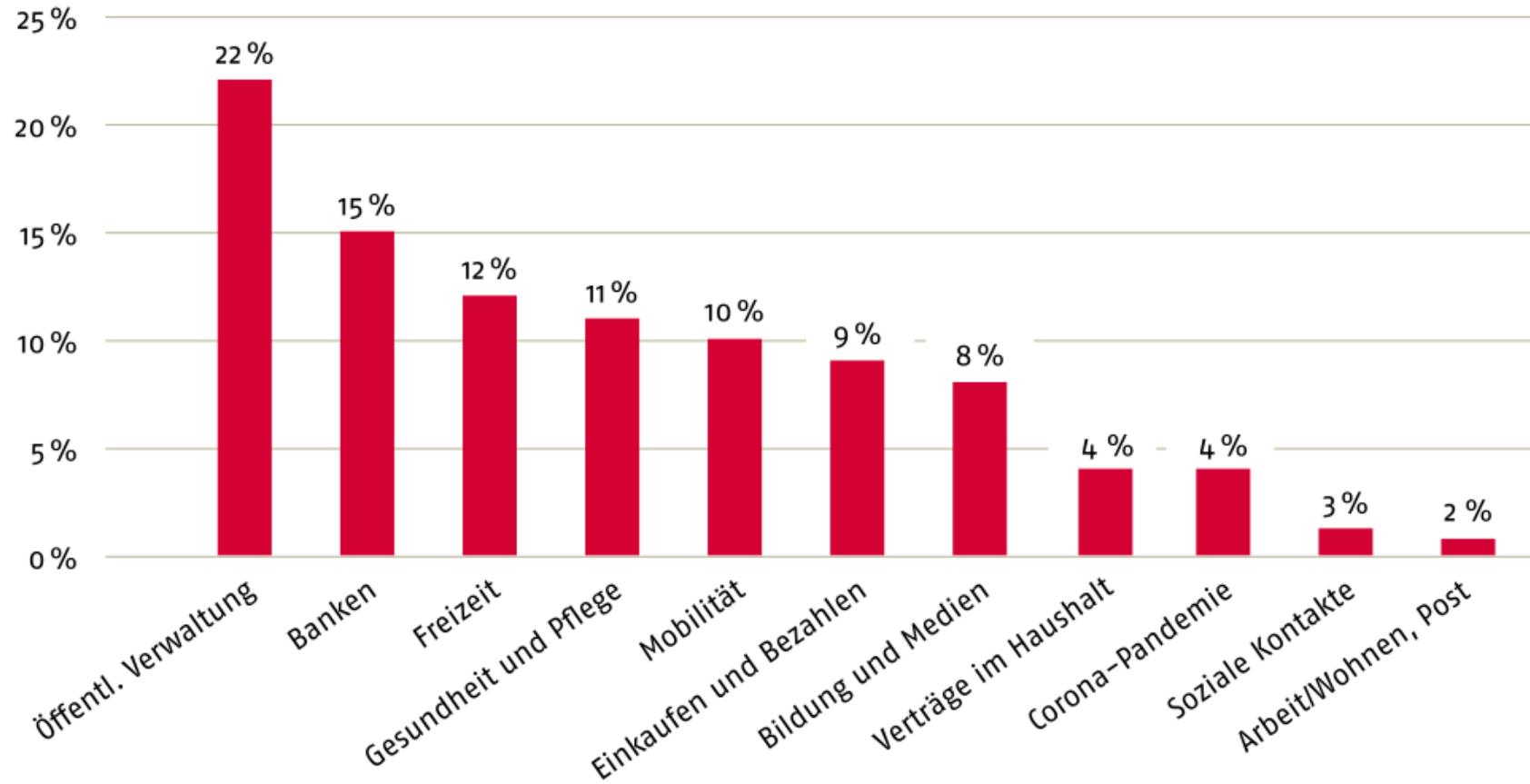
Vorgehensweise der Auswertung

- Einschätzung von **neun vorgegebenen Bereichen**, wie schwierig es ist, Dinge des Alltags ohne Internet zu erledigen (sehr schwierig – sehr einfach)
- Anzahl der problematischen Bereiche
- Kernpunkt: Schilderung konkreter Situationen, wo Probleme berichtet werden
Auswertungsraster 12 Lebensbereiche mit Unterkategorien
- Verschiedene **Ebenen der Ausgrenzung**
(Zugang, Information, Monetär, Beratung)

Wie einfach oder schwierig ist es nach Ihrer Erfahrung, Dinge des Alltags in den folgenden Bereichen ohne Internet zu erledigen?



Problematische Situationen nach Lebensbereichen



Zitat Bereich öffentliche Verwaltung:

*„Die neue Grundsteuersache ist unlösbar für Leute ohne Internet. Das ist echt diskriminierend. **Wo steht geschrieben, dass ich Internet können muss?**“*

(weiblich, 64 Jahre)

Zitat Bereich Banken



„Alle Bankfilialen haben im Stadtteil geschlossen, die Automaten wurden gesprengt oder abgebaut.

*Online-Banking kann ich nicht. Konsequenz:
An Tagen mit guter Tagesform in die Innenstadt fahren,
an schlechten Tagen keine Bankgeschäfte.“*

(weiblich, 78 Jahre, Nr. 115)

Zitat Bereich Gesundheit und Pflege



„Beim Versuch, einen Facharzttermin zu machen, habe ich 1,5 Wochen (!) zu unterschiedlichen Tageszeiten telefoniert, bis ich eine Praxisangestellte erreichen konnte. Vorher lief permanent der AB mit der Aufforderung, eine E-Mail zu schicken. Das ist kein Einzelfall und sehr bedrückend, denn es braucht für eine einfache Sache sehr viel Zeit und Energie. E-Mail kann ich nicht.“

(weiblich, 66 Jahre, Nr. 116)

Zitat Bereich Mobilität



„Bei der Deutschen Bahn kann ich im Zug kein Ticket mehr kaufen, nur in der Bahn-App. Ohne Smartphone bin ich damit Schwarzfahrer. Nun kann ich auch Comfortpunkte nur noch in einer App verwalten und nutzen. Menschen ohne Smartphone werden von diesem Staatsunternehmen explizit exkludiert.“

(weiblich, Nr. 3.048)

Aktuell: Bereich Mobilität



Deutschlandticket auch für Menschen ohne Smartphone BAGSO fordert neben digitalem Angebot Ticketverkauf am Schalter

Auch Menschen ohne Internetzugang und ohne Smartphone müssen das Deutschlandticket nutzen können. Das fordert die BAGSO – Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen - in einem Brief an die Verkehrsministerinnen und -minister in Bund und Ländern. Zusätzlich zu der geplanten digitalen Variante müsse das 49-Euro-Ticket daher dauerhaft als Papierticket oder Chipkarte bei den üblichen Verkaufsstellen erworben werden können, also z.B. in Bahnhöfen und an den Vorverkaufsstellen für den ÖPNV.

Pressemitteilung vom 14.2.2023

Weitere Ausgrenzungserfahrungen

Bsp. soziale Beziehungen



Zur WhatsApp-Gruppe:

*„Ich habe eine achtzigjährige Schwester, die allein lebt und das Internet ablehnt. Sie wird bei vielen Gruppentreffen **schon bei der Benachrichtigung vergessen und oft nicht einmal mehr vermisst**“.*

(weiblich, 75 Jahre)

Fazit



- Menschen, die keinen Zugang zum Internet haben, stoßen in nahezu allen Lebensbereichen auf Schwierigkeiten
- Betroffen sind nicht nur Ältere, die das Internet gar nicht nutzen, sondern auch diejenigen, deren digitale Kompetenzen für die oft komplexen Anforderungen nicht ausreichen
- Befragte fühlen sich ausgegrenzt und diskriminiert
- Klassische Zugangswege werden gefordert: ***telefonisch, postalisch und persönliche Erreichbarkeit sowie gedruckte Materialien und Formulare***
- Entwicklung einfacher und verständlicher digitaler Lösungen
- Schaffung von Angeboten zur Begleitung beim Erwerb digitaler Kompetenzen

Der VerbraucherService Bayern im KDFB e.V. fordert:

- 1) Eine gesetzliche Regelung, welche die Anbieter in zentralen Bereichen des täglichen Lebens zu dem Angebot eines adäquaten analogen Zugangs verpflichtet.
- 2) Die kontinuierliche Vermittlung digitaler Kompetenzen durch staatliche oder staatlich geförderte Angebote sowie die aktive Information über diese Angebote.
- 3) Die Gewährung kostenloser öffentlicher digitaler Zugänge in Städten und Landkreisen sowie aktive Unterstützung durch geschultes Personal an diesen Stellen.**

Stellungnahme Petitionsausschuss zu Leistungen der Daseinsvorsorge

„In der Begründung zu seiner Beschlussempfehlung verweist der Petitionsausschuss darauf, dass im Verhältnis Bürger - Staat eine Multikanalstrategie verfolgt werde. Es könne also weiterhin analog wie bisher mit der Verwaltung kommuniziert werden.“

Mittwoch, 1. Juni 2022 09:52

hib-meldungen@dbtg-newsletter.de

Betreff: Heute im Bundestag Nr. 276

(Petitionsausschuss zum Thema Leistungen der Daseinsvorsorge auch ohne Smartphone)

Schwerpunkt Kommunale Verwaltung



- Die digitale Verwaltung soll weiter ausgebaut werden (Onlinezugangsgesetz II gerade in der Diskussion)
- Grundsätzliche Frage: sind ältere Menschen bei der Entwicklung und Einführung der einzelnen Umsetzungsschritte beteiligt?

Stadt Dortmund: Befragung und Tests zur Verbesserung

Während des Aufbaus des Online-Serviceportals hat die Stadt Dortmund Befragungen durchgeführt. Technische und fachliche Expert*innen, wie Anwendungsentwickler*innen und Projektleiter*innen aber auch Nutzer*innen wurden interviewt. Die Antworten lieferten tiefergehende Informationen und Verbesserungspotenziale.

https://www.dortmund.de/de/leben_in_dortmund/nachrichtenportal/alle_nachrichten/nachricht.jsp?nid=697990

- Behördennummer 115 als zentrale Telefonnummer, wie genutzt, wie umgesetzt?

Schwerpunkt Kommunale Verwaltung



- Wie kann der Zugang zur öffentlichen Verwaltung weiter analog erhalten bleiben?
 - Insbesondere **Terminvereinbarungen** bei Ämtern (bes. Personalausweis)
 - **Zugang zu Informationsmaterial**, Hintergrundinformationen nicht mehr einfach abzurufen
 - Gibt es Formulare und Anträge noch in Papierform?
 - **Zugang zur Beantragung von (Transfer-)Leistungen**
 - Karten für städtische Veranstaltungen oder für Einrichtungen nicht nur online
 - Persönliche Beratung (direkter menschlicher Kontakt)
 - Wohnortnahe Anlaufstellen (Bürgerbüros, Seniorenberatung/-büros, mobile Beratung)
 - Wie können schwer erreichbare Gruppen mitgenommen werden? (Zugehende Beratung)

Stadt Hamm – smart city



„ Eine bürgerfreundliche öffentliche Verwaltung muss digitale Dienstleistungen schnell und unkompliziert zur Verfügung stellen. Dabei ist zu berücksichtigen, dass längst nicht alle Menschen digital so versiert sind, dass sie Verwaltungsleistungen selbstständig online erledigen können. **Gerade viele ältere Menschen, die zum Beispiel nicht über die notwendigen technischen Voraussetzungen verfügen, werden auch in absehbarer Zeit Behördengänge nicht online erledigen können, ohne dabei Unterstützung zu erhalten.** Die Digitalisierung wird aber nur dann erfolgreich sein, wenn niemand auf dem Weg in die digitale Gesellschaft zurückgelassen wird. **Deshalb müssen Verwaltungsangebote auch in Zukunft, parallel zu digitalen Leistungen, analog zur Verfügung stehen.“**

Quelle: <https://www.hamm.de/smart-city/digitale-verwaltung>

Stadt Essen



Die Stadt Essen bietet neben digitalen Angeboten weiterhin persönliche Kontakte und analoge Kommunikationswege, um älteren Menschen einen Zugang zu den Angeboten und Leistungen der Stadt sicher zu stellen.

In den ***zwölf Senioren-Begegnungsstätten, den Zentren 60plus und dem Bürgermobil***, das rollierend alle Stadtteile aufsucht, können sich ältere Menschen in ihrem Wohnumfeld in direktem Kontakt zu den Dienstleistungen der Verwaltung informieren sowie ebenso in den entsprechenden Fachbereichen vor Ort.

Ein Schwerpunkt des Bürgermobils liegt darin, den Bürger*innen als "digitale Assistenten" zu dienen, das heißt, Ihnen die Vorteile und Funktionsweise einer fortschreitenden digitalen Stadtverwaltung näher zu bringen.

Das Bürgermobil ist ein zum "rollenden Büro" umfunktionierter Multivan, mit dem das Bürgermobilteam an täglich wechselnden Standorten im Essener Stadtgebiet Beratungsservice vor Ort bietet.

Der Koblenzer Seniorenbeirat stellte bereits im Jahr 2021 an den Stadtrat einen Antrag auf eine **„administrative Begleitung“ neuer digitaler Verwaltungsverfahren**, um älteren Menschen, aber auch funktionalen Analphabeten und Sehbehinderten sowie allen, die sich keinen Internetzugang leisten können, Unterstützung bei behördlichen Angelegenheiten durch die Stadtverwaltung zukommen zu lassen.

Nachdem der Antrag zunächst aus Kostengründen abgelehnt wurde, wurden im Zuge der verstärkten Umstellung auf digitales Arbeiten in der Verwaltung im Jahr 2022 **alle Bediensteten der Stadtverwaltung zur Unterstützung bei Anwendungsschwierigkeiten angewiesen, insbesondere das Bürgeramt.**

Quelle: <https://www.pr-inside.com/de/koblenzer-verwaltung-hilft-bei-neuen-digitalen-verwaltungsangeboten-r4890816.htm>

Ehrenamtliche „digitale Kümmerer“



Eifelkreis Bitburg-Prüm: Koordinatorin Im Sozialamt des Kreises für den Einsatz „Digitaler Kümmerer“.

Ziel: Flächendeckende Einrichtung einer „Offenen Sprechstunde“, auch um die digitale Erledigung behördlicher Angelegenheiten zu unterstützen.

Die Anmeldung erfolgt über die Koordinatorin.

Modellprojekt

Service-Angebot der Kundenzentren in der Sparkasse KölnBonn in Rodenkirchen

Die Kundenzentren der Stadt Köln erweitern ihren Bürgerservice und bieten – vorerst im Rahmen eines Pilotprojektes bis 31. Mai 2023 – einen mobilen Dienst in den Räumen der Sparkasse KölnBonn in Rodenkirchen an. Bürger*innen haben dort an einem Tag in der Woche – nach vorheriger Terminvereinbarung – die Möglichkeit, z. B. Personalausweise und Reisepässe zu beantragen sowie melderechtliche Angelegenheiten zu erledigen.



**Danke für Ihre
Aufmerksamkeit!**

**Jutta Stratmann,
Referentin für Digitalisierung und Bildung
stratmann@bagso.de**

**Daniel Hoffmann, Referent DigitalPakt Alter
hoffmann@bagso.de**