

### **Kleine Anfrage der Fraktion der SPD**

#### **Vielfältige Zugangswege zu öffentlichen Dienstleistungen**

Die Digitalisierung ist eine der zentralen Entwicklungen unserer Zeit. Sie durchdringt alle Lebens- und Gesellschaftsbereiche, entwickelt sich rasant weiter und bietet großes Potenzial, um Arbeitsprozesse, Kommunikation und den Alltag zu erleichtern. Entsprechend haben sich auch die Verwaltung sowie andere Akteure des öffentlichen Lebens in Bremen und Bremerhaven auf den Weg gemacht, die Chancen der Digitalisierung zu nutzen.

Trotz aller Vorteile, die die Digitalisierung mit sich bringt, sollte dabei nicht außer Acht gelassen werden, dass es bei der digitalen Transformation deutliche Unterschiede im Zugang und der Nutzung digitaler Technologien gibt. Während jüngere Generationen damit aufwachsen, zeigt sich bei älteren Menschen ein heterogenes Bild: Einige haben digitale Technologien fest in ihren Alltag integriert, andere hingegen kaum oder gar keine Erfahrung damit. Eine Studie der Universität Bremen schätzt, dass es in Bremen bis zu 35.000 „Offliner“ gibt – mit steigender Quote im höheren Alter. Besonders in der Altersgruppe 85–89 Jahre sind bereits weit mehr als die Hälfte der Menschen ohne Online-Erfahrung. Dies führt oft zur Sorge, den Anschluss zu Dienstleistungen und Teilhabemöglichkeiten zu verlieren, da viele Dienstleistungen zunehmend nur online verfügbar sind.

Um diesen Menschen den Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen zu sichern, braucht es eine doppelte Strategie: Zum einen müssen Programme wie das „Netzwerk Digitalambulanzen“ ausgebaut werden, um digitale Kompetenzen zu fördern. Zum anderen muss gewährleistet bleiben, dass nicht-digitale Zugangswege – insbesondere für ältere Menschen und Menschen mit einer Behinderung – dauerhaft verfügbar und barrierefrei gestaltet sind. Deswegen wurde im Rahmen des Bürgerschaftsbeschlusses *Bürger:innen entlasten: Ein neuer digitaler Bürger:innenservice für Bremen und Bremerhaven* (Drs. 21/183) vom 17. April 2024 vom Senat gefordert, auch weiterhin nicht-digitale Zugangswege zu öffentlichen Dienstleistungen für die Bürger:innen, die aus unterschiedlichen Gründen digitale Angebote nicht wahrnehmen können, zu gewährleisten.

Vor diesem Hintergrund fragen den Senat:

1. Gibt es nach Kenntnis des Senats Dienstleistungen der Kernverwaltung, von Eigenbetrieben oder Beteiligungen des Landes Bremen und der beiden Stadtgemeinden, die ausschließlich digital zur Verfügung gestellt werden? Wenn ja, um welche Leistungen handelt es sich und welche Auswirkungen hat dieses auf Bürger:innen mit eingeschränkten digitalen Zugangsmöglichkeiten?
2. Wie stellt der Senat sicher, dass auch Einrichtungen des öffentlichen Lebens wie Schwimmbäder, Theater oder andere Kultur- und Freizeiteinrichtungen weiterhin telefonisch für Auskünfte erreichbar sind und Tickets oder Reservierungen auch auf nicht-digitalem Wege erworben werden können?

3. Sind die personellen und zeitlichen Ressourcen in den zuständigen Einrichtungen oder Behörden ausreichend, um auch weiterhin eine bedarfsgerechte Betreuung von Bürger:innen ohne digitale Zugänge sicherzustellen und inwieweit können hierfür freiwerdende Ressourcen aus dem Digitalisierungsfortschritt kompensatorisch eingesetzt werden, ohne den Digitalisierungsnutzen zu gefährden?
4. Wie wird sichergestellt, dass die nicht-digitalen Zugangswege barrierefrei und inklusiv gestaltet sind, insbesondere für Menschen mit Behinderungen?
5. Wie wird die Qualität der nicht-digitalen Zugangswege überwacht, und wie werden Rückmeldungen von Nutzer:innen berücksichtigt?
6. Welche Schritte plant der Senat, um langfristig sicherzustellen, dass auch bei fortschreitender Digitalisierung niemand von öffentlichen Dienstleistungen ausgeschlossen wird?

**Beschlussempfehlung:**

Katharina Kähler, Sülmez Çolak, Senihad Šator, Mustafa Güngör und Fraktion der SPD