

Antrag 124/II/2024**KDV Pankow****Der Landesparteitag möge beschließen:****Aufbau einer dritten Säule für eine altersgerechte Verwaltung**

1 In Berlin leben derzeit ca. 1 Mio. ältere Menschen. Die Ten-
2 denz ist deutlich ansteigend. Angesichts der älter werden-
3 den Gesellschaft werden zukünftig verstärkt notwendige
4 Differenzierungen bei Verwaltungsdienstleistungen vor-
5 genommen werden müssen.

6
7 Senatsverwaltungen und Bezirke werden aufgefordert,
8 im Zuge der Verwaltungsreform bei ihren Verwaltungs-
9 dienstleistungen für eine altersgerechte Verwaltung stär-
10 ker in drei idealtypische Zielgruppen zu differenzieren und
11 den Zugang und ihr Verwaltungshandeln entsprechend
12 auszurichten. Diese sind: Die jungen Alten, Betagte und
13 Hochbetagte.

14
15 Die jungen Alten umfassen überwiegend die Altersgrup-
16 pe von 60 bis 70. Jahre. Sie sind charakterisiert durch eine
17 höhere Affinität zur Nutzung digitaler Angebote, wohnen
18 meistens zuhause und sind in der Regel nicht oder wenig
19 mobilitätseingeschränkt.

20
21 Für diese Zielgruppe wird der Zugang in der ersten (Bür-
22 gerämter) und in der zweiten Säule (Online Services) op-
23 timiert. Diese müssen zusätzlich barrierefrei ausgestaltet
24 werden.

25
26 Die Konzentration auf diese beiden Säulen des Zugangs
27 und des Angebots an Verwaltungsdienstleistungen ent-
28 spricht oftmals nicht der Lebenswirklichkeit älterer Men-
29 schen. Deshalb lautet der Leitsatz für eine altersgerechte
30 Verwaltung: Wenn die Gesellschaft aufgrund 16 des de-
31 mographischen Wandels immobiler wird, muss die öffent-
32 liche Verwaltung als Dienstleister mobiler werden.

33
34 Für Betagte und Hochbetagte wird in Berlin eine dritte
35 Säule des Zugangs und des Angebots für eine altersge-
36 rechte Verwaltung aufgebaut. Sie zeichnet sich durch De-
37 zentralität und Differenzierung aus.

38
39 Betagte ältere Menschen finden sich idealtypisch in der
40 Altersgruppe 70 bis 80. Sie wohnen mehrheitlich noch zu-
41 hause. Ein wachsender Teil von ihnen kämpft aufgrund
42 seines Gesundheitszustandes mit mittleren Mobilitäts-
43 einschränkungen oder nimmt häufig ambulante Pflege-
44 dienste in Anspruch. Ein erheblicher Teil von ihnen ist
45 nicht in der Lage oder nicht willens/fähig, digitale Dienst-
46 leistungen zu nutzen.

47
48 Für die betagten älteren Menschen werden Beratung und

49 Antragstellung für Verwaltungsdienstleistungen in der
50 neuen dritten Säule an leicht erreichbaren Orten zeitwei-
51 se bereitgestellt,

52 Dies sind beispielsweise Seniorenbegegnungsstätten,
53 Nachbarschaftszentren, Stadtteilbibliotheken vor Ort.

54 In Frage kommen könnte auch der Einsatz mobiler Verwal-
55 tungsbusse, die insbesondere die Stadtrand-Ortsteile re-
56 gelmäßig bedienen.

57 Weil die öffentliche Verwaltung ihre Dienstleistungen an
58 diesen Standorten mobil anbietet, sollten vermehrt „Digi-
59 tale Bürgerkoffer“ angeschafft werden.

60 Damit es nicht zu einer vollständigen Substitution der
61 Bürgeramtstermine kommt, sollten vorrangig Betagte
62 und Menschen mit einem Schwerbehindertenausweis
63 diese wohnortnahen Verwaltungsdienstleistungen in An-
64 spruch nehmen können.

65 Perspektivisch sollte analysiert werden, inwieweit die Un-
66 terstützung bei Beratung und Antragstellung durch eh-
67 renamtliche Verwaltungslotsen (ehemalige Verwaltungs-
68 beschäftigte) wohnortnah erfolgen kann. Das Konzept der
69 Versicherungältesten könnte hier Pate stehen.

70

71 Hochbetagte ältere Menschen finden sich in der Alters-
72 gruppe 80 Plus. Ihre wesentlichen Merkmale sind: sie sind
73 eher im Pflegeheim als die Betagten, sind hochgradig mo-
74 bilitätseingeschränkt und weisen eine sehr geringe Affi-
75 nität zu digitalen Angeboten auf. Hauptsächlich für die
76 Zielgruppe der Hochbetagten werden in der dritten Säu-
77 le Hausbesuche beispielsweise in Pflegeheimen etc. ange-
78 boten. Zum Einsatz kommen könnte hier ein Kleinbus, der
79 mit dem digitalen Bürgerkoffer ausgestattet ist.

80 Der Aufbau der dritten Säule für eine altersgerechte Ver-
81 waltung erfolgt durch Pilotprojekte in ausgewählten Be-
82 zirken bis zum Jahre 2026. Die sozialdemokratischen Mit-
83 glieder des Senats erstatten dem Landesparteitag Bericht
84 über die Umsetzung.

85

86 **Begründung**

87 Das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in die staatli-
88 che Handlungsfähigkeit geht verloren, wenn eine öffent-
89 liche Verwaltung die an sie gerichteten Ansprüche nicht
90 oder nur unzulänglich erfüllt. Dieser Vertrauensverlust
91 hat sich für die SPD bereits in den Wahlergebnissen 2021
92 und 2023 in Berlin gezeigt.

93

94 Die öffentliche Verwaltung in Berlin steht vor einer großen
95 Verwaltungsreform. Rahmenbedingungen sind dafür vor
96 allem der demographischen Wandel, die finanzielle und
97 personelle Ressourcenknappheit und die Digitalisierung.

98

99 Grundsätzlich haben SPD und der Berliner Senat die Not-
100 wendigkeit für eine Verwaltungsreform erkannt. Dem-
101 entsprechend sieht unser Wahlprogramm von 2021 vor,

102 die technischen Voraussetzungen für digitale Angebote
103 auszubauen und gleichzeitig die Vor-Ort-Präsenz zu stär-
104 ken. Darüber hinaus wollten wir schon 2021 in Ergänzung
105 zu den Bürgerämtern ämterübergreifende Kiezbüros oder
106 mobile Bürgerämter einrichten.[1]¹

107

108 Dieses Ziel findet sich auch in der Koalitionsvereinbarung
109 2023 zwischen CDU und SPD wieder. Dort wird explizit
110 auf eine Verkürzung der Behördenwege abgestellt, die
111 durch unbürokratische Errichtung weiterer Bürgerämter
112 und mobile Bürgeramts-Einheiten in entlegenen Ortstei-
113 len mit schwach entwickelter ÖPNV-Anbindung erreicht
114 werden soll.[2]² In den Richtlinien zur Regierungspolitik
115 2023-2026 wird ergänzt, dass der Senat Verwaltungssitze
116 in den Kiezen und Einkaufsstraßen hinein entwickelt will.

117

118 Im Zuge der Verwaltungsreform in Berlin sollten diese po-
119 litischen Zielsetzungen umgesetzt werden.

120

121 Verwaltungsdienstleistungen werden in Berlin heute
122 hauptsächlich über zwei Säulen angeboten:

123

124 Die erste Säule stellen die bezirklichen Bürgerämter dar.
125 Gegenwärtig muss man für die Inanspruchnahme von
126 Verwaltungsdienstleistungen das bezirkliche Bürgeramt
127 aufsuchen, wobei seit Jahren nicht garantiert werden
128 kann, dass dort freie Termine zeitnah gebucht werden
129 können. Entsprechend groß ist der Unmut bei Bürgerin-
130 nen und Bürgern.

131

132 Die zweite Säule, die die Priorität des Senats darstellt, ist
133 der Ausbau der Online Services entsprechend den Anfor-
134 derungen des Onlinezugangsgesetzes 2.0 und die damit
135 verbundene Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung.

136

137 Die Konzentration auf diese beiden Säulen des Angebots
138 an Verwaltungsdienstleistungen entspricht oftmals nicht
139 der Lebenswirklichkeit älterer Menschen. Deshalb lautet
140 der Leitsatz für eine altersgerechte Verwaltung: **Wenn die**
141 **Gesellschaft aufgrund des demographischen Wandels im-**
142 **mobiler wird, muss die öffentliche Verwaltung als Dienst-**
143 **leister mobiler werden.**

144

145

146 Beim Angebot des Zugangs zu Serviceleistungen der öf-
147 fentlichen Verwaltung gilt bisher das Prinzip: One Size fit's
148 all. Im Wesentlichen werden allen Bürgerinnen und Bür-
149 gern zwei Säulen angeboten: Bürgeramt und der Ausbau
150 der Online Services. Die Behördenrufnummer 115 stellt oft-
151 mals das verbindende Scharnier dar.

152

153 Diese beiden Säulen entsprechen oftmals nicht der Le-
154 benswirklichkeit älterer Menschen. Dies betrifft eher we-

155 niger die „jungen Alten“ als die Betagten und Hochbetag-
156 ten.

157

158 Der Verweis auf die digitalen Möglichkeiten geht bei vie-
159 len Betagten und insbesondere bei Hochbetagten an de-
160 ren Fähigkeiten und Kenntnissen vorbei.

161

162 Zwar ist im Zeitablauf zu erwarten, dass bei den betagten
163 älteren Menschen die Einstellungen in Bezug auf Zugang
164 und Nutzung digitaler Angebote positiver werden, gleich-
165 wohl muss die öffentliche Verwaltung in Berlin für diese
166 Gruppe neue differenzierte Zugänge anbieten, wenn sie
167 den Ansprüchen aus den Leitlinien für die Seniorenpolitik
168 gerecht werden will.

169

170

171 Mit dem Aufbau einer dritten Säule des Verwaltungshan-
172 delns werden einzelne geplante dezentrale Pilotvorhaben
173 wie Kiezbüros etc. perspektivisch in einen systematischen
174 Rahmen gestellt.

175

176 Das Angebot einer dritten Säule konkretisiert mithin die
177 inklusionspolitische Forderung, das insbesondere auch
178 Menschen mit Mobilitätseinschränkungen, kognitiven
179 Beeinträchtigungen und mit anderen Handicaps am ge-
180 sellschaftlichen Leben teilhaben können.

181

182 Der Aufbau einer dritten Säule des Verwaltungshandelns
183 unterstützt auch das in der Klima- und Städtebau-Politik
184 entwickelte Konzept der kurzen Wege.

185

186 Dies würde auch den Ansprüchen beeinträchtigter Men-
187 schen, die auf den Rollstuhl angewiesen sind, gerecht wer-
188 den. Aber auch für andere mobilitätseingeschränkte Men-
189 schen, die sich noch ohne Rollstuhl fortbewegen können,
190 ist eine wohnortnahe Angebot mit Verwaltungsdienst-
191 leistungen hilfreich.

192

193 Darüber hinaus bedeutet es auch eine Entlastung des Pfl-
194 gepersonals in den Heimen, wenn diese an ihrem Arbeits-
195 platz im Pflegeheim Verwaltungsdienstleistungen in An-
196 spruch nehmen könnten anstatt zeitaufwendig den Ter-
197 min im Bürgerbüro wahrnehmen zu müssen.

198

199 Vereinzelt hat es in einigen Berliner Bezirken Erfahrun-
200 gen mit dem Einsatz mobiler Bürgerkoffer gegeben. Sie
201 sind jedoch in der COVID Zeit ausgesetzt worden und seit-
202 dem nicht mehr weiterentwickelt worden. Jetzt besteht
203 die Chance, sie mit dem Aufbau der dritten Säule für eine
204 altersgerechte Verwaltung, landesweit in ein neues Kon-
205 zept zu integrieren.

206

207 Selbst eine struktur- und finanzschwache Stadt wie Gel-

208 senkirchen
209 unterstützt mit dem Bürgermobil[3]³ eine dezentrale Ver-
210 waltung. Ein ähnliches Beispiel[4]⁴ findet sich in Essen[5]⁵.
211
212 Darüber hinaus gibt es eine Reihe von Beispielen für den
213 Einsatz von dezentralen Bürgeramtskioske - zum Teil mit
214 Videoanbindung[6]⁶.
215 [1]⁷ Vgl. Wahlprogramm 2021, S. 83
216 [2]⁸ Koalitionsvereinbarung, S. 12
217 [3]⁹ <https://www.gelsenkirchen.de/de/rathaus/buerger->
218 [service/bus-mobil/index.aspx](https://www.gelsenkirchen.de/de/rathaus/buerger-service/bus-mobil/index.aspx)
219 [4]¹⁰ <https://www.essen.de/meldungen/pressemel->
220 [dung_1501695.de.html](https://www.essen.de/meldungen/pressemeldung_1501695.de.html)
221 [5]¹¹ <https://www.bagso.de/themen/digitali->
222 [sierung/aktion-leben-ohne-internet/aktuelle-](https://www.bagso.de/themen/digitalisierung/aktion-leben-ohne-internet/aktuelle-)
223 [meldungen/praxisbeispiel-essen-buergermobil-und-](https://www.bagso.de/themen/digitalisierung/aktion-leben-ohne-internet/aktuelle-meldungen/praxisbeispiel-essen-buergermobil-und-)
224 [buergerkoffer/](https://www.bagso.de/themen/digitalisierung/aktion-leben-ohne-internet/aktuelle-meldungen/praxisbeispiel-essen-buergermobil-und-buergerkoffer/)
225 [6]¹² <https://www.kiosk.eu/de/einsatzbereiche/maerk->
226 [te/oeffentliche-verwaltung/](https://www.kiosk.eu/de/einsatzbereiche/maerkte/oeffentliche-verwaltung/)¹³

¹#_ftn1

²#_ftn2