

**Antrag 156/I/2024****KDV Tempelhof-Schöneberg****Der Landesparteitag möge beschließen:****Digitale Teilhabe und Verbraucherschutz Älterer**

1 Wir bitten die SPD-Fraktion im Abgeordnetenhaus, die Be-  
2 zirke in die Lage zu versetzen, in geeigneten bezirklichen  
3 Liegenschaften öffentlich zugängliche Terminals mit per-  
4 sönlicher Assistenz zur Nutzung der Geräte und zur Unter-  
5 stützung im Umgang, insbesondere nur online zugängli-  
6 cher Anbieter, bereitstellen und vorhalten können.

7

**8 Begründung**

9 Immer mehr Dienstleister, die für die soziale, finanziel-  
10 le und kulturelle Infrastruktur verantwortlich sind, sind  
11 nur noch online erreichbar. Der Kontakt findet über Chat-  
12 bots, Onlineformulare, Telefonautomaten oder Internet-  
13 zugänge statt. Diese Zugänge sind insbesondere für äl-  
14 tere Menschen, Menschen mit Einschränkungen, finan-  
15 ziell benachteiligte Menschen oder Menschen die nicht  
16 über die notwendigen Geräte im häuslichen Bereich ver-  
17 fügen, nicht erreichbar. Sie sind damit von vielen Angebo-  
18 ten ausgeschlossen oder können diese nur mit Mühe nut-  
19 zen. Gleichzeitig sind sie durch mangelnde Praxis, Kompe-  
20 tenz und Kenntnis Missbrauch schutzlos ausgesetzt. Dem  
21 gilt es entgegenzuwirken um gesellschaftliche Teilhabe  
22 insgesamt zu ermöglichen und zu gewährleisten.

23

24 Der Einzelhandel ist diesem Problem inzwischen entge-  
25 gengekommen. Hier sind in vielen Läden, die sogenann-  
26 te „Selbstbedienungskassen“ vorhalten und anbieten, je-  
27 weils Beschäftigte abgestellt, die unterstützend, beratend  
28 und erklärend die Kundinnen und Kunden durch den Pro-  
29 zess führen oder sie bei Problemen unterstützen.

30

31 Der ältere Mensch ist insbesondere bei Bankgeschäften,  
32 bei der Buchung kultureller Angebote und bei Problemen  
33 mit Telekommunikationsanbietern auf sich allein gestellt.  
34 Wer jemals in Warteschleifen von Banken, Telefonanbie-  
35 tern oder Terminvergaben der Bürgerämter gewartet hat  
36 weiß, dass dies Toleranz, Geduld und Gelassenheit als  
37 menschliche Kategorie auf eine große Probe stellt. Insbe-  
38 sondere Ältere oder Beeinträchtigte stoßen hier an ihre  
39 Grenzen.

40

41 Hinzukommt, dass bei Falscheingaben oder Fehlversu-  
42 chen Zugänge gesperrt werden und die damit verbunde-  
43 nen Einschränkungen zu immer weiteren Verwicklungen  
44 führen. Weiterhin ist mitunter schwer zu erkennen, ob der  
45 Leistungsanbieter seriös ist oder in betrügerischer Absicht  
46 handelt.

47

48 Um hier die erforderliche Unterstützung zu bieten, ist in

49 den Rathäusern ggf. Bürgerämtern ein entsprechendes  
50 Terminal vorzuhalten, eine geeignete persönliche Bera-  
51 tung bereitzustellen und eine dafür erforderliche Finan-  
52 zierung einzustellen. Diese Stelle sollte als „Beauftragte“  
53 bei der Bürgermeisterei angesiedelt sein.