

Antrag 6/II/2023**AG 60Plus Tempelhof-Schöneberg****Die KDV möge beschließen:****Der Landesparteitag möge beschließen:****Digitale Teilhabe und Verbraucherschutz Älterer**

1 Wir bitten die Fraktion in der BVV dafür zu
 2 sorgen, dass in den Rathäusern des Bezirkes
 3 öffentlich zugängliche Terminals mit persön-
 4 licher Assistenz zur Nutzung der Geräte und
 5 zur Unterstützung im Umgang, insbesonde-
 6 re nur online zugänglicher Anbieter, bereitge-
 7 stellt und vorgehalten werden.

8

9 Begründung

10 Immer mehr Dienstleister, die für die sozia-
 11 le, finanzielle und kulturelle Infrastruktur ver-
 12 antwortlich sind, sind nur noch online er-
 13 reichbar. Der Kontakt findet über Chatbots,
 14 Onlineformulare, Telefonautomaten oder In-
 15 ternetzugänge statt. Diese Zugänge sind ins-
 16 besondere für ältere Menschen, Menschen
 17 mit Einschränkungen, finanziell benachteilig-
 18 te Menschen oder Menschen die nicht über
 19 die notwendigen Geräte im häuslichen Be-
 20 reich verfügen, nicht erreichbar. Sie sind da-
 21 mit von vielen Angeboten ausgeschlossen
 22 oder können diese nur mit Mühe nutzen.
 23 Gleichzeitig sind sie durch mangelnde Praxis,
 24 Kompetenz und Kenntnis Missbrauch schutz-
 25 los ausgesetzt. Dem gilt es entgegenzuwir-
 26 ken um gesellschaftliche Teilhabe insgesamt
 27 zu ermöglichen und zu gewährleisten.

28

29 Der Einzelhandel ist diesem Problem in-
 30 zwischen entgegengekommen. Hier sind in
 31 vielen Läden, die sogenannte „Selbstbedie-
 32 nungskassen“ vorhalten und anbieten, je-
 33 weils Beschäftigte abgestellt, die unterstüt-
 34 zend, beratend und erklärend die Kundinnen
 35 und Kunden durch den Prozess führen oder
 36 sie bei Problemen unterstützen.

37

38 Der ältere Mensch ist insbesondere bei Bank-
 39 geschäften, bei der Buchung kultureller An-
 40 gebote und bei Problemen mit Telekommuni-
 41 kationsanbietern auf sich allein gestellt. Wer
 42 jemals in Warteschleifen von Banken, Tele-

Empfehlung der Antragskommission**Annahme in der Fassung der Antragskommis-
sion (Kein Konsens)****Digitale Teilhabe und Verbraucherschutz Älterer**

Wir bitten die SPD-Fraktion im Abgeordne-
 tenhaus, die Bezirke in die Lage zu versetzen,
 in geeigneten bezirklichen Liegenschaften öf-
 fentlich zugängliche Terminals mit persönli-
 cher Assistenz zur Nutzung der Geräte und
 zur Unterstützung im Umgang, insbesondere
 nur online zugänglicher Anbieter, bereitstel-
 len und vorhalten können.

43 fonanbietern oder Terminvergaben der Bür-
44 gerämter gewartet hat weiß, dass dies Tole-
45 ranz, Geduld und Gelassenheit als mensch-
46 liche Kategorie auf eine große Probe stellt.
47 Insbesondere Ältere oder Beeinträchtigte sto-
48 ßen hier an ihre Grenzen.

49

50 Hinzukommt, dass bei Falscheingaben oder
51 Fehlversuchen Zugänge gesperrt werden und
52 die damit verbundenen Einschränkungen zu
53 immer weiteren Verwicklungen führen. Wei-
54 terhin ist mitunter schwer zu erkennen, ob
55 der Leistungsanbieter seriös ist oder in betrü-
56 gerischer Absicht handelt.

57

58 Um hier die erforderliche Unterstützung zu
59 bieten, ist in den Rathäusern ggf. Bürgeräm-
60 tern ein entsprechendes Terminal vorzuhal-
61 ten, eine geeignete persönliche Beratung be-
62 reitzustellen und eine dafür erforderliche Fi-
63 nanzierung einzustellen. Diese Stelle sollte
64 als „Beauftragte“ bei der Bürgermeisterei an-
65 gesiedelt sein.