

**Kleine Anfrage  
der Fraktion der SPD vom 11.03.2025  
und Mitteilung des Senats vom 22.04.2025**

**Vielfältige Zugangswege zu öffentlichen Dienstleistungen**

Vorbemerkung der fragestellenden Fraktion:

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.

Der Senat beantwortet die Kleine Anfrage wie folgt:

**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?**

Dem Senat ist nur die Dienstleistung „Entschädigungen bei Quarantäne, Tätigkeitsverbot nach §56 Abs. 1 und §56 Abs. 1a des Infektionsschutzgesetzes (IfSG)“ bekannt. Dieser Dienst betrifft fast ausschließlich Unternehmen und Selbständige, die in der Anfrage nicht gefragt sind. Zu Corona-Pandemiezeiten gab es die digitale Einreiseanmeldung für Bürger\*innen, die bundesweit Geltung hatte.

<https://www.bundesgesundheitsministerium.de/presse/pressemittelungen/2020/4-quartal/dea.html>.

Dem Senat sind keine negativen Auswirkungen dieses ausschließlich digitalen Angebotes auf die Bürger\*innen bekannt.

## **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?**

Der Senat hat verschiedene Maßnahmen ergriffen, um sicherzustellen, dass 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.

Diese Maßnahmen umfassen grundsätzlich:

1. **Telefonische Erreichbarkeit:** Der Senat stellt sicher, dass alle öffentlichen Einrichtungen weiterhin über das Bürgertelefon (115) erreichbar sind. Darüber hinaus bietet das Bürgertelefon Informationen zu Öffnungszeiten, Veranstaltungen, Preisen und anderen relevanten Themen. Die Mitarbeiter\*innen sind geschult, um den Bürger\*innen bei ihren Anliegen zu helfen und gegebenenfalls Reservierungen oder Ticketkäufe telefonisch abzuwickeln.
2. **Persönliche Anlaufstellen:** Neben der telefonischen Erreichbarkeit gibt es in vielen Einrichtungen auch persönliche Anlaufstellen, an denen Bürger\*innen direkt vor Ort Informationen erhalten und Tickets kaufen können. Diese Anlaufstellen sind barrierefrei gestaltet, um sicherzustellen, dass auch Menschen mit Behinderungen Zugang haben.
3. **Kooperation mit lokalen Initiativen:** Der Senat arbeitet eng mit lokalen Initiativen und Organisationen zusammen, die sich für die Förderung digitaler Kompetenzen einsetzen. Programme wie das „Netzwerk Digitalambulanzen“ bieten Schulungen und Unterstützung für Bürger\*innen, die Schwierigkeiten im Umgang mit digitalen Technologien haben. Diese Initiativen helfen dabei, die digitale Kluft zu verringern und den Zugang zu digitalen Dienstleistungen zu erleichtern.
4. **Regelmäßige Überprüfung und Anpassung:** Der Senat führt regelmäßige Überprüfungen durch, um sicherzustellen, dass die Bedürfnisse aller Bürger\*innen berücksichtigt werden. Basierend auf den Ergebnissen dieser Überprüfungen werden Maßnahmen angepasst und verbessert, um sicherzustellen, dass niemand aufgrund mangelnder digitaler Fähigkeiten ausgeschlossen wird.

Durch diese Maßnahmen stellt der Senat sicher, dass Einrichtungen des öffentlichen Lebens für alle Bürger\*innen zugänglich bleiben. Dies trägt dazu bei, die Teilhabe und Integration aller Bürger\*innen in das gesellschaftliche Leben zu fördern.

Darüber hinaus sind Theater und andere Kultureinrichtungen, z.B. Museen und Konzerthäuser, telefonisch erreichbar und verfügen in den allermeisten Fällen auch über einen Ticketservice vor Ort oder an Vorverkaufsstellen. Kultureinrichtungen sind auf ihr Publikum ausgerichtet und schließen generell niemanden von der Teilhabe aus. Nicht-digitale Zugänge sind in Kultureinrichtungen weiterhin gängige Praxis. Von grundsätzlichen Ausnahmen ist dem Senator für Kultur nichts bekannt.

Die von der Bremer Bäder GmbH (BBG) betriebenen Schwimmbäder werden dauerhaft telefonisch erreichbar sein. Die BBG wird angehalten, trotz des digitalen Fortschritts auch weiterhin einen verlässlichen Service für Auskünfte, den analogen Ticketverkauf und Reservierungen zu gewährleisten. Durch kontinuierliche Überprüfung und den engen Dialog zwischen dem Senator für Inneres und Sport und der BBG wird sichergestellt, dass auch Bürger\*innen ohne digitale Affinität weiterhin alle Angebote der Beteiligungsgesellschaft problemlos nutzen können. Um den unterschiedlichen Bedürfnissen der Bevölkerung gerecht zu werden, wird zudem die Einrichtung eines Kundenbeirats in Betracht gezogen. Dieser soll als direkte Schnittstelle zwischen den

Nutzer\*innen, der BBG und dem Senator für Inneres und Sport dienen und regelmäßig Rückmeldungen zu Servicequalität und Nutzererfahrungen geben.

**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?**

Magistrat der Stadt Bremerhaven	Aus Sicht des Magistrats sind die Ressourcen ausreichend. Alle Dienstleistungsbereiche bieten bedarfsweise weiterhin telefonische oder persönliche Beratung/Betreuung von Bürger*innen an, auch wenn der Ausbau von digitalen Dienstleistungen weiterhin vorangetrieben wird.
Senator für Kultur	Die personellen und zeitlichen Ressourcen sind ausreichend. Im Ressort Kultur selber betrifft dies so wenige Fälle, dass eine Sicherstellung keine kompensatorischen Effekte benötigt. In den Kultureinrichtungen stellt sich die Frage so nicht, da sie weiterhin grundsätzlich auch auf nicht digitale Zugänge eingestellt sind.
Senator für Inneres und Sport	Ungeachtet des (partiellen) Mangels an Personalressourcen werden für sämtliche Dienstleistungen im Zuständigkeitsbereich des Senators für Inneres und Sport auch weiterhin nicht-digitale Zugangswege angeboten. Der Senator für Inneres und Sport behält sich für einzelne Dienstleistungen lediglich vor, die Kund*innen primär in die Nutzung von Onlinediensten zu steuern. Über die Allokation von freiwerdenden Personalressourcen aus dem Digitalisierungsfortschritt wird jeweils situativ entschieden. In Bezug auf den Onlinezugang ist zum jetzigen Zeitpunkt jedoch festzustellen, dass die mit der Einführung der Onlinedienste verbundenen personellen Mehraufwände die freiwerdenden Personalressourcen auf Grund der geringen Nutzungsquoten der verfügbaren Onlinedienste (noch) übersteigen.
Senatorin für Arbeit, Soziales, Jugend und Integration	Vor dem Hintergrund steigender Fallzahlen und eines weiterhin steigenden Aufgabenbestands sind die Ressourcen stets knapp. Insofern ist die Digitalisierung ein unverzichtbares Instrument, um trotz knapper Ressourcen die Aufgabenerledigung sicherzustellen. Die Zugangswege im Amt für Soziale Dienste und im Amt für Versorgung und Integration Bremen sind vielfältig gestaltet, um eine breite Zugänglichkeit sicherzustellen. Ein nicht-digitaler Zugang wird durch ausreichende Öffnungszeiten und analoge Kommunikationsmöglichkeiten gewährleistet, sodass auch Bürger*innen ohne digitale Zugänge die erforderliche Unterstützung erhalten.
Senatorin für Bau, Mobilität und Stadtentwicklung	In den Arbeitsfeldern der Senatorin für Bau, Mobilität und Stadtentwicklung ist ausreichend Personal vorhanden, um die bedarfsgerechte Betreuung von Bürger*innen mit analogen Zugängen sicherzustellen. Allerdings ist in den nächsten Jahren nicht substanzial mit freiwerdenden personellen Ressourcen durch Digitalisierungsbemühungen zu rechnen. Die personellen Ressourcen werden vielmehr dafür eingesetzt, um a) die digitalen Angebote ausreichend aktuell und sicher in der Anwendung zu halten und b) die digitale Angebote weiter zeitgemäß auf- und auszubauen.

<p>Senatorin für Gesundheit, Frauen und Verbraucherschutz</p>	<p>Im Ressort der Senatorin für Gesundheit, Frauen und Verbraucherschutz (SGFV) einschließlich zugeordneter Dienststellen sind die Ressourcen ausreichend, um eine bedarfsgerechte Betreuung von Bürger*innen mit analogen Zugängen sicherzustellen. Es gibt einzelne Bereiche, die vollständig digitalisiert sind, wie z.B. bei der SGFV der Bereich der ausländischen Anerkennungen von Heilberufen.</p> <p>Es gibt aber auch Bereiche, in denen Anfragen digital und analog vorgetragen werden können. Ein Beispiel hierfür ist die Wohn- und Betreuungsaufsicht (WBA) bei der SGFV. Vor dem Hintergrund des Bezugs der WBA auf ältere Menschen ist hier auch keine Änderung der Zugangswege geplant.</p> <p>Entsprechendes gilt z.B. auch für das Gesundheitsamt Bremen (GAB), in dem bisher keine analogen Angebote und Dienstleistungen vollständig durch Digitalisierung abgelöst wurden. Es gibt weiterhin die Möglichkeit, das GAB postalisch, telefonisch oder persönlich zu erreichen.</p> <p>Für einzelne Dienststellen, wie z.B. die Gewerbeaufsicht oder das Landesuntersuchungsamt Bremen sind die Normadressaten, bis auf wenige Ausnahmen, keine Bürger*innen.</p> <p>Für alle Dienststellen gilt, dass die personelle Ausstattung ausreichend ist. Sofern aufgrund des Digitalisierungsfortschritts personelle Ressourcen freierwerden sollten, werden diese aufgrund der von Spezialisierungen in den einzelnen Einheiten zur Qualitätsverbesserung eingesetzt.</p> <p>Für alle Gesellschaften im Konzern Gesundheit Nord gGmbH gilt, dass die angebotenen Dienstleistungen nicht-digital in Anspruch genommen werden (können). Natürlich hat das Voranschreiten der Digitalisierung und das Aufkommen von Künstlicher Intelligenz Auswirkungen auf die Patientenversorgung. Das betrifft aber in erster Linie interne Arbeitsabläufe. Der Zugang zur vollstationären Patientenversorgung ist unabhängig von der Digitalisierung.</p>
<p>Senator für Finanzen</p>	<p>Über die Bürgerbeauftragte des Senators für Finanzen wird sichergestellt, dass Bürger*innen telefonisch Auskunft erhalten können. Dies kann entweder direkt oder auch über das Bürgertelefon erfolgen. Sofern die Bürgerbeauftragte SF die Anfrage nicht direkt beantworten kann, werden die fachlich zuständigen Kolleg*innen hinzugezogen. Die Auskunft wird dann entweder telefonisch zurückgemeldet oder per Post oder auch per E-Mail übermittelt. Auch die Bürgerbeauftragte für die Steuerverwaltung wird im Regelfall telefonisch kontaktiert.</p> <p>In den Zentralen Informations- und Annahmestellen der Finanzämter werden ausreichend personelle und zeitliche Kapazitäten für eine bedarfsgerechte Betreuung von Bürger*innen ohne digitalen Zugang bereitgehalten. Das Personal hierfür muss aus dem vorhandenen Personalbestand gewonnen werden. Aufgrund der personellen Unterbesetzung der Finanzämter werden aus dem Digitalisierungsfortschritt keine zusätzlichen Ressourcen frei.</p> <p>In der Landeshauptkasse Bremen ist der Kontakt mit den Bürger*innen oftmals persönlich (z. B. Abgabe der Vermögensauskunft), d. h. persönliche und zeitliche Ressourcen werden vorgehalten.</p> <p>Immobilien Bremen ist in erster Linie interner Dienstleister für Stadtgemeinde und Land Bremen. Die bedarfsgerechte unmittelbare Betreuung der Bürger*innen belegt daher nur einen geringen Anteil der personellen und zeitlichen Ressourcen.</p> <p>Performa Nord erreicht der überwiegende Anteil von Bürger*innen-Anliegen über den Postweg. Ein Teil davon wird im Nachgang digitalisiert (z.B. bei der Beihilfe). Damit sind im Allgemeinen bei regulärer Besetzung knapp ausreichend Ressourcen zur Bearbeitung bei Performa Nord vorhanden. In Urlaubs- oder Krankheitsfällen kommt es zu Rückständen.</p>

	Im Zuge der Digitalisierung freiwerdende VZE sind nicht per se für die Kompensation vorgesehen. Hierzu muss zu gegebener Zeit eine Bewertung unter Berücksichtigung weiterer Rahmenbedingungen (wie bspw. die Haushaltssanierungsaufgaben) vorgenommen werden.
Senatorin für Umwelt, Klima und Wissenschaft	Generell werden die angebotenen Leistungen sowohl digital als auch analog zur Verfügung gestellt, um allen Bürger*innen den Zugang zu ermöglichen. Eine Einschränkung durch fehlende digitale Möglichkeiten ist somit nicht gegeben. Zudem besteht keine direkte Betroffenheit durch Ressourcenverlagerungen im Zuge der Digitalisierung. Die Betreuung von Bürger*innen ohne digitale Zugänge bleibt weiterhin sichergestellt.
Senatskanzlei	Zeitliche und personelle Ressourcen sind in ausreichendem Maß vorhanden.
Senatorin für Justiz und Verfassung	Im Umfang der zur Zeit vorhandenen personellen Ressourcen ist es eine nicht immer zu bewältigende Herausforderung, dem Anspruch der Bürger*innen auf die Erbringung bürgernaher Justizdienstleistungen flächendeckend in angemessener Zeit nachkommen zu können. Die zum 01.01.26 gesetzlich verpflichtete Einführung der elektronischen Akte lässt infolge der erheblichen Implementierungsaufwände zur Zeit keine Personalumschichtungen zu; die für die Digitalisierungsimpementierung eingesetzten Stellen sind temporär finanziert und stehen auch nach Abschluss der Aufgabe nicht für die Erbringung von Justizdienstleistungen zur Verfügung.
Senatorin für Kinder und Bildung	Um die Anmeldung für einen Kita-Platz sicherzustellen, stehen von Montag bis Donnerstag eine zweistündige Telefonhotline sowie ein Funktionspostfach zur Verfügung. Dadurch ist sowohl eine persönliche telefonische Beratung als auch eine flexible schriftliche Kommunikation möglich, sodass Anliegen jederzeit eingereicht und beantwortet werden können. Ebenso können Anliegen über den Postweg kommuniziert werden. Zusätzlich sind persönliche Beratungstermine nach Absprache möglich, um eine bedarfsgerechte Betreuung auch für Bürger*innen ohne digitale Zugänge zu gewährleisten. Bürger*innen, die keinen Zugang zu digitalen Angeboten haben, können sich während der regulären Geschäftszeiten persönlich oder telefonisch an die zuständigen Sachbearbeiter*innen wenden. Schriftliche Anfragen auf dem postalischen Weg werden von den Mitarbeitenden beantwortet. Damit wird sichergestellt, dass eine individuelle Beratung und Unterstützung auch weiterhin gewährleistet bleibt. Gleichzeitig wird durch die fortschreitende Digitalisierung geprüft, inwiefern bestimmte Prozesse effizienter gestaltet werden können, um freiwerdende Kapazitäten gezielt für die persönliche Beratung einzusetzen. Ziel ist es, eine Balance zwischen digitaler Effizienz und analoger Servicequalität zu finden, sodass Bürger*innen - unabhängig von ihren digitalen Zugangsmöglichkeiten - bedarfsgerecht betreut werden können.
Senatorin für Wirtschaft, Häfen und Transformation	Die Senatorin für Wirtschaft, Häfen und Transformation hält ausreichend Kapazitäten für den direkten Kundenverkehr für Gewerbeangelegenheiten zur Verfügung.

**4. Wie wird sichergestellt, dass die nicht-digitalen Zugangswege barrierefrei und inklusiv gestaltet sind, insbesondere für Menschen mit Behinderungen?**

Magistrat der Stadt Bremerhaven	Grundsätzlich wird bei allen Dienststellen des Magistrats auf Barrierefreiheit geachtet. Entsprechende Hinweise zu Zugängen, Parken und WCs finden sich bei den beim Bürgerservice unter der Rubrik 'Adressen und Öffnungszeiten' für alle Ämter und Dienststellen. Ebenfalls wird darauf geachtet, dass Informationen (z.B. Flyer, Broschüren) auch in einfacher Sprache zur Verfügung stehen.
Senator für Kultur	Die Zugänglichkeit zu den bremischen Kultureinrichtungen wird durch die jeweilige Einrichtung nach Möglichkeit selbst barrierefrei und inklusiv gestaltet. Die Zugänglichkeit ist detailliert im Stadtführer Barrierefreies Bremen dargestellt.
Senator für Inneres und Sport	Alle Dienstgebäude der bürgernahen Ämter sind barrierefrei zugänglich. Der nicht-digitale Zugang zu Dienstleistungen ist für Menschen mit Behinderungen folglich gewährleistet.
Senatorin für Arbeit, Soziales, Jugend und Integration	Dienstgebäude, die neu angemietet werden sollen, werden gemäß dem Bremischen Behindertengleichstellungsgesetz (BremBGG) barrierefrei gestaltet. Investive Baumaßnahmen in Bestandsimmobilien werden insbesondere in den für den Publikumsverkehr vorgesehenen Bereichen auf Barrierefreiheit ausgerichtet.
Senatorin für Bau, Mobilität und Stadtentwicklung	Eine persönliche und größtenteils barrierefreie Zugänglichkeit sowie die telefonische Erreichbarkeit sind gegeben.
Senatorin für Gesundheit, Frauen und Verbraucherschutz	Alle Dienststellen im Ressort der Senatorin für Gesundheit, Frauen und Verbraucherschutz können telefonisch, per Briefpost, durch persönliches Erscheinen mit Termin erscheinen. Zudem gibt es auf den Homepages der einzelnen Dienststellen Kontaktformulare. Alle Dienststellen sind über ein allgemein gültiges Office-E-Mail-Postfach erreichbar. Zudem verfügen alle Dienststellen über barrierefreie Zugänge in ihren Dienstgebäuden. Auch für alle Gesellschaften im Konzern Gesundheit Nord gGmbH gilt, dass grundsätzlich alle Standorte barrierefrei zugänglich sind. Bzgl. des Umsetzungsstands der Barrierefreiheit gibt es an den einzelnen Standorten dennoch Unterschiede.
Senator für Finanzen	Bürger*innen können ihre Fragen entweder telefonisch oder postalisch oder per E-Mail an die Bürgerbeauftragte des Senators für Finanzen zur Kenntnis bringen. Die Gewährleistung, dass Fragen geäußert werden können bzw. die Antworten barrierefrei verstanden werden können erfordert teilweise einen erhöhten Aufwand. Die Zentralen Informations- und Annahmestellen der Finanzämter an den Standorten Haus des Reichs, Rickmersstraße (Bremerhaven) und Stadthaus Vegesack sind im Rahmen der vorhandenen Gebäudestruktur barrierefrei gestaltet. Immobilien Bremen hat einen zentralen Standort mit einem größtenteils barrierefreien Gebäude und Behindertenparkplatz und ist telefonisch und per Post zu erreichen. Bei Performa Nord befindet sich der Aufbau einer zentralen Stelle zur Erstellung barrierefreier Formulare in der Umsetzung.
Senatorin für Umwelt, Klima und Wissenschaft	Eine persönliche und größtenteils barrierefreie Zugänglichkeit sowie die telefonische Erreichbarkeit sind gegeben.
Senatskanzlei	Durch telefonische Erreichbarkeit, Präsenzbetrieb mit umfangreichen Öffnungszeiten und zugewandte Bearbeitung der Anliegen.

Senatorin für Justiz und Verfassung	Barrierefrei Zugänge werden sichergestellt, vor Ort wird auch jede Bürgerin und jeder Bürger entsprechend ihres Anliegens Hilfe angeboten.
Senatorin für Kinder und Bildung	Der Empfang der senatorischen Dienststelle am Rembertiring 8-12 ist während der Sprechzeiten von 8:00 bis 16:00 Uhr barrierefrei erreichbar. Hier können Anliegen telefonisch oder persönlich vorgetragen werden. Die Büroräume der Dienstgebäude sind ebenfalls größtenteils barrierefrei erreichbar. Es gibt hinreichend große Fahrstühle und die zuständigen Mitarbeitenden holen die Bürger*innen in der Regel am Empfang bzw. Eingang ab, so dass Zwischentüren geöffnet werden können.
Senatorin für Wirtschaft, Häfen und Transformation	Barrierefrei Zugänge werden sichergestellt.

### 5. Wie wird die Qualität der nicht-digitalen Zugangswege überwacht, und wie werden Rückmeldungen von Nutzer:innen berücksichtigt?

Magistrat der Stadt Bremerhaven	Ein explizites Qualitätsmanagement von nicht-digitalen Zugangswegen findet nicht statt. Der Magistrat unterhält allerdings eine Ideen- und Beschwerdestelle, die telefonisch, persönlich und online Rückmeldungen von Bürger*innen annimmt und an die zuständigen Dienststellen zur Abhilfe bzw. Bearbeitung weiterleitet.
Senator für Kultur	Eine Überwachung sämtlicher freier Kultureinrichtungen ist weder möglich noch sinnvoll oder nötig. Die Kultureinrichtungen haben ein Eigeninteresse, erreichbar für ihr Publikum zu sein, dazu zählen auch diejenigen ohne digitale Zugänge. Sollten sich andere Entwicklungen ergeben, ist das Zuwendungsrecht das geeignete Instrument der Sicherstellung.
Senator für Inneres und Sport	Für die große Mehrheit der Dienstleistungen im Zuständigkeitsbereich des Senators für Inneres und Sport wird von einem überwiegenden Teil der Kund*innen auch weiterhin der nicht-digitale Zugangsweg gewählt, sodass unverändert ein Fokus auf die Qualitätssicherung der nicht-digitalen Zugangswege gelegt wird. Bestehen Hinweise – auch seitens der Kund*innen – auf Verbesserungspotenziale, werden diese evaluiert. Im Bürgeramt wurde zur Qualitätssicherung zudem eine systematische, auf Dauer angelegte Kund*innenbefragung eingerichtet.
Senatorin für Arbeit, Soziales, Jugend und Integration	Im Amt für Soziale Dienste und im Amt für Versorgung und Integration Bremen gibt es jeweils ein Beschwerdemanagement, über das Beschwerden frühzeitig aufgeklärt und bearbeitet werden. Sollte ein bestimmter Zugangsweg nicht zufriedenstellend funktionieren, würde dies durch Rückmeldungen der Bürger*innen oder durch interne Prozesse schnell erkannt und es würden entsprechende Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet. Darüber hinaus gibt es regelmäßige Kommunikationsformate mit verschiedenen Organisationseinheiten, wie dem Servicebereich, um die Qualität der Dienstleistungen kontinuierlich zu überwachen. In diesen Formaten werden auch Rückmeldungen und Verbesserungsvorschläge aus der täglichen Praxis aufgenommen, sodass eine schnelle Reaktion auf etwaige Qualitätsprobleme möglich ist.
Senatorin für Bau, Mobilität und Stadtentwicklung	Rückmeldungen zu den analogen Zugängen werden aufgenommen und fließen in die entsprechenden inhaltlich passenden Organisationsentwicklungsprozesse ein.
Senatorin für Gesundheit, Frauen und Verbraucherschutz	An allen Standorten wird laufend geprüft, welche Maßnahmen zur Verbesserung der Barrierefreiheit kurzfristig und mit vertretbarem finanziellen Aufwand umgesetzt werden können.

Senator für Finanzen	Teilweise komplexe Anfragen werden von der Bürgerbeauftragten SF dem Büroleiter des Senatorenbüros zur Kenntnis gegeben. Auch Rückmeldungen, die Lob oder Kritik an der Kommunikation mit der Behörde beinhalten, werden sowohl den Kolleg*innen, die Auskunft geben, als auch dem Leiter des Senatorenbüros zur Kenntnis gebracht. Für den Bereich der Steuerverwaltung gibt es für nicht-digitale Zugangswege kein Qualitätsmanagement. Da das Kerngeschäft von Immobilien Bremen nicht von Publikumsverkehr oder Bürger*innenservice geprägt ist, gibt es für dieses Aufgabenfeld kein spezielles Qualitätsmanagement. Die Annahme von Anfragen erfolgt bei Performa Nord durch ein strukturiertes Qualitäts- und Beschwerdemanagement, welches vor Kurzem neu aufgestellt wurde.
Senatorin für Umwelt, Klima und Wissenschaft	Rückmeldungen zu den analogen Prozessen fließen in die Verbesserung der Arbeitsprozesse ein.
Senatskanzlei	Bei der Bearbeitung der Anliegen und mit den Bürger*innen gemachte Erfahrungen werden in den Verfahren kontinuierlich zu Verbesserung der Beratungsqualität genutzt.
Senatorin für Justiz und Verfassung	Die Rückmeldung werden bewertet und anschließend wird evaluiert, was im Sinne der Nutzer*innen entsprechend verbessert werden kann. Die Umsetzung erfolgt dann unter Berücksichtigung von wirtschaftlichen und gebäudetechnischen Aspekten.
Senatorin für Kinder und Bildung	Die Qualität der nicht-digitalen Zugangswege, wie persönliche Beratung, telefonische Anfragen und schriftliche Anträge per Post, wird täglich durch die Mitarbeitenden der Fachlichen Leitstelle überwacht. Rückmeldungen der Nutzer*innen werden ebenfalls im Rahmen der täglichen Postbearbeitung erfasst und berücksichtigt, um eine kontinuierliche Verbesserung der Zugangswege sicherzustellen. Schriftliche Anfragen werden in den Referaten entgegengenommen und beantwortet.
Senatorin für Wirtschaft, Häfen und Transformation	Die Qualitätssicherung wird durch den Abschnitt Liegenschaften in der Zentralabteilung gewährleistet.

## 6. Welche Schritte plant der Senat, um langfristig sicherzustellen, dass auch bei fortschreitender Digitalisierung niemand von öffentlichen Dienstleistungen ausgeschlossen wird?

Bei der fortschreitenden Digitalisierung öffentlicher Dienstleistung ist die Gruppe der älteren Menschen wesentlich zu berücksichtigen. Zum einen, weil unter ihnen die höchsten Anteile an sogenannten Offlinern sind, also Menschen die nie oder selten das Internet nutzen. Zum anderen, weil sie zu einer vulnerablen Gruppe gehören, die aufgrund altersbedingter Bedarfe in besonderem Maße auf öffentliche Dienstleistungen angewiesen sind.

In Bremen und in Bremerhaven gibt es bereits zahlreiche digitale Lernangebote in unterschiedlichen Formaten wie Kurse, Sprechstunden, Treffs oder auch aufsuchender Hilfen. Die verschiedenen Träger haben sich dabei auf unterschiedliche Bedarfe spezialisiert. Um diese Angebote für ältere Menschen zu stärken und zu qualifizieren hat der Senat in Bremen sowie in Bremerhaven Netzwerke aufgebaut: Digital-Fit-60+ in der Stadt Bremen sowie das Netzwerk Digitalambulanzen in Bremerhaven.

Beide Netzwerke ermöglichen ein gemeinsames Agieren der Akteur\*innen in den Kommunen. So können Bedarfe in den Quartieren passgenau festgestellt und gedeckt werden. Ein Austausch der Akteur\*innen ist wichtig, um gemeinsam neue, innovative und

bedarfsgerechte Angebote zu entwickeln und nachhaltig zu etablieren und sozialräumliche Lücken zu schließen. Um gerade auch Ältere, die aufgrund einer Armutsbetroffenheit oder eines Migrationshintergrundes besonders von Ausschlüssen bedroht sind, einzubinden, wird in der Bremer Stadtgemeinde der Aufbau eines Geräteverleihservice geprüft, um die Hürde einer Gerätebeschaffung noch vor der ersten Nutzung herabzusetzen, freies WLAN an Begegnungszentren installiert sowie die Zusammenarbeit mit Migrant\*innenorganisationen ausgebaut. Ältere Menschen können so besser in den immer stärker digitalisierten Lebensraum eingebunden werden.

In der Stadt Bremen wird das Projekt aus den verstetigten Mitteln des Landesprogramms Lebendige Quartiere finanziert und durch den freien Träger Verband sozial-kulturelle Arbeit, Landesverband Bremen e.V. umgesetzt. In Bremerhaven wird das Netzwerk Digitalambulanzen seit 2024 kommunal finanziert und durch eine beim Magistrat angesiedelte unbefristete Stelle koordiniert.

Das Land Bremen ist seit 2023 Partner im DigitalPakt Alter des Bundes. Die Netzwerke beteiligen sich zudem aktiv an regionalen Runden zum Thema digitale Teilhabe. Regionale und überregionale Impulse unterstützen damit eine stete fachliche Weiterentwicklung. Analoge Alternativen zu Online-Angeboten werden von den Netzwerkakteuren mitgedacht, Unterstützung erfolgt bspw. über Hilfe beim Ausfüllen von Online-Formularen oder durch Kontaktaufnahme zu Anbietern von ausschließlichen Online-Angeboten, um alternative Zugangswege zu sichern.

### **Beschlussempfehlung:**

Die Bremische Bürgerschaft (Landtag) nimmt von der Antwort des Senats auf die Kleine Anfrage Kenntnis.