



**Dorothee Schiwy**  
Sozialreferentin

Landeshauptstadt München  
Direktorium, BA-Geschäftsstelle Ost  
Vorsitzender des BA 16  
Herrn Thomas Kauer  
Friedenstraße 40  
81660 München

Datum 26.10.17

**Barrierefreien Zugang zu sozialen Onlineangeboten der Stadt auch für Menschen ohne EDV-Affinität oder Internet ermöglichen!**

Antrag Nr. 14-20 / B 03711 des Bezirksausschusses des Stadtbezirkes 16 –  
Ramersdorf-Perlach vom 01.06.2017

Sehr geehrter Herr Kauer,

bei dem oben genannten Antrag handelt es sich um eine laufende Angelegenheit der  
Verwaltung, weswegen die Erledigung auf dem Büroweg erfolgt.

Um Ihnen eine umfassende und möglichst vollständige Darstellung der momentanen Situation  
und zu den Planungen bezüglich des barrierefreien Zugangs zu sozialen Onlineangeboten der  
Stadt auch für Menschen ohne EDV-Affinität oder Internet geben zu können, wurden neben  
dem Amt für Wohnen und Migration und dem Sozialbürgerhaus Ramersdorf-Perlach auch  
Beiträge des Referats für Bildung und Sport zum kita finder+ sowie des Direktoriums,  
Hauptabteilung III (STRAC) zu generellen Aussagen zu Barrierefreiheit und stadtweiten  
Auswirkungen eingebunden.

Aus diesem Grunde danke ich Ihnen an dieser Stelle für die Terminverlängerung.

Die Landeshauptstadt München hat im Rahmen des E-/Open-Government-Projekts  
sogenannte Bürgerterminals konzipiert. Diese stehen seit Ende April 2017 als IT-Service für  
die Dienststellen zur Verfügung und können prinzipiell bei it@M abgerufen werden. Die  
möglichen Standorte benötigen dabei eine geeignete Aufstellmöglichkeit und entsprechende  
Infrastruktur.

Die Bürgerterminals sind Informationsterminals, die mit PC-Tastatur, Trackball und

Geschäftsleitung  
dIKA  
S-GL-dIKA/SFS  
Telefon: (089) 233-49371  
Telefax: (089) 233-49482  
Orleansplatz 11, 81667 München

Touch-Screen sowie einem zertifizierten Kartenleser für die Nutzung des neuen Personalausweises mit eID-Funktion ausgestattet sind.

Über diese Terminals sind auch die Onlineangebote und -funktionen von SOWON verfügbar. Darüber hinaus werden auch andere Onlineangebote der LHM bereitgestellt, zum Beispiel kita finder+, Dienste im Online-Service-Portal, Dienstleistungsfinder und auch Angebote anderer Behörden, die Bürgerinnen und Bürger ansonsten von zu Hause oder auch über Smartphones nutzen können.

Bisher finden sich diese Terminals beispielsweise beim Amt für Wohnen und Migration (darauf wird in den weiteren Ausführungen noch näher eingegangen), im Kreisverwaltungsreferat, im Referat für Stadtplanung und Bauordnung und bei der KfZ-Zulassungsstelle. Auch andere öffentliche Internetzugänge, zum Beispiel in den Stadtbibliotheken, können kostenfrei und wohnortnah genutzt werden. Das Angebot kostenloser WLAN-Hotspots wird ebenfalls kontinuierlich ausgebaut.

Das Sozialreferat hat bei der Planung von SOWON von Anfang an die Belange von älteren Menschen bzw. Menschen mit Schwierigkeiten im Umgang mit IT oder ohne Internetzugang berücksichtigt. Dies zeigt sich beispielsweise in einer sehr einfachen und reduzierten Benutzerführung, in der Verwendung „einfacher Sprache“ sowie einem hohen Grad an Barrierefreiheit.

Die Anwendung SOWON wurde hinsichtlich der Barrierefreiheit einer Zertifizierung nach BITV2 (Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung) unterzogen. Die prüfende BIK Beratungsstelle München stellte als Gesamtbewertung „gut zugänglich“ fest.

Von Wohnungssuchenden ohne Internet beziehungsweise Computer können die im Amt für Wohnen und Migration aufgestellten Terminals benutzt werden. Insgesamt stehen sieben dieser Terminals zur Verfügung, die zu den Öffnungszeiten des Amtes für Wohnen und Migration zugänglich sind und ohne Voranmeldung kostenlos genutzt werden können. Diese Terminals sind barrierefrei erreichbar und es steht eine fachkundige Betreuung für den Umgang mit SOWON an den Terminals zur Verfügung. Eines der Geräte erlaubt durch die Möglichkeit zur Höhenverstellung eine barrierefreie Nutzung für körperlich eingeschränkte Personen.

Für Wohnungssuchende, die aufgrund gesundheitlicher Gründe ihre Wohnung nicht verlassen können, wurde ein mobiler Dienst eingerichtet. Zwei Mitarbeiter sind mit einem internetfähigen Laptop ausgestattet und besuchen auf Antrag die Wohnungssuchenden zu Hause.

Dabei ist anzumerken, dass durch die Einführung von SOWON keine Anzeichen bestehen, dass ältere Wohnungssuchende nicht mehr berücksichtigt oder gegenüber jüngeren Wohnungssuchenden benachteiligt werden. Von Januar bis Mai 2017 wurden insgesamt 1.410 Wohnungen vergeben. 182 Wohnungen gingen an ältere Wohnungssuchende. Das entspricht 12,9%. Der Anteil der älteren registrierten Wohnungssuchenden liegt bei 13,2%.

Zusätzlich wurden, um die Qualität von SOWON und der damit verbundenen Serviceangebote stetig zu verbessern, im Mai 2017 alle älteren Wohnungssuchenden, die sich noch nicht auf SOWON angemeldet haben, vom Amt für Wohnen und Migration angeschrieben. Ziel der Umfrage war es, herauszufinden, ob gegebenenfalls Anpassungen an SOWON oder der Serviceangebote notwendig sind. Zusammenfassend ist festzustellen, dass aufgrund der Rückmeldungen keine Notwendigkeit einer SOWON-Anpassung besteht und auch die

Serviceangebote (Terminals mit Betreuung, Mobiler Dienst) ausreichend sind, um auch den älteren Menschen eine Teilnahme am neuen Vergabeverfahren mit SOWON zu ermöglichen.

Nichtsdestotrotz werden um den individuellen Beratungs- und Hilfebedarf zu SOWON zukünftig noch besser abdecken zu können derzeit in Absprache mit dem Amt für Soziale Sicherung weitere Modelle geprüft. Zum Beispiel ist ein Sprechstunden-Modell in der Prüfung. Diese Sprechstunden könnten in Alten- und Servicezentren, aber auch in anderen Einrichtungen (z.B. Nachbarschaftstreffs, Seniorenbeirat) abgehalten werden, sofern dort Bedarf besteht. Durch dieses Modell könnte eine individuelle Beratung in Wohnortnähe sichergestellt werden.

Ebenfalls im Gespräch ist die Aufstellung weiterer Terminals in Sozialbürgerhäusern inklusive Beratungsleistung, wie auch in Ihrem Antrag genannt. Das Amt für Wohnen und Migration würde diese Maßnahme begrüßen, da auch in naher Zukunft weitere Onlineangebote wie Wohnungsantrag online, Antrag auf einkommensorientierte Zusatzförderung oder Wohngeld folgen werden und somit der Unterstützungsbedarf steigen wird.

Auch im Sozialbürgerhaus Ramersdorf-Perlach wird die Einrichtung eines elektronischen Zugangs zu sozialen Onlineplattformen grundsätzlich befürwortet und als umsetzbar angesehen. Voraussetzung ist aber, wie im Antrag auch angesprochen, dass neben der technischen Ausstattung auch die erforderliche personelle Begleitung für die Bürgerinnen und Bürger zur Verfügung steht. Aus den bestehenden Personalressourcen und den beschriebenen Aufgaben und Verantwortlichkeiten der Fachlichkeiten im SBH Ramersdorf-Perlach ist dies leider nicht gegeben.

Dem Sozialreferat ist die digitale Entwicklung und damit verbunden die Notwendigkeit Angebote für Menschen ohne Internet-Zugang und/oder EDV-Affinität zu erstellen, bewusst. Die bloße Verfügbarkeit der IT stellt für viele Bürgerinnen und Bürger keine Lösung der Problematik im Umgang mit Onlineangeboten dar. Die Teilhabe aller Bürgerinnen und Bürger kann oft nur mit begleitender Beratung und Unterstützung gewährleistet werden. Wie Sie den Ausführungen entnehmen können, wurde auf diesem Gebiet bereits einiges umgesetzt und es werden bereits entsprechende Möglichkeiten geboten sowie Planungen zur Erweiterung und Verbesserung des diesbezüglichen Angebots aufgenommen. Im Zuge der fortschreitenden Digitalisierung der städtischen Angebote wird dieses Thema in der Zukunft eine konstante Aufgabe bleiben.

Beim kita finder+ stellt sich die Situation wie folgt dar.

Um Eltern auf der Suche nach einem passenden Betreuungsplatz in München zu beraten und zu unterstützen, wurde die KITA Elternberatungsstelle eingerichtet. Hier können Familien zu Themen wie Anmeldung, Betreuungsangebote, Eingewöhnung, etc. beraten werden. Dies ist sowohl telefonisch, per Mail, aber auch persönlich möglich.

Neben der stetigen Steigerung der Zahl an Anfragen und der zunehmenden Erschwernisse der Beratungen (Beratungen in Englisch, Beratungen in Gemeinschaftsunterkünften) kam durch die Einführung des kita finder+ eine weitere neue Aufgabe für die KITA-Elternberatung hinzu. Eltern werden zur Handhabung des kita finder+ beraten oder Kinder werden durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der KITA-Elternberatung gemeinsam mit den Eltern niederschwellig im kita finder+ angemeldet. Besonders Familien mit geringen Sprachkenntnissen und/oder Familien, die keinen Zugang zum Internet haben, bedürfen der Beratung und Eintragung der Daten im kita finder+.

Die Fallzahlen sind steigend. Im Jahr 2016 kamen dazu 981 Familien in die KITA-Elternberatung, im Jahr 2017 (Januar bis April 2017) wurden allein 708 Familien bei der Eintragung im kita finder+ unterstützt. Auch am kita finder+ teilnehmende Einrichtungen und Träger wenden sich an die KITA-Elternberatung, wenn es um die Handhabung des kita finder+ geht. Meist beziehen sich hier die Fragen und Probleme auf den Zusammenhang der Daten im kita finder+ von Eltern und Kindern und der umzusetzenden Aufnahmekriterien bzw. Satzungen. Dazu kommt die Versorgung von Kindern ohne Platz, um den Rechtsanspruch gemäß § 24 SGB VIII im Sinne der Landeshauptstadt München zu erfüllen.

Auch für den kita finder+ ist eine Ausweitung des Angebots bezüglich Zugangsmöglichkeiten inklusive begleitender Beratung geplant. Um Eltern weiter zu unterstützen sollen in den Kindertagespflegebörsen, verortet in vier Sozialbürgerhäusern, sowie in der KITA-Elternberatung Bürgerterminals bereitgestellt werden. Hier können Eltern dann direkt und eigenständig die Anmeldung für Kindertagesbetreuungsangebote im kita finder+ tätigen sowie bei Bedarf direkt Hilfe, Beratung und Unterstützung durch eine Beratungsfachkraft erhalten.

Ich hoffe, Ihren Antrag hiermit umfassend beantwortet zu haben.

Der Antrag Nr. 14-20 / B 03711 des Bezirksausschusses des Stadtbezirkes 16 – Ramersdorf-Perlach vom 01.06.2017 ist damit geschäftsordnungsgemäß behandelt.

Mit freundlichen Grüßen

gez.  
Dorothee Schiwy  
Berufsm. Stadträtin