

Digitalisierungsausschusses am 18.06.2025

Mitteilung der Verwaltung zum Beschluss des Digitalisierungsausschusses zu „Unterstützung in der digitalen Welt (Antrag der Ratsfraktionen SPD, Bündnis 90/DIE GRÜNEN und Die Linke vom 08.05.2025)

Beratungsgrundlage: Drucksache 10154/2020/2025

1. Barrierefreiheit und Service-Portal

Die Verwaltung wird beauftragt, den aktuellen Stand des Service-Portals in Bezug auf Barrierefreiheit im Seniorenrat und im Beirat für Behindertenfragen zu präsentieren. Über mögliche Verbesserungs- und Änderungsvorschläge wird im Digitalisierungsausschuss berichtet. Zusätzlich prüft die Verwaltung Fördermöglichkeiten durch Bundes- und Landesprogramme sowie Stiftungen zur Finanzierung von barrierefreien digitalen Angeboten.

Vor dem Go Live des Serviceportals erhielten wir im Oktober 2021 die Erklärung der Barrierefreiheit unseres Portals von dem in dieser Thematik sehr anerkannten Jan Hellbusch (Hellbusch Accessibility Consulting).

Die Barrierefreiheit wurde nach den Richtlinien für barrierefreie Webinhalte (WCAG) 2.1 ausgestellt. Die WCAG 2.1 ist eine mehrstufige Richtlinie, die Prinzipien, Richtlinien, Erfolgskriterien und Techniken umfasst. Sie hilft dabei, Websites und Web-Anwendungen für Menschen mit Seh-, Hör-, motorischen und kognitiven Behinderungen zugänglich zu gestalten.

Es wurde uns bestätigt, dass die Seite service.bielefeld.de mit § 3 Absatz 1 BITVNRW vollständig vereinbar und konform zur WCAG 2.1 ist, insgesamt erreicht sie die Konformitätsstufe AA von AAA.

Auf folgende Punkte wurde/wird bei der Beurteilung geachtet:

- Verwendung einer klaren einfachen Sprache
- gute Übersichtlichkeit und Anordnung der Texte. Im Serviceportal erfolgt dies über die Anordnung der Kacheln zu zusammengehörigen Themengebieten.
- visuelle Gestaltung: es werden kontrastreiche Farbe verwendet.
- gute Lesbarkeit des Textes durch gängig Schriftart (Arial, Text New Roman)
- Navigation über Tastatur und Maus möglich
- Vorlesefunktion

Im Serviceportal sind folgende Features gut sichtbar verankert, mit denen

- die Schriftgröße angepasst werden kann,
- der Kontrast auf die eigenen Bedürfnisse eingestellt werden kann,
- die Möglichkeit besteht, sich den Text vorlesen zu lassen (Readspeaker).

Einige Dienstleistungsbeschreibungen gibt es in leichter Sprache (Verlinkung zur bielefeld.de) Die Umwandlung in leichte Sprache ist bereits seit letztem Jahr bei der nextgov IT (Dienstleister Serviceportal) platziert und erste technische Anpassungen wurden von dort bereits umgesetzt. Die Fortsetzung ist fest geplant und wird weiterverfolgt.

Das Serviceportal inclusive der Barrierefreiheit wurde am 8.4.25 im Seniorenbeirat von Herrn Belchhaus (BIE-Digital) ausführlich vorgestellt und anschließend erfolgte ein gemeinsamer Austausch.

Im Herbst ist eine Überprüfung der Barrierefreiheit mit aktualisierter Erklärung geplant.

2. Schulungen und Workshops Die Verwaltung berichtet über Erfahrungen mit bisherigen Kursangeboten und erarbeitet auf dieser Grundlage gemeinsam mit dem Seniorenrat und dem Beirat für Behindertenfragen Vorschläge zur Weiterentwicklung der Schulungen. Ziel ist es, bestehende Kursangebote zu optimieren und an die Bedürfnisse der Zielgruppe anzupassen. Besonders berücksichtigt werden dabei mobile Schulungsangebote sowie aufsuchende Unterstützung für Menschen mit eingeschränkter Mobilität.

Als Teil der Verwaltung bietet die Volkshochschule Bielefeld ein umfangreiches Kursangebot zur Nutzung digitaler Angebote an, das ständig an die aktuellen Erfordernisse angepasst wird. Des Weiteren stellt die Stadt Bielefeld über den Link <https://www.bielefeld.de/gemeinsam-digital> eine Übersicht über kostenfreie Beratungsangebote zur digitalen Teilhabe zur Verfügung. Die Angebote sind nach Stadtbezirken sortiert, sodass sie leicht auffindbar sind. Dieses Angebot wurde im Rahmen eines Innovationszirkels entwickelt, aus dem auch das Netzwerk Digitale Teilhabe entstanden ist, das dieses Angebot pflegt. Im Herbst wird durch das Netzwerk zum zweiten Mal ein „Digitaler Markt der Möglichkeiten“ in der VHS organisiert werden, wo z.B. auch Fragen zur Nutzung des Service-portals gestellt werden können.

3. Soziale Integration: Vernetzung und Öffentlichkeitsarbeit der Akteur*innen vor Ort

Es werden Projekte zusammengeführt und weiterentwickelt, die konkrete Lösungen für digitale Teilhabe schaffen. Dies soll in Zusammenarbeit mit den Träger*innen vor Ort, Hochschulen, Universitäten und anderen Partner*innen geschehen, um finanzielle und technische Ressourcen gezielt einzusetzen. Beispiele hierfür sind: - Digitale Nachbarschaftshilfe: Weiterentwicklung der Plattform BiSon für die Quartiere, um Senior*innen und Menschen mit Behinderungen zu ermöglichen, Unterstützung von Nachbarn oder Ehrenamtlichen bei alltäglichen Aufgaben (z. B. Einkaufen, Technikfragen) zu finden. - Digitale Treffpunkte: Bekanntmachen von virtuellen Räume für Senior*innen und Menschen mit Behinderungen, um sich auszutauschen, an Aktivitäten teilzunehmen (z. B. Vorträge, Spieleabende) oder gemeinsam zu lernen. - Technik-Sprechstunden im Quartier: Regelmäßige Sprechstunden in Quartiersbüros oder Begegnungsstätten, bei denen Freiwillige oder IT-Fachkräfte Senior*innen bei Fragen zur Techniknutzung unterstützen. Ergänzend dazu wird geprüft, inwiefern mobile Technik-Sprechstunden oder Hausbesuche für immobile Personen umgesetzt werden können.

Für die aufgeführten Anforderungen gibt es bereits etablierte Lösungen. So finden sich beispielsweise auf der Plattform <https://nebenan.de> Menschen zusammen, die sich direkt in ihrer Nachbarschaft unterstützen. Auf der Plattform VoluMap werden ehrenamtliche Helferinnen und Helfer für mit Vereinen, Organisationen und Initiativen des Ehrenamtes zusammengebracht. Für Technik-Sprechstunden in den Quartieren wurde bereits in Punkt 2. aufgezeigt, dass entsprechende Angebote auf [bielefeld.de](https://www.bielefeld.de) gebündelt werden.

Aus Sicht der Verwaltung erscheint es nicht zielführend, etablierte und bekannte Strukturen durch eine neue Plattform zu ersetzen, die entwickelt, gepflegt und vor allem beworben werden muss, damit sie überhaupt genutzt wird. Realistisch müssten dafür für die nächsten 3 Jahre mindesten € 100.000,- Budget für Entwicklung, Betrieb und Marketing bereitgestellt werden. Dazu kämen Personalressourcen für Projektleitung und die redaktionelle Betreuung.

Für die Weiterentwicklung der Plattform BiSon gibt es zudem einen früheren Beschluss aus dem SGA. Dort wird die Verwaltung den Vorschlag unterbreiten, BiSon nicht als separate Plattform weiterzuführen, sondern die Informationen auf [bielefeld.de](https://www.bielefeld.de) zu bündeln. Damit sparen wir nicht

nur Personal-, Entwicklungs- und Betriebskosten ein, sondern machen die gewünschten Informationen besser auffindbar.

4. Sicherheit im Netz Die Verwaltung wird beauftragt die Akteur*innen in den Bezirken rund um das Thema „Sicherheit im Netz“ zusammen zu bringen, um zum Beispiel gemeinsam mit dem Verbraucherschutz NRW und der Polizei eine Veranstaltungsreihe „Sicherheit im Netz für Senior*innen“ zu konzipieren. Diese soll durch Informationsmaterialien ergänzt werden, die präventiv über Risiken und Sicherheitsmaßnahmen aufklären. Besondere Schwerpunkte liegen auf Telefon- und Online-Betrug, Identitätsdiebstahl und dem Schutz persönlicher Daten.

Es ist nicht die Aufgabe der Kernverwaltung, Schulungen zum Thema Sicherheit im Netz zu organisieren. Es gibt bereits viele Angebote zu diesem Thema, die von der VHS Bielefeld und von Akteuren aus der Stadtgesellschaft angeboten werden. Zu diesen zählen beispielsweise die Digitalcourage und Akteure aus dem Netzwerk Digitale Teilhabe (siehe Punkt 2).