









# Digitale Behördenwege & Verwaltung

Praktische Orientierung für den Alltag

**Gesellschaft zur  
Förderung  
beruflicher und  
sozialer Integration  
(gfi) gGmbH**

-  Krippen- und Kindergartenkinder
-  Schüler\*innen
-  Auszubildende
-  Junge Erwachsene
-  Erwachsene
-  Senior\*innen

# Projekte für Senior\*innen



## proSenio Service für Senioren

Hilfen zur  
Alltagsbewältigung,  
Einkäufe,  
Freizeitgestaltung  
etc.



## MuT-Profis – Digital bis ins hohe Alter

Unterstützung für  
Multiplikator\*innen,  
die Senior\*innen die  
digitale Welt näher  
bringen



## Seniorenakademie Bayern

Schulungen für  
Seniorenvertretungen  
und Personen, die sich  
ehrenamtlich für  
Senior\*innen engagieren

# Vier Schritte zum digitalen Behördenweg



- Gut vorbereitet starten
- Typische Anwendungen im Alltag
- Hürden erkennen und lösen
- Sicher und selbstbewusst handeln

# Kurze Fragen an die Runde



Wer hat schon einmal:

- ein Dokument eingescannt?
- online einen Termin gebucht?
- eine Behördenseite online genutzt?
- den Online-Ausweis verwendet?

# Diskussion



- Was brauche ich?
- Was geht schon heute?
- Worauf muss ich achten?

# Warum digitale Behördenwege sinnvoll sind



## **Zeitersparnis und Mobilität**

- Digitale Behördenwege sparen Zeit

## **Zeitliche Flexibilität**

- Digitale Angebote sind rund um die Uhr verfügbar

## **Selbstständigkeit und Transparenz**

- Digitale Verfahren fördern Selbstständigkeit

# Voraussetzungen für den Einstieg



## **Benötigte Geräte**

- Ein Computer, Tablet oder Smartphone ist notwendig

## **Internetverbindung**

- Eine stabile Internetverbindung ist wichtig

## **E-Mail-Adresse als digitaler Briefkasten**

- Eine eigene E-Mail-Adresse wird benötigt

Man braucht weniger Technikenntnisse, als viele denken

# Die Online-Ausweisfunktion einfach erklärt



## Die Online-Ausweisfunktion einfach erklärt



# Wofür kann ich die Ausweis-App nutzen?



- **Wohnsitz ummelden**  
→ Adresse bequem online ändern (ohne Gang zum Amt)
- **Führungszeugnis beantragen**  
→ Digital beim Bundesamt für Justiz
- **BAföG oder Elterngeld beantragen**  
→ Identität sicher online bestätigen
- **Bankkonto eröffnen**  
→ Identifizierung ohne Video-Chat
- **Online-Portale von Behörden nutzen**  
→ z. B. BayernPortal, Steuer (ELSTER)

# Nutzung der BUNDID



## Den eigenen Online-Ausweis im Bürgeramt kennenlernen und die BundID registrieren



Sie haben eben einen neuen Personalausweis erhalten ...



... setzen Sie direkt beim Sachbearbeiter die PIN für die Online-Ausweisfunktion ...



... nutzen Sie unser kostenfreies Angebot am Bürgerterminal ...

... und registrieren Sie die BundID.



### BundID:

- Verwaltungsdienstleistungen ohne Medienbrüche online von zu Hause, am Smartphone oder an einem Bürgerterminal abwickeln.
- Sichere Speicherung und Übertragung von persönlichen Daten.
- Digitaler Austausch von Unterlagen.
- ...

# Hilfreiche Links



- **Download Ausweis-App:**  
<https://www.ausweisapp.bund.de/download>
- **Webseite Online Ausweis-Dienste Bund:**  
<https://www.ausweisapp.bund.de/nutzungsmoeglichkeiten>
- **Personalausweis-Portal:**  
<https://www.personalausweisportal.de/Webs/PA/DE/startseite/startseite-node.html>
- **Der Online-Ausweis: bequem, sicher, effizient**  
<https://www.digitale-verwaltung.de/Webs/DV/DE/digitale-identitaeten/online-ausweis/online-ausweis-node.html>








Welchen Behördengang  
würden Sie am liebsten von  
zu Hause erledigen?

## Schritt 2: Typische Anwendungen im Alltag



### Wo begegnen uns digitale Behörden?

-  Wohngeld
-  Rentenangelegenheiten
-  Ummeldung und Bürgerdienste
-  Termine vereinbaren
-  Unterlagen einreichen

## **Digitale Angebote selbstbewusst nutzen**

Es ist in Ordnung ...

- etwas mehrfach zu lesen
- sich Zeit zu nehmen
- Unterstützung anzunehmen
- Dinge später erneut zu versuchen

Nicht Schnelligkeit zählt – sondern Orientierung.

Wer von Ihnen ist schon  
einmal auf einen Betrug reingefallen?

# Ängste abbauen und Vertrauen aufbauen



## **Verständnis für Ängste**

Viele ältere Menschen haben Angst vor Fehlern und Betrug



## **Vertrauen durch Übung**

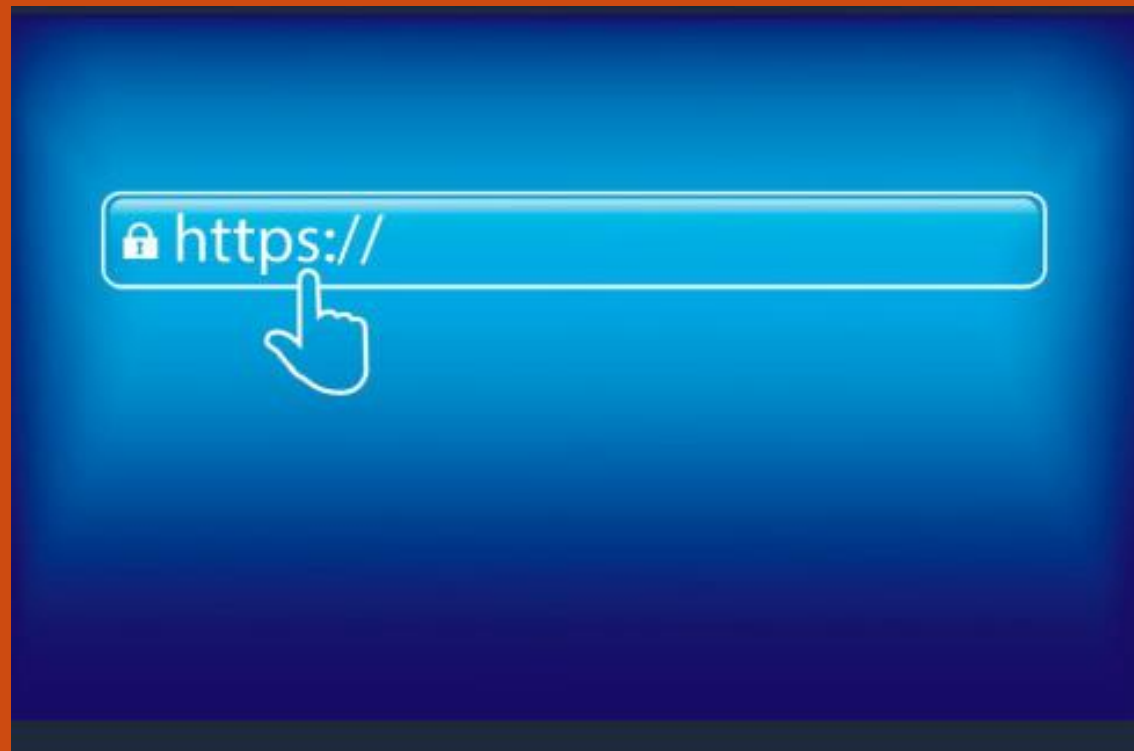
Regelmäßige Übung und positive Erfahrungen helfen



## **Bedeutung kleiner Erfolge**

Kleine Erfolgserlebnisse stärken das Selbstvertrauen und fördern Zuversicht

# Woran erkenne ich seriöse Seiten?



- Adresse prüfen
- https beachten
- Keine Eile bei Nachrichten
- Offizielle Portale nutzen
- Im Zweifel nachfragen

## Offizielle Domains

Deutsche Behörden nutzen meist Domains wie:

- „.bund.de“ (Bundesbehörden)
  - „.de“ mit eindeutigem Behördennamen
  - „.eu“ für EU-Behörden
- Beispiele:
- [Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik](#)
  - [Bundesportal Deutschland](#)

# Impressum & Transparenz



## Das Impressum

- ✓ Eine gesetzliche Pflicht in der EU.
- ✓ Nennt den vollständigen Namen und die offizielle Rechtsform des Unternehmens.
- ✓ Beinhaltet eine echte Postanschrift, kein bloßes Postfach.

## Kontaktmöglichkeiten

- ✓ Ein leicht erreichbarer Kundenservice signalisiert Vertrauen.
- ✓ Transparente E-Mail-Adresse und Telefonnummer müssen vorhanden sein.
- ✓ Reine Kontaktformulare ohne Telefonnummer sind ein häufiges Warnsignal.

Das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik empfiehlt außerdem, regelmäßig Software-Updates zu installieren und starke Passwörter zu verwenden, um digitale Behördendienste sicher zu nutzen.

# Gütesiegel & Zertifikate



## Trusted Shops

Ein bekanntes Siegel, das oft zusätzlichen Käuferschutz bietet. Ein Klick muss zur echten Zertifikatsseite führen.



## Fake-Siegel

Betrüger nutzen oft wertlose Bilder. Klicken Sie Siegel immer an, um deren Echtheit aktiv zu verifizieren!

# Typische Hürden



## Typische Hürden bei digitale Behördenwegen



Unklare Formulierungen



Probleme mit der Anmeldung



Technische Schwierigkeiten



Überfrachtete Benutzeroberfläche

## Was häufig verunsichert

- Dokumente hochladen
- PIN vergessen
- Fehlermeldungen
- Unsicherheit bei neuen Begriffen
- Angst, etwas falsch zu machen

Diese Schwierigkeiten sind normal und lösbar

Dokumente hochladen



**Bild für den Upload  
gut lesbar ab einer  
Dateigröße von  
1 MB**

### **Praktische Tipps**

- Dokument zuerst speichern
- möglichst PDF verwenden
- verständliche Dateinamen nutzen
- Fotos gut lesbar machen

# PIN vergessen oder technische Probleme



- nicht mehrfach raten
- Hilfe beim Bürgeramt nutzen
- später erneut versuchen
- Schritt für Schritt vorgehen

## Bewerten Sie die folgende Passwörter



- Passwort: „123456“
- Passwort: „Sommer2024!“
- Passwort: „MeinHundBello#72“
  
- Frage:
- Was macht ein Passwort sicher?

# Beispiele für Online-Betrug



## **Phishing-E-Mails:**

- Nachrichten von angeblichen Banken, die nach Passwörtern fragen

## **Falsche Gewinnspiele:**

- „Sie haben gewonnen! Bitte klicken Sie hier...“

## **Gefälschte Paketbenachrichtigungen:**

- SMS oder E-Mails mit Links, die Schadsoftware enthalten

## **Technischer Support-Betrug:**

- Anrufe, bei denen angebliche Techniker Zugang zum Computer verlangen

# Schutz vor Online-Betrug



- Keine Links oder Anhänge in unbekanntem E-Mails anklicken
- Absenderadressen genau prüfen (Banken fragen nie per Mail nach Passwörtern)
- Im Zweifel direkt bei der Bank, Post oder dem Anbieter nachfragen
- Telefonnummern von angeblichen „Technikern“ oder „Support“ sofort auflegen

## **Drei Gedanken für den Alltag**

- Digitale Behördenwege können entlasten
- Hürden gehören dazu – und sind lösbar
- Sicherheit entsteht durch Aufmerksamkeit, nicht durch Technikkennntnisse



# Ihr Weg zum Netzwerk der MuT-Profis



## **Virtuelle Sprechstunde Montag und Donnerstag**

Projektkoordinatorin:

**Yasemin Stussig**

yasemin.stussig@die-gfi.de;

Tel.: 089 44108-586

Projektmitarbeiterin:

**Maike Muscas**

maike.muscas@die-gfi.de;

Tel.: 0951 93224-45

[www.die-gfi.de/mut-profis](http://www.die-gfi.de/mut-profis) --- [mutprofis@die-gfi.de](mailto:mutprofis@die-gfi.de)

**Link zur Newsletter-Anmeldung der MuT-Profis:**

[www.die-gfi.de/mut-profis](http://www.die-gfi.de/mut-profis)



# DANKEN

Gesellschaft zur Förderung beruflicher und sozialer Integration — Infanteriestraße 8 — 80797 München — [www.die-gfi.de](http://www.die-gfi.de)