

Sitzung vom 24. September 2025

958. Anfrage (Digitalisierung – Teilhabe im Alter stärken)

Kantonsrätin Janine Vannaz, Aesch, und Kantonsrat Lorenz Habicher, Zürich, haben am 16. Juni 2025 folgende Anfrage eingereicht:

Die Digitalisierung schreitet rasch voran, in nahezu allen Lebensbereichen: Steuererklärung, Fahrplanabfrage, Bankgeschäfte, Behördenkontakte. Wer mit dieser Entwicklung nicht Schritt halten kann, droht abgehängt zu werden.

Gerade viele ältere Menschen fühlen sich durch die zunehmende Digitalisierung überfordert, ausgeschlossen oder verunsichert, sei es aus technischen, finanziellen oder bildungsbezogenen Gründen. Die gesellschaftliche Teilhabe und Selbstständigkeit im Alter darf nicht ausser Acht gelassen werden.

Digitale Teilhabe ist eine Frage der Gerechtigkeit und der Würde im Alter. Der Kanton kann hier eine wichtige Rolle spielen als Ermöglicher, Förderer und Brückenbauer.

Ein kantonaler Überblick sowie eine gezielte Förderung und Koordination fehlen bislang.

Andere Kantone (z. B. Basel-Stadt, Bern, Waadt) haben bereits Strategien oder Fördermassnahmen zur digitalen Inklusion älterer Menschen angestossen.

Wir bitten den Regierungsrat um Beantwortung folgender Fragen:

1. Welche Herausforderungen erleben ältere Menschen im Kanton Zürich im Umgang mit digitalen Technologien konkret (z. B. E-Health, E-Government, ÖV-Apps, digitale Kommunikation mit Behörden, E-Banking usw.)?
2. Welche bestehenden Angebote zur Förderung digitaler Kompetenzen für ältere Menschen gibt es bereits (z. B. durch Gemeinden, Alterszentren, NPO)?
3. Wie können diese Angebote kantonsweit koordiniert, gestärkt oder ergänzt werden?

Auf Antrag der Direktion der Justiz und des Innern
beschliesst der Regierungsrat:

I. Die Anfrage Janine Vannaz, Aesch, und Lorenz Habicher, Zürich,
wird wie folgt beantwortet:

Zu Frage 1:

Die Daten einer aktuellen Studie von Pro Senectute über die «Digitalisierung im Alltag von Personen ab 65 Jahren in der Schweiz» zeigen, dass fast die Hälfte der Befragten selten oder nie Probleme mit der Technik haben. Von den 65- bis 74-Jährigen verfügen 88% über grundlegende digitale Kenntnisse. Jedoch weisen Personen, die älter sind als 85 Jahre, deutlich geringere digitale Kenntnisse auf. Die Altersgruppe über 85 Jahre hat dementsprechend häufiger Schwierigkeiten bei der Benutzung digitaler Technologien und klagt öfters über die Bedienung von digitalen Geräten. Als Herausforderungen werden namentlich technische Störungen, «unverständliche Anleitungen», eine «unlogische Bedienung» oder wiederholte Passworteingaben genannt. Weiter zeigt die Studie, dass ein Drittel der Menschen ab 65 Jahren befürchtet, den gesellschaftlichen Anschluss zu verlieren, falls sie mit den technologischen Entwicklungen nicht mithalten können. Veränderungen wie die Einführung von QR-Codes und das Verschwinden kommunaler Banken und Poststellen verstärken die Notwendigkeit digitaler Kompetenzen zusätzlich. Unter den über 65-Jährigen fühlt sich fast die Hälfte einem gewissen Druck ausgesetzt, digitale Technologien kennen und nutzen zu müssen.

Eine Grundvoraussetzung für die Nutzung digitaler Technologien bildet der Zugriff auf entsprechende Geräte (Smartphone, Tablet, Computer usw.) sowie grundlegende Kenntnisse in deren Bedienung. Dies stellt vor allem für die Altersgruppe ab 85 Jahren eine Hürde dar. Denn diese Gruppe von Personen besitzt entweder die nötigen Infrastruktur nicht, um digitale Technologien in Anspruch nehmen zu können, oder es fehlt ihnen an grundlegenden Kenntnissen in der Bedienung der entsprechenden Geräte. Zudem nehmen im Alter vermehrt auch die physischen und kognitiven Fähigkeiten (z. B. die Sehkraft, die Hörkraft oder die Feinmotorik) ab, die zur Bedienung von technischen Geräten und für die (rasche) Aufnahme von komplexen Informationen erforderlich wären.

Obwohl die Mehrheit der älteren Leute unter 85 Jahren über die nötige Infrastruktur verfügt, um digitale Dienstleistungen in Anspruch nehmen zu können, haben auch sie zunehmend Probleme, mit verschiedenen digitalen Dienstleistungen und Applikationen umzugehen. Eine häufige Schwierigkeit stellt das Login bzw. der Zugang zu einzelnen

digitalen Dienstleistungen dar. Insbesondere das Login mit der Zwei-Faktor-Authentifizierung, wozu die Nutzenden eine entsprechende App auf ihrem Smartphone installieren müssen, stellt die Betroffenen häufig vor Probleme.

Vor diesem Hintergrund erlebt eine Vielzahl von älteren Menschen im Kanton Zürich verschiedene Herausforderungen im Umgang mit digitalen Technologien. So werden im Zürcher Verkehrsverbund (ZVV) beispielsweise die meisten Tickets digital erworben. Gleichzeitig gibt es eine Gruppe von Personen, die keine digitalen Vertriebskanäle nutzen können oder wollen (digitalferne Personen). Diese Gruppe umfasst nicht nur Seniorinnen und Senioren, sondern Personen aus allen Alterssegmenten. Denn auch Seniorinnen und Senioren nutzen heute zu einem grossen Teil mühelos die digitalen Kanäle für den Ticketkauf oder Auskünfte in Bezug auf den öffentlichen Verkehr.

Im Schweizer Gesundheitswesen ist die Digitalisierung im Vergleich zu anderen Ländern noch nicht weit fortgeschritten. Ein wichtiges Projekt ist die Einführung des elektronischen Patientendossiers (EPD). Zurzeit ist allerdings die Benutzerfreundlichkeit des EPD noch ungenügend. Mit ein Grund sind die bundesgesetzlichen Rahmenbedingungen, die sehr hohe Anforderungen an die Authentifizierung der Nutzenden und deren Einwilligung stellen. Dadurch wird bereits die Eröffnung eines EPD zu einem vielstufigen, komplexen Prozess. Der Bund hat aber die Probleme erkannt und mit der Revision des Bundesgesetzes über das elektronische Patientendossier (SR 816.1) Massnahmen eingeleitet, die Verbesserungen bringen sollen.

Zum Abbau digitaler Hürden wird in Fachkreisen zum Thema digitale Partizipation zunehmend auf die Bedeutung vom sogenannten «Multi-Channel-Ansatz» hingewiesen, der digitale und analoge Angebote kombiniert. Durch diesen Ansatz wird die Teilhabe für alle Personen, mit oder ohne technologische Kenntnisse, sichergestellt. Der «Multi-Channel-Ansatz» wird beispielsweise auch im Bereich des Steuerverfahrens verfolgt. Hier gibt es neben dem digitalen Weg weiterhin auch die Möglichkeit, die Steuerunterlagen mit Papierformularen auszufüllen und per Post zu schicken (vgl. Beantwortung der Frage 2).

Zu Frage 2:

Der Kanton Zürich bemüht sich gemäss dem Grundsatz «digital first, aber nicht digital only», dass kantonale Angebote für die Bevölkerung sowohl digital als auch analog verfügbar sind. Im Sinne der Barrierefreiheit ist der Regierungsrat bestrebt, den Webauftritt des Kantons möglichst einfach und verständlich zu gestalten, damit der Zugang zu Informationen auch für ältere Personen gewährleistet ist. Der Webauftritt des Kantons ist deshalb gekennzeichnet durch eine klare, verständ-

liche Sprache, die stringente Strukturierung von Inhalten und ausreichende Schriftgrössen. Alle Videos werden mit Untertiteln versehen und teilweise auch mit Gebärdensprache ergänzt. Vor diesem Hintergrund werden auch Abstimmungsinformationen zusätzlich in Gebärdensprache und leichter Sprache angeboten. Ziel dieser Anstrengungen ist die möglichst eigenständige Nutzung digitaler Angebote durch alle Personengruppen im Kanton Zürich.

In mehreren Projekten unterstützt zudem egovpartner, das partnerschaftliche Netzwerk von Gemeinden und dem Kanton, die Gemeinden bei der gemeinsamen Konzeption und Beschaffung von Lösungen für webbasierte kommunale Angebote. Barrierefreiheit und eine intuitive Nutzendenoberfläche gehören dabei zu den zentralen Anforderungen der zu beschaffenden Lösungen.

Im Weiteren bietet der ZVV für Personen, die Schwierigkeiten mit dem digitalen Kauf von Billetten haben, weiterhin die Möglichkeit an, Letztere bei Service- und Beratungsstellen vor Ort zu erwerben. Auch der Verkauf und die Beratung via Telefon stehen beim ZVV zur Verfügung. Die Zahlung erfolgt in diesem Fall per Rechnung. Weiter gibt es in der ZVV-App die Möglichkeit, Billette für Dritte zu kaufen, die kein Smartphone besitzen. Für die Konsultation des Fahrplans steht eine kostenlose, telefonische Auskunft über die Linienpläne zur Verfügung. Darüber hinaus veranstaltet der ZVV Kurse für Seniorinnen und Senioren, denen die Nutzung der digitalen Kanäle Mühe bereitet. Der Kurs «mobil sein und bleiben» findet achtmal jährlich statt und behandelt neben analogen auch digitale Themen, wie z. B. die Nutzung des Smartphones, um Fahrpläne abzufragen und Billette zu kaufen. Dabei wird nicht nur Theorie vermittelt, sondern es wird gemeinsam mit Seniorinnen und Senioren am Smartphone geübt. Schliesslich bietet der ZVV auf Anfrage von Gemeinden auch Vorträge oder App-Kurse an, bei denen individuell auf Fragen zu digitalen Apps im Bereich des öffentlichen Verkehrs eingegangen wird.

Im Zusammenhang mit der Einführung und Förderung des EPD unterstützt der Kanton Zürich die «assistierte Eröffnung» von EPD über Leistungsaufträge an Arztpraxen. Ab 2026 hat zudem eine Patientenorganisation den Auftrag, Nutzerinnen und Nutzer mit geringer digitaler Kompetenz bei der Eröffnung ihres EPD und den ersten Schritten in der Anwendung zu unterstützen.

Im Bereich des Steuerverfahrens steht den steuerpflichtigen Personen nicht nur der digitale Weg offen. Vielmehr kann sowohl für das Erstellen der Steuererklärung als auch für alle übrigen Handlungen im Zusammenhang mit der Steuerpflicht nach wie vor der analoge Weg mit Papierformularen und Briefpost gewählt werden.

Schliesslich gibt es auf kommunaler Ebene in den Gemeinden und Städten verschiedene Befähigungsangebote zur Förderung digitaler Kompetenzen für ältere Menschen. So bietet die Stadt Zürich offene Beratungsangebote in verschiedenen Quartieren der Stadt an. Die Beratungsangebote richten sich spezifisch an Personen über 60 Jahre sowie deren Angehörige. Im Rahmen dieser Angebote erhalten die Seniorinnen und Senioren Unterstützung im Umgang mit Computer, Smartphone oder Tablet. Ähnliche Angebote bietet auch die Stadt Winterthur an.

Zu Frage 3:

Dem Regierungsrat ist bewusst, dass der technologische Fortschritt für ältere Personen ein erhöhtes Risiko darstellt, den Anschluss an das soziale und wirtschaftliche Leben zu verlieren und nicht mehr am Geschehen in der Gesellschaft teilnehmen zu können. Vor diesem Hintergrund ist es ihm umso wichtiger, dass diesem Risiko entgegengewirkt und die Integration älterer Menschen in die Gesellschaft aktiv gefördert wird.

Dazu erarbeitet die Koordinationsstelle Teilhabe, die beim Statistischen Amt angegliedert ist, derzeit einen kantonalen Massnahmenplan zum Diskriminierungsschutz. Von Verfassung wegen darf niemand wegen des Alters diskriminiert werden (Art. 8 Abs. 2 Bundesverfassung [SR 101]). Diesem Aspekt wird im Massnahmenplan besonders Rechnung getragen. Ein geplantes Handlungsfeld des Massnahmenplans umfasst Digitalisierung und künstliche Intelligenz. In diesem Zusammenhang werden Massnahmen entwickelt, die zum Ziel haben, dass ältere Menschen durch die Digitalisierung und künstliche Intelligenz nicht diskriminiert bzw. vom Leben in der Gesellschaft ausgeschlossen werden.

Im Bereich des öffentlichen Verkehrs besteht angesichts des kantonalen Verbundgebiets des ZVV bei den aufgeführten Angeboten bereits eine kantonsweite Koordination. In diesem Zusammenhang haben die Gemeinden bei der Kommunikation wichtiger Informationen an die Bevölkerung eine wichtige Rolle. Insbesondere Gemeinden, die eine Altersfachstelle oder eine Anlaufstelle für Fragen im Zusammenhang mit Kommunikationstechnologien sowie Geräten und Medien (sogenannte «Computerias») führen, sind sehr gut in der Lage, Seniorinnen und Senioren zielgerichtet zu erreichen und individuell zu unterstützen.

II. Mitteilung an die Mitglieder des Kantonsrates und des Regierungsrates sowie an die Direktion der Justiz und des Innern.

Vor dem Regierungsrat
Die Staatsschreiberin:
Kathrin Arioli