



Schriftliche Stellungnahme zum Antrag der Fraktion der SPD im Landtag Nordrhein–Westfalen

Thema: Digitale Kompetenz von Seniorinnen und Senioren stärken – Teilhabe am gesellschaftlichen Leben im Alter sichern

Bonn, 20.08.2024

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich bedanke mich für die Einladung zur Anhörung am 9. September 2024 im Landtag Nordrhein–Westfalen. Im Folgenden möchte ich meine schriftliche Stellungnahme zum Antrag der Fraktion der SPD zur Stärkung der digitalen Kompetenz von Seniorinnen und Senioren darlegen.



I. Bedeutung der digitalen Kompetenz für Seniorinnen und Senioren

Die digitale Kompetenz ist ein wesentlicher Bestandteil der gesellschaftlichen Teilhabe und der Bewältigung des Alltags geworden. Die Vereinten Nationen haben den freien und ungehinderten Zugang zum Internet als Menschenrecht anerkannt, was die Bedeutung dieses Themas unterstreicht. Besonders die Corona-Krise hat gezeigt, wie wichtig digitale Fähigkeiten sind, um alltägliche Aufgaben wie beispielsweise Online-Einkäufe, telemedizinische Beratungen und den Zugang zu digitalen Verwaltungsdiensten zu bewältigen. Auch Kultur- und Freizeitangebote werden heute in erheblichem Umfang über digitale Wege nicht nur organisiert, sondern laden auch zur digitalen Teilnahme ein. Nicht zuletzt bieten digitale Medien und Plattformen viele soziale Kontakt- und Austauschmöglichkeiten an, die gerade bei körperlichen Einschränkungen ein wirksames Mittel gegen Isolation und Einsamkeit sein können.

II. Herausforderungen und Defizite

Studien, wie die 2022 veröffentlichte Umfrage der Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen e.V. (BAGSO) „Leben ohne Internet – geht's noch?“, zeigen, dass ältere Menschen häufig durch zunehmende Digitalisierung von alltäglichen Lebensbereichen und Dienstleistungen ausgeschlossen sind: 91 Prozent der Befragten berichteten dort von mindestens einer Einschränkung, die sie ohne Zugang zum Internet hätten. 60 Prozent gaben sogar an, in mehr als vier Bereichen Barrieren zu erleben. Besonders der Zugang zur öffentlichen Verwaltung stellt danach eine große Hürde dar.

III. Maßnahmen zur Verbesserung der digitalen Kompetenz

Der Antrag der SPD-Fraktion schlägt ein umfassendes Maßnahmenpaket vor, um die digitale Kompetenz älterer Menschen zu stärken. Zu den vorgeschlagenen Maßnahmen gehören:

1. Förderung digitaler Lern- und Erfahrungsorte

Die Förderung digitaler Lern- und Erfahrungsorte ist essenziell, um älteren Menschen den Zugang zu digitalen Technologien zu ermöglichen und ihre digitale Teilhabe zu stärken. Städte, Gemeinden und Kreise sollten über mindestens drei Jahre gefördert werden, um nachhaltige Angebote zur digitalen Teilhabe älterer Menschen zu schaffen. Diese Förderung kann durch Programme wie den DigitalPakt Alter¹ unterstützt werden, der bereits bestehende Erfahrungsorte und Initiativen sichtbar macht und ausweitet. Solche Förderprogramme sollten auch die Bereitstellung von Schulungsräumen, technischer Ausstattung und qualifiziertem Personal umfassen, um eine umfassende und nachhaltige Unterstützung zu gewährleisten, die an den jeweiligen Bedarfen vor Ort orientiert ist und inhaltlich (didaktisch) altersentsprechend aufgebaut ist.

2. Einrichtung wohnortnaher Service-Standorte

Für Menschen ohne Online-Zugang sollen wohnortnahe Service-Standorte eingerichtet werden, an denen sie Unterstützung und Übungsmöglichkeiten

¹ Siehe [Förderprogramm des DigitalPakt Alter](#)

erhalten. Diese Service-Standorte können als Anlaufstellen dienen, um älteren Menschen den Zugang zu digitalen Technologien zu erleichtern und ihnen die Möglichkeit zu geben, praktische Erfahrungen zu sammeln. Solche Standorte sollten barrierefrei und leicht zugänglich sein, um eine breite Nutzung zu ermöglichen. Darüber hinaus könnten mobile Einheiten, wie z.B. digitale Ambulanzen, eingesetzt werden, um auch in ländlichen Gebieten Unterstützung zu bieten.

Aus unserer Sicht sind insbesondere Stadtbibliotheken geeignete Orte um Service-Standorte zu werden.²

3. Leicht zugängliche und wohnortnahe Angebote

Niederschwellige Angebote sollen auf zentralen Plattformen wie www.digitalcheck.nrw/weiterbildungen auffindbar sein und auch telefonisch abgefragt werden können. Diese Angebote sollten leicht zugänglich und wohnortnah sein, um eine breite Nutzung zu ermöglichen. Ergänzend ist es wichtig, dass solche Angebote auch offline verfügbar sind, um Menschen ohne Internetzugang zu erreichen. Die Bereitstellung von Informationsmaterialien in öffentlichen Einrichtungen wie Bibliotheken und Nachbarschafts- Gemeindezentren kann ebenfalls dazu beitragen, die Reichweite dieser Angebote zu erhöhen.

Der DigitalPakt Alter betreibt ein bundesweites Service-Telefon³, das an lokale Anlaufstellen vermittelt. Dies könnte auch verstärkt für NRW genutzt werden.

4. Schulungen und Unterstützung für ehrenamtlich und hauptamtlich Tätige

Qualitativ hochwertige Schulungen für ehrenamtliche Unterstützerinnen und Unterstützer sollen geschaffen werden, um diese auf technische Neuerungen vorzubereiten. Ehrenamtliche spielen eine wichtige Rolle bei der wohnortnahen Unterstützung älterer Menschen im Umgang mit digitalen Technologien. Daher ist es entscheidend, dass sie regelmäßig geschult und auf dem neuesten Stand der Technik gehalten werden. Solche Schulungen sollten praxisorientiert sein und sowohl technische als auch pädagogische

² Siehe [»Digital-Zebra« ein Projekt der Öffentlichen Bibliotheken Berlins zur digitalen Inklusion und Teilhabe](#)

³ Siehe DigitalPakt Alter – Angebote finden: <https://www.digitalpakt-alter.de/angebote-finden/>

Aspekte abdecken, um die Ehrenamtlichen bestmöglich auf ihre Aufgaben vorzubereiten. Neben der Wissensvermittlung sollte den ehrenamtlichen Unterstützerinnen und Unterstützern zur weiteren Verwendung die Technik bereitgestellt werden.

Es sollten darüber hinaus Angebote für hauptamtlich Mitarbeitende und entsprechende Ressourcen bereitgestellt werden, die den Ehrenamtlichen den ermöglichenden Rahmen gewährleisten und diesen koordinieren.

Anstelle einer zentralen Rufnummer für Multiplikatoren schlagen wir ein mehrstufiges moderiertes Hilfe- und Wissensmanagementsystem vor. Dieses wird um eine Service-Hotline oder einen Call-Back-Service (Rückrufsystem) ergänzt (Wissensdatenbank – Helpdesk – E-Mail – Rückruf/Video-Beratung – Online-Gruppe der Helfenden).

Im Rahmen des Partner-Netzwerks des DigitalPakt Alter kann hier auf ein breites Spektrum an Erfahrungen und Konzepten zurückgegriffen werden.⁴

5. Unabhängige Beratungsangebote

Die Landesregierung soll herstellerunabhängige Beratungsangebote schaffen, die über passende Endgeräte informieren. Unabhängige Beratungsangebote sind wichtig, um älteren Menschen eine objektive Beratung zu bieten, die verschiedene Möglichkeiten aufzeigt und auch die Nachteile und Herausforderungen einzelner Endgeräte offen thematisiert. Solche Angebote könnten durch öffentliche Stellen oder gemeinnützige Organisationen bereitgestellt werden und sollten leicht zugänglich und umfassend sein, um eine breite Nutzung zu ermöglichen.⁵

6. Sicherstellung der Internetnutzung in Heimen

Die BAGSO forderte bereits 2020 in ihrer Stellungnahme „Digitale Grundversorgung in Alten- und Pflegeheimen sicherstellen“, dass Einrichtungen die technischen Voraussetzungen schaffen, damit alle Bewohner das Internet nutzen können. Zudem soll die Anschaffung notwendiger Endgeräte finanziell unterstützt werden. Der Zugang zum Internet ist für viele ältere Menschen in Pflegeeinrichtungen eine wichtige Möglichkeit, soziale Kontakte zu pflegen und am gesellschaftlichen Leben

⁴ Das MAGS NRW ist am 17. April 2023 dem DigitalPakt Alter als Partner beigetreten.

⁵ Beispielsweise über die Verbraucherzentralen: www.verbraucherzentrale.de/

teilzuhaben. Daher sollten Pflegeeinrichtungen mit WLAN ausgestattet und die Bewohner bei der Anschaffung und Nutzung von Endgeräten unterstützt werden. Dies könnte durch Förderprogramme oder Zuschüsse ermöglicht werden.⁶

In besonderen Situationen könnten auch Leihgeräte angeboten werden.

7. Erweiterung des Leistungskatalogs der Pflege

Die Hilfe bei der Nutzung digitaler Dienste, wie z.B. Videosprechstunden, soll in den Leistungskatalog aufgenommen werden. Digitale Dienste können die Pflege und Betreuung älterer Menschen erheblich erleichtern und verbessern – insbesondere in weniger dicht besiedelten Regionen. Daher ist es wichtig, dass solche Leistungen im Leistungskatalog der Pflege berücksichtigt und entsprechend vergütet werden. Dies könnte nicht nur die Nutzung digitaler Dienste fördern, sondern auch die Qualität der Pflege verbessern.

7. Ergänzung kommunaler Altenhilfepläne

Digitale Leistungen sollen in die kommunalen Altenhilfepläne integriert werden. Kommunen sind verpflichtet, eine bedarfsgerechte Versorgung älterer Menschen sicherzustellen. Daher sollten digitale Angebote und Leistungen in die Altenhilfepläne aufgenommen und regelmäßig aktualisiert werden, um den sich ändernden Bedürfnissen und technischen sowie gesellschaftlichen Entwicklungen gerecht zu werden. Dies könnte durch partizipative Planungsprozesse und die Einbindung lokaler Akteure unterstützt werden.⁷

8. Nutzerorientierte Programme der Digitalwirtschaft

Programme zur digitalen Teilhabe sollen stärker nutzerorientiert entwickelt und umgesetzt werden. Dazu gehört auch, dass man alle (potentiellen) Nutzerinnen und Nutzer schon in die Entwicklung mit einbezieht – so auch die Älteren. Unternehmen, die online agieren, sollen sich finanziell an Trainingsangeboten beteiligen. Nutzerorientierte Programme berücksichtigen die spezifischen Bedürfnisse und Fähigkeiten der älteren Menschen und stellen sicher, dass die angebotenen Lösungen tatsächlich genutzt werden

⁶ Stellungnahme der BAGSO 2020: [Digitale Grundversorgung in Alten- und Pflegeheimen sicherstellen](#)

⁷ Siehe BAGSO (Hrsg.). 2023. Altenarbeit in Kommunen. [Eine Handreichung zur Umsetzung von § 71 SGB XII.](#)

können. Unternehmen sollten durch Kooperationen und finanzielle Beiträge zur Entwicklung und Umsetzung solcher Programme beitragen, um die digitale Teilhabe zu fördern.⁸

9. Förderung von Smart-Home-Technologien

Die Förderung des digitalen Um- und Ausbaus von Wohnungen, in denen Angehörige und zu pflegende Senioren leben, ist aus mehreren Gründen unterstützenswert: Erstens verbessert und erhält sie die Lebensqualität und Selbstständigkeit der Senioren, indem Smart-Home-Technologien wie intelligente Beleuchtung, Sprachassistenten und Notrufsysteme den Alltag erleichtern und die Sicherheit erhöhen. Zweitens erleichtert sie die Pflege und entlastet die Angehörigen durch Telemedizin und digitale Pflegedienste, die medizinische Konsultationen und Überwachungen von zu Hause aus ermöglichen. Vor dem Hintergrund der aktuellen demografischen Veränderungen ist es unerlässlich, sicherzustellen, dass die Infrastruktur und Wohnumgebungen den Bedürfnissen älterer Menschen gerecht werden, damit auch unterstützungsbedürftige Menschen so lange wie möglich in ihrem privaten Umfeld wohnen bleiben können.⁹

Eine entsprechende Förderung kann beispielsweise durch eine Spezialisierung der Wohnberatung, Förderung der Zusammenarbeit mit Handwerk und Wirtschaft oder gezielter Fördermittelvergabe erfolgen.¹⁰

⁸ Siehe Ältere Menschen und Digitalisierung. [Stellungnahme der BAGSO zum Achten Altersbericht der Bundesregierung](#). 2020.

⁹ Siehe Im Alter zu Hause. Zu Hause digital: Chancen für das Wohnen im Alter. [Dokumentation zur 2. Fachtagung des DigitalPakt Alter](#).

¹⁰ Siehe Dokumentation zur zweiten Fachtagung des DigitalPakt Alter. Im Alter zu Hause. Zu Hause digital. Chancen für das Wohnen im Alter. 2023: www.digitalpakt-alter.de/themen/wohnen-im-alter/

10. Repräsentative Ermittlung der Bedarfe

Aktuell besteht ein Mangel an repräsentativen Daten über die unterschiedlichen Bedarfe zur digitalen Teilhabe in der Altersgruppe der 60jährigen und Älteren. Insbesondere die Hochaltrigen werden bislang kaum in Erhebungen zur Digitalisierung berücksichtigt. Eine fundierte Datengrundlage ist aber entscheidend, um bedarfsgerechte Angebote und Maßnahmen entwickeln zu können. Solche Erhebungen könnten durch regelmäßige Umfragen und Studien durchgeführt werden, um die Bedürfnisse und Herausforderungen der älteren Bevölkerung im digitalen Bereich zu verstehen und entsprechende Lösungen zu entwickeln.¹¹

IV. Fazit

Die genannten Maßnahmen und Argumente sind wichtig, um die digitale Teilhabe älterer Menschen zu fördern und ihnen den Zugang zu digitalen Technologien zu erleichtern. Durch die Schaffung von Lern- und Erfahrungsorten, wohnortnahen Service-Standorten, leicht zugänglichen Angeboten, regelmäßige Schulungen für Ehrenamtliche und Hauptamtliche, die Sicherstellung der Internetnutzung in Heimen, die Erweiterung des Leistungskatalogs der Pflege, die Ergänzung kommunaler Altenhilfepläne, nutzerorientierte Programme, unabhängige Beratungsangebote und die repräsentative Ermittlung der Bedarfe können ältere Menschen besser in die digitale Welt integriert werden.

Die vorgeschlagenen Maßnahmen sind umfassend und adressieren die vielfältigen Herausforderungen, denen ältere Menschen in der digitalen Welt gegenüberstehen. Die Umsetzung dieser Maßnahmen wird nicht nur die digitalen Kompetenzen stärken, sondern auch die gesellschaftliche Teilhabe und die Lebensqualität älterer Menschen verbessern. Sie bieten effektive Angebote gegen Isolation und Einsamkeit und ermöglichen älteren Menschen sich und ihre Kompetenzen so lange wie möglich in die Gesellschaft einzubringen.

¹¹ Siehe Ältere Menschen und Digitalisierung. [Stellungnahme der BAGSO zum Achten Altersbericht der Bundesregierung](#). 2020.

Ich unterstütze die Forderungen aus dem Antrag der SPD-Fraktion und hoffe, dass die vorgeschlagenen Maßnahmen zügig und effektiv umgesetzt werden – zum Wohle der älteren Menschen heute und in Zukunft.

Mit freundlichen Grüßen,

Daniel Hoffmann

Fachreferent Geschäftsstelle
DigitalPakt Alter

Bundesarbeitsgemeinschaft der
Seniorenorganisationen (BAGSO)
e.V.

Noeggerathstraße 49
53111 Bonn

Tel.: 0228 / 24 99 93 40

hoffmann@bagso.de

www.digitalpakt-alter.de

www.bagso.de