

## STELLUNGNAHME ZUM ANTRAG DER FRAKTION DER SPD IM LANDTAG NORDRHEIN-WESTFALEN, DRS. 18/8123

### „Digitale Kompetenz von Seniorinnen und Senioren stärken – Teilhabe am gesellschaftlichen Leben im Alter sichern!“

26.08.2023

Die Verbraucherzentrale NRW e.V. (VZ NRW) wurde mit Schreiben vom 04. Juli 2024 eingeladen, zum Antrag der SPD-Fraktion anlässlich der Anhörung im Landtag am 09. September 2024 Stellung zu nehmen. Wir bedanken uns für diese Möglichkeit und kommen der Anfrage im Folgenden gerne nach.

Die im Antrag formulierten Forderungen tangieren Teilhabe auf verschiedenen Ebenen, nämlich im Hinblick auf

- digitale Zugänge („accessability“), die Verfügbarkeit von vornehmlich ökonomischen sowie kulturellen und sozialen Ressourcen betreffend,
- Nutzbarkeit („usability“), die Ausgestaltung der digitalen Anwendungen und Dienste betreffend sowie
- Kompetenz im Umgang mit digitalen Medien.

Gemäß ihrer organisationalen Ausrichtung und ihrer Expertise bezieht sich die VZ NRW in dieser Stellungnahme vornehmlich auf die Ebene der Kompetenz, in Teilen auf die Ebene der usability, nicht jedoch explizit auf die Forderungen zur accessability.

Unsere Institution setzt sich seit Langem mit Fragen der digitalen Selbstbestimmung von Verbraucher:innen auseinander. Dies erfolgt immer vor dem Hintergrund der vorhandenen Konsumumgebung, der Verlagerung vieler Geschäftsbereiche in die digitale Welt, den damit einhergehenden Veränderungen von Geschäftsmodellen, des Werbemarktes und neuen Verbraucherproblemen und dem dahin gehenden Fokus auf die gesellschaftliche Teilhabe der Verbraucher:innen. Im Fokus stehen hier etwa Risiken hinsichtlich Datenschutz und IT-Sicherheit (z.B. Tracking, Sicherheitslücken in der Gerätesoftware), Missbrauch von Daten (z.B. Phishing, Identitätsdiebstahl), Zugang zu Bank- und Bezahlleistungen (z.B. Online-Banking, PayPal), ÖPNV (z.B. Deutschlandticket, BahnCard) oder Gesundheitsdienstleistungen (z.B. E-Rezept, elektronische Patientenakte). Die Förderung digitaler Souveränität und damit auch digitaler Kompetenz richtet die VZ NRW gemäß ihrem satzungsgemäßen Auftrag aus. Unser Verein verfolgt den Zweck, die Interessen der Verbraucher:innen wahrzunehmen, den Verbraucherschutz zu fördern und die Stellung der Verbraucher:innen in der sozialen Marktwirtschaft zu stärken. Diesem Zweck werden wir über das Zusammenspiel von Beratung, Information, Rechtsvertretung und Bildung gerecht.

Grundsätzlich legt die VZ NRW die Prämisse an, dass Digitalisierung nicht zum Zwang wird und Verbraucher:innen eine Wahlfreiheit bei Dienstleistungen und Anwendungen haben. Wer will, soll digital agieren können. Aber wer nicht will oder kann, soll das nicht müssen. Dieses Verständnis greift somit sowohl auf die Ebene der accessability und der usability als auch bei den Vermittlungsansätzen zur Kompetenzförderung. Bei letzteren ist die Prämisse inhaltlich zu vermitteln und es müssen entsprechend neben digitalen Informations- und Vermittlungsangeboten auch analoge bereitstehen.

Unter Berücksichtigung des vorstehenden Kulturwandels erachtet die VZ NRW die Bereitstellung passgenauer Beratungs- und Unterstützungsangebote als essentiell. Diese Angebote müssen im Prinzip ALLEN zur Verfügung stehen, die hier Unterstützung benötigen. Ältere Menschen sind hier nicht per se aufgrund ihres Alters auf entsprechende Angebote angewiesen. Folglich sieht die VZ NRW den Bedarf, die genannten Forderungen nicht

ausschließlich bei der Zielgruppe der älteren Menschen anzulegen. Vielmehr sind sie auch auf weitere Zielgruppen auszuweiten, die etwa aufgrund einer bestimmten Vulnerabilität oder spezifischer Bedarfe und Bedürfnisse eine adäquate Kompetenzförderung erfahren müssen. In der digitalen Welt sind im Prinzip alle Verbraucher:innen verletzlich.

Im Weiteren geht die Stellungnahme auf die entsprechenden Forderungen im Einzelnen ein:

### **Digitale Lern- und Erfahrungsorte fördern**

Die Förderung, regionale und kommunale Strukturen durch die Einrichtung und Qualifizierung digitaler Lern- und Erfahrungsräume für ältere Menschen zu stärken, begrüßt die VZ NRW. Aus der Arbeit des präventiven Verbraucherschutzes heraus zeigt die Erfahrung, dass die gezielte Adressierung von Personengruppen mit passgenauen Angeboten im Bereich der Erwachsenenbildung nur über zusätzliche und langfristige Förderung zu realisieren ist. Mit dem Anspruch, lebensweltnah zu agieren, realisiert die VZ NRW, ebenso wie weitere Akteure der Erwachsenenbildung in NRW, zielgruppenspezifische Zugänge und Formate, sofern die Mittel und Ressourcen zur Verfügung stehen. Erhöhte Informations- und Beratungsbedarfe sind überall dort zu identifizieren, wo Versorgungs- und Servicedienstleistungen und –anwendungen für Verbraucher:innen fast ausschließlich nur noch digital in Anspruch genommen werden können. Auch erweisen sich digitale Zugänge oft als vorteilhafter, etwa weil sie auf den ersten Blick kostengünstiger sind (de facto kann der Preis im Bezahlen mit den eigenen Daten liegen) oder Mobilitätseinschränkungen abmildern können. Vor Allem bei Älteren löst die Komplexität und Dynamik der digitalen Entwicklungen ein grundlegendes Unsicherheitsgefühl aus. Die Themen bedürfen einer intensiven Vermittlung. Hier braucht es präventive und unterstützende Ansätze, die Teilhabe, Handlungsfähigkeit und Resilienz stärken. Diese sollten vor Ort zugänglich, niedrigschwellig und barrierearm sein. Für die Zielgruppe sind vor allem Angebote mit persönlichen Ansprechpersonen wünschenswert.

### **Leicht zugängliche Informationen zu Lernangeboten bereitstellen**

Die einfache Auffindbarkeit und Zugänglichkeit ist die unabdingbare Voraussetzung für die Nutzung kompetenzfördernder Angebote. Dies gilt vor allem bei Erwachsenen, die sich auf freiwilliger Basis für eine Erweiterung ihrer Kompetenzen entscheiden. Wenn die Bereitschaft vorhanden ist, sollte die Teilnahme möglichst einfach realisiert werden können.

Digitale Sichtbarkeit einschlägiger kompetenzfördernder Angebote ist dabei ein Element und stellt eine passende Form der Ansprache dar, allerdings nur für diejenigen, die in diesem Bereich zumindest grundlegend kompetent sind. Es ist eine zunehmende Fokussierung der Landesregierung auf digitale Sichtbarkeit wahrzunehmen, die unseres Erachtens nicht den Bedürfnissen und Bedarfen der heterogenen Zielgruppe gerecht wird. Analoge Alternativen, die eine gute Orientierung und Übersicht über die Angebotslandschaft in NRW für Verbraucher:innen bieten, hält die VZ NRW gleichsam für notwendig.

Die VZ NRW erachtet den #DigitalCheckNRW als sinnvolles und hilfreiches digitales Tool für Menschen, die schon ein gewisses Maß an digitaler Kompetenz haben bzw. in bestimmten Kompetenzbereichen versiert sind (z.B. grundlegende Kompetenzen im Bereich Informieren & Recherchieren, Bedienen & Anwenden). Jene Verbraucher:innen können die Plattform sinnvoll nutzen, um die eigene digitale Medienkompetenz zu überprüfen, ihr Wissen zu erweitern und ein passendes Angebot für sich sichtbar zu haben. Angebote der VZ NRW sind auf der Plattform abgebildet und bei Passung auch unter der Auswahl der Zielgruppe Senior:innen auffindbar. Das Haus steht in direktem Kontakt zum Projektteam des #DigitalCheckNRW und gibt seine Expertise zu den Inhalten der Kompetenz- und Wissensplattform. Einschlägige lokale Veranstaltungen zum Thema sollten in jedem Fall kommunal beworben werden, die VZ NRW bewirbt diese beispielsweise auf den Webseiten der einzelnen örtlichen VZ-Beratungsstellen, was dem Ansatz der Verlinkung auf kommunalen Homepages ähnelt.

Die Forderung, für ältere oder beeinträchtigte Menschen leichte Zugänglichkeit zu den Angeboten sowie wohnortnahe Auffindbarkeit zu gewährleisten, umfasst aus Sicht der VZ NRW auch, dass das unmittelbare Angebot ausgewogen ist und sowohl aus analogen als auch aus digitalen Informations- und Weiterbildungsmaßnahmen besteht. Menschen, die schon Grundkenntnisse und eine gewisse Experimentierfreude in digitalen Angelegenheiten haben, können mit digitalen Angeboten erreicht werden. Gleichzeitig bieten analoge Angebote auch jenen Verbraucher:innen Zugang zu digitalbezogenen Verbraucherthemen, deren Unsicherheiten bzw. mangelnde Kompetenzen über die persönliche Ansprache sowie den direkten Kontakt zu Expert:innen überwunden werden können. Die Niedrigschwelligkeit eines Angebots definiert sich nicht allein durch eine leichte Auffindbarkeit der Informationen zum Angebot. Vielmehr definiert sie sich über ein möglichst lebensweltnahes Vermittlungssetting.

### **Schulungen und Support von Multiplikator:innen sicherstellen**

Die geforderte Schaffung dauerhafter hochwertiger Schulungen für Multiplikator:innen und Ehrenamtliche ist zur Unterstützung digitaler Teilhabe unabdingbar. Um solche Schulungen erfolgreich umzusetzen, ist fachinhaltliche Expertise genauso bedeutsam wie methodisch-didaktisch ausgerichtete Vermittlungs- und Schulungskonzepte. Diese sollten zielgruppenorientiert ausgerichtet und sowohl die Bedürfnisse und Bedarfe der Zielgruppe (ältere Menschen) als auch die der Vermittelnden berücksichtigen. Neben einer gründlichen Einarbeitung sollten die Vermittelnden regelmäßige, auch interdisziplinär angelegte Fortbildungen erhalten, um sachkundig und stets aktuell Fragen beantworten oder an kompetente Ansprechadressen verweisen zu können. Sie sollten auch methodisch geschult werden, sowohl für analoge als auch für digitale Bildungsformate.

Entscheidend ist, dass hier eine Struktur geschaffen wird, die eben genau diese dauerhafte, professionelle und verlässliche Ansprechenebene für die Zielgruppe darstellt. Das Ehrenamt ist hier äußerst bedeutsam. Eine rein auf Engagement basierte Struktur ist jedoch volatil und kann den Bedarf an konstanter Begleitung nicht decken. Es müssen hauptamtliche Strukturen und Prozesse geschaffen werden, die das Ehrenamt aufrechterhalten und kontinuierlich ausbauen. Die ehrenamtlich Engagierten müssen gut abgeholt und begleitet werden und das Ehrenamt muss hier gleichsam attraktiv gemacht werden. Qualitativ hochwertige Schulungen in den Inhalten und Vermittlungsansätzen für Digitalkompetenzförderung gehören hier ebenso dazu wie Wertschätzung und Anerkennung für ihre Arbeit.

Der Einbezug von Multiplikatoren, die diesen Ansatz an Menschen weitergeben und verbreiten, die mit älteren Menschen in Kontakt sind, erscheint hier äußerst sinnvoll, etwa im Rahmen des Freiwilligen Sozialen Jahrs, des Bundesfreiwilligendienstes oder Zusatzqualifikationen für Pflegepersonal. Schulungsangebote ließen sich unter Rückgriff auf landesweit bestehende Strukturen und Programme sinnvoll ausgestalten, etwa denen der Landesmedienanstalt (ZEBRA, Medienbox NRW, Medientrainerausbildung), der VZ NRW (etwa im Rahmen des Kooperationsprojekts Smart Surfer oder einer Ausweitung des Verbraucherscout-Ansatzes) oder Volkshochschulen in NRW.

### **Die digitale Wirtschaft in die Pflicht nehmen**

Grundsätzlich ist es aus Sicht der VZ NRW zielführend, Anbieter auf eine erhöhte Nutzerorientierung zu verpflichten und es entspricht unserem Wirken, verbraucherrechtliche Vorschriften gegenüber Anbietern von digitalen Anwendungen und Dienstleistungen durchzusetzen. Es sollte im ureigenen Interesse der Anbieter liegen, digitale Angebote nutzerfreundlich zu gestalten und ihre Kunden bei der Anwendung zu begleiten. Die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften sollte hier eine Selbstverständlichkeit sein (keine Dark Patterns, einfacher und transparenter Cookie-Consent (soweit erforderlich), datenschutzfreundliche Produktkonzeption (privacy by design), datenschutzfreundliche Voreinstellungen (privacy by default), sichere Verbindungen, Datensparsamkeit usw.). Sofern sich Anbieter von sich aus

an der Entwicklung, Erprobung und Umsetzung beteiligen und den Diskurs gemeinsamen mit weiteren Stakeholdern fortschreitend gestalten, wäre dem Verbraucherschutz hier zugewirkt. Trainingsangebote, die gezielt auf die Anwendungsschulung setzen, stellen definitiv eine weitere wichtige Stellschraube dar. Allerdings darf hier die Objektivität nicht gefährdet sein. Eine grundsätzliche Verpflichtung von Anbietern, eigenständig die digitale Kompetenz von Verbraucher:innen zu stärken, birgt aus Sicht der VZ NRW die Gefahr, dass die notwendige Neutralität für Verbraucher:innen nicht mehr gewährleistet ist und kommerzielle Eigeninteressen der Unternehmen eher gegenüber den Absichten einer Kompetenzförderung überwiegen. Anbieterneutralität ist vor Allem für die Kompetenzdimension des Analysierens und Reflektierens entscheidend. Eine gangbare Abwandlung dieser Forderung wäre die Beteiligung von Anbietern an zielgerichteten Fonds. Mit Hilfe dieser Gelder, die unabhängig verwaltet werden müssen, könnten Förderstrukturen sinnvoll aufgebaut werden.

Das Plädoyer für eine nutzerorientierte Entwicklung, Erprobung und Umsetzung digitalbezogener Anwendungen (Programme) ist aus der Sicht der VZ NRW ferner nicht allein mit der Forderung nach unternehmerischer Beteiligung abgedeckt. Wichtig erscheint nach wie vor die gezielte politische Steuerung hin zu einem ausgewogenen Angebot. Die VZ NRW setzt sich kontinuierlich dafür ein, dass Verbraucher:innen eine Wahlfreiheit bei Dienstleistungen und Anwendungen haben. Dies betrifft sowohl analoge Alternativen als auch digitale Programme und Online-Services, die verbraucherfreundliche Qualitätsmerkmale anlegen und diese transparent machen. Der Rückgriff auf open source-Anwendungen fördert die Transparenz und damit das Vertrauen in die Anwendung und ist grundsätzlich zu begrüßen. Ferner ist nach wie vor der Herausforderung zu begegnen, Internetnutzer:innen einfache verständliche Informationen über Risiken der Internetnutzung (etwa Datenauswertung und -verarbeitung, Datenmissbrauch) bereitzustellen.

### **Eine repräsentative Ermittlung der Bedarfe im Bereich digitaler Kompetenz durchführen.**

Aus Sicht der VZ NRW ist das Merkmal Alter nicht das entscheidende Diskriminierungsmerkmal für Digitalkompetenzen. Die individuellen Bedarfe und Bedürfnisse ergeben sich vielmehr aus der Lebenswelt der Verbraucher:innen und der Bedeutsamkeit digitaler Anwendungen und Dienstleistungen im Verbraucheralltag. Entscheidend ist ferner der Grad an Medienkompetenz, verbunden mit der gefühlten Kompetenz, dem Zutrauen in Technik sowie dem Bewusstsein für das digitale Marktgeschehen.

Repräsentative Zielgruppenbeforschung alleine erscheint hier für die Ermittlung der Bedarfe und Bedürfnisse der Zielgruppe nicht ergiebig. Ebenso braucht es ein tiefergehendes Verständnis für die Motive sowie Einstellungs- und Verhaltensmuster in Bezug auf die digitale Technologien und deren Nutzung. Auch erscheint es hilfreich, mit den Bedarfen auch die Erreichbarkeit dieser Menschen, die Faktoren zur Steigerung der Lernbereitschaft und erfolgreiche Vermittlungsansätze einzubeziehen. Aufgrund der Komplexität und Dynamik des Gegenstands und der fortschreitenden Entwicklung von Technologien und Marktgeschehen sollte die Bedarfsermittlung kontinuierlich und begleitend erfolgen. Neue Themenfelder sowie Wege der Vermittlung müssen ausprobiert und gleichzeitig beforscht werden, so dass die Beratungs- und Unterstützungsangebote kontinuierlich verbessert werden können.

Düsseldorf, den 26.08.2024



Wolfgang Schuldzinski

Vorstand

Verbraucherzentrale NRW e.V.  
[www.verbraucherzentrale.nrw](http://www.verbraucherzentrale.nrw)

Wolfgang Schuldzinski  
Vorstand

Tel: 0211 3809-0  
Fax: 0211 3809-216

[vorstand@verbraucherzentrale.nrw](mailto:vorstand@verbraucherzentrale.nrw)