

# Forderungen zur Sicherstellung der digitalen Teilhabe älterer Menschen



**Der VZ- Förderverein ‚Wir Verbraucher in NRW‘ und die Landesseniorenvertretung NRW fordern die Landesregierung auf, sich für die Umsetzung dieser 10 Forderungen zur digitalen Teilhabe älterer Menschen einzusetzen.**

## 1 | Digitale Lern- und Erfahrungsorte fördern

Städte, Gemeinden und Kreise müssen vom Land mit einer Starthilfe über mindestens drei Jahre für die Einrichtung und Qualifizierung digitaler Lern- und Erfahrungsorte zur digitalen Teilhabe älterer Menschen gefördert werden. Nur durch eine solche Förderung können nachhaltige Angebote geplant und geschaffen werden.

## 2 | Service-Standorte für Offliner einrichten

Es wird auch künftig weiterhin Menschen geben, die keinen Online-Zugang haben oder die nicht in der Lage sind, Online-Dienste alleine zu nutzen. Für sie muss es wohnortnahe Service-Standorte geben, an denen sie – sofern dazu in der Lage – ein Endgerät mit Internetzugang eigenständig nutzen können. Zudem müssen im Bedarfsfall Unterstützung und Übungsmöglichkeiten an diesen Standorten angeboten werden. Im Rahmen des Online-Zugangsgesetzes werden immer mehr Leistungen von Städten, Gemeinden, Kreisen und dem Land digital angeboten.

Das Service-Konto-NRW (<https://servicekonto.nrw/serviceaccount/>) bietet die vereinfachte Nutzung dieser digitalen Leistungen und ist vielfach sogar Voraussetzung zur Nutzung.

Das Land NRW muss die Service-Standorte unterstützen, damit die digitale Teilhabe für alle Menschen in NRW möglich ist.

## 3 | Leicht zugängliche Informationen zu Lernangeboten bereitstellen

Die Angebote für ältere Menschen müssen leicht zugänglich und wohnortnah schnell auffindbar sein. Auf [www.digitalcheck.nrw/weiterbildungen](http://www.digitalcheck.nrw/weiterbildungen) müssen daher auch die niederschweligen Angebote der Lern- und Erfahrungsorte zu finden sein. Links sollten auf allen kommunalen Homepages erscheinen. Außerdem müssen diese Angebote für Menschen, die noch keinen Zugang zum Internet haben, über einen zentralen Service auch telefonisch nach PLZ abgefragt werden können.

## 4 | Schulungen und Support der Multiplikatoren sicherstellen

Für die überwiegend **ehrenamtlich** Tätigen, der älteren Menschen bei der digitalen Teilhabe unterstützen, müssen dauerhaft qualitativ hochwertige Schulungen geschaffen werden, die jeweils auf die technischen Neuerungen und neuen Angebote abgestimmt sind. In der niederschweligen Vermittlung digitaler Kompetenzen treten für ehrenamtliche Multiplikatoren Fragen auf, die ihr persönliches Wissen übersteigen. Hier muss eine, beim Land / der Landesmedienanstalt angesiedelte Support-Hotline geschaffen werden, die fachlichen Support für Multiplikatoren bietet.

## 5 | Recht auf Internetnutzung in Heimen sicherstellen

2019 hat der Landtag NRW beschlossen, dass Einrichtungen die technischen Voraussetzungen schaffen müssen, damit ihre Bewohner das Internet in allen Individual- und Gemeinschaftsräumen nutzen können (**Wohn- und Teilhabegesetz, §5, Abs. 3**).

Damit ist bisher nicht sichergestellt, dass die Heimbewohner auch über ein digitales Endgerät verfügen, welches die Internetnutzung ermöglicht. Finanziell weniger gut aufgestellte Heimbewohner können sich vom gewährten Taschengeld kaum ein Endgerät leisten. Hier muss sichergestellt werden, dass die Anschaffung notwendiger Endgeräte finanzierbar ist und unterstützt wird. Auch Schulungen im Umgang mit den Geräten und dem Internet müssen sichergestellt werden.

Düsseldorf, 30. Oktober 2023

Diese Forderungen wurden weitgehend auf der Basis einer Expertise von Prof. Dr. Herbert Kubicek, Universität Bremen, erstellt, die als Hintergrund auf [https://wir-verbraucher.me/digitale teilhabe/](https://wir-verbraucher.me/digitale-teilhabe/) veröffentlicht ist."

# Forderungen zur Sicherstellung der digitalen Teilhabe älterer Menschen



## 6 | Leistungskatalog der Pflege um Digitalassistentz ergänzen

Die Mehrzahl pflegebedürftiger Menschen kann selbst keine digitalen Kompetenzen für eine selbstbestimmte Nutzung digitaler Dienste entwickeln. Viele werden von Angehörigen gepflegt, ein Teil von ambulanten Pflegediensten. Zwar wird im Leistungskatalog beispielsweise die Begleitung zum Arzt vergütet, nicht aber die Hilfe bei einer Videosprechstunde mit der Ärztin oder dem Arzt. Gleiches gilt auch für Bankgeschäfte, Terminorganisation oder Antragstellungen. Hier sollte der Leistungskatalog entsprechend erweitert werden.

## 7 | Ergänzung kommunaler Altenpläne und Schließung von digitalen Angebotslücken

Kommunale Altenpläne müssen mit dem Bedarf an örtlichen Angeboten digitaler Leistungen für ältere Menschen ergänzt und diese gefördert werden. Außerdem muss in den Plänen ausgeführt werden, wie festgestellte Angebotslücken geschlossen werden sollen.

## 8 | Digitale Wirtschaft in die Pflicht nehmen

Handel, Banken, Dienstleistende: Die zunehmende Digitalisierung lässt immer noch viele Menschen zurück. Grundsätzlich müssen die Programme nutzerorientiert entwickelt, erprobt und umgesetzt werden. Zudem müssen die Unternehmen, die online agieren, in die Pflicht genommen werden. Dazu gehört die finanzielle Beteiligung an Trainingsangeboten, sowie deren Organisation. Generell sollten Banken Schulungen für den Umgang mit Online-Banking anbieten. Darüber hinaus sollten Online-Angebote leicht verständlich gestaltet sein und bei Nutzungsproblemen telefonischer Support geboten werden.

## 9 | Unabhängige Beratungsangebote zu geeigneten Endgeräten schaffen

Nicht jedes digitale Endgerät ist für die unterschiedlichen Fähigkeiten und möglichen Einschränkungen älterer Menschen, wie etwa schlechteres Sehen, Hören oder auch abnehmende Motorik der Hände, geeignet. Hier sollte die Landesregierung herstellerunabhängige Beratungsangebote schaffen, die über passende Endgeräte informieren.

## 10 | Repräsentative Ermittlung des Bedarfs

Es fehlen repräsentative Daten über die unterschiedlichen Bedarfe zur digitalen Teilhabe in der Altersgruppe der 60 bis weit über 90-Jährigen. Die finanziellen, körperlichen und geistigen Ressourcen der Zielgruppe müssen repräsentativ ermittelt werden, um daraus weiteren zielgerichteten Handlungsbedarf von differenzierten, bedarfsgerechten und wohnortnahen Angeboten abzuleiten!