

WK+ Senioren und Digitalisierung

"Und dann ist man aufgeschmissen"

Arzttermin, Überweisung, Ticketkauf: Ohne digitale Kenntnisse funktioniert vieles kaum noch. Doch jeder Fünfte über 60 ist in Bremen komplett offline. Und das Problem betrifft längst nicht nur ältere Menschen.

14.11.2022, 05:00



Lesedauer: 4 Min



Zur Merkliste



Von Sara Sundermann

Fünf ältere Frauen und Männer sitzen um einen Tisch und beugen sich weit vor. Ein junger Mann zeigt ihnen, was er am Handy macht. Gerade erklärt er, wie man die Nummer einer neuen Bekannten auf dem [Smartphone](#) speichert und ihr über What's App eine Nachricht schreibt. Einmal im Monat bietet das Bremer Seniorenbüro eine offene Sprechstunde zum Umgang mit Smartphone, Tablet und Computer an. Dann helfen zwei Informatikstudierende den Senioren bei Fragen zu digitalen Anwendungen.

Digitale Kenntnisse braucht man heute in allen Lebensbereichen, auch wenn man sich um so essenzielle Themen kümmern will wie die eigene Gesundheit, die eigenen Finanzen, die eigenen Rechte. Einen Vertrag abschließen, Krankenkassendaten einsehen, eine Überweisung tätigen: Viele Vorgänge sind entweder ausschließlich digital möglich oder analog zumindest deutlich aufwendiger.

Doch nicht alle kommen da mit: Ein Teil der Bremerinnen und Bremer ist mit der [Digitalisierung](#) schlicht überfordert. Das betrifft insbesondere ältere Menschen. Wie schwierig die Umstellung für viele ist, beschreibt Burghard Varenkamp. Der 81-Jährige ist in die Sprechstunde des Seniorenbüros gekommen, um konkrete Fragen zum Versand von Fotos zu stellen. Er erledigt vieles bereits digital. Doch das gilt längst nicht für alle in seinem Alter. "Alle Dinge werden so gedacht, dass sie für eine jüngere Generation funktionieren, die sich damit auskennt", sagt Varenkamp. Viele Behörden und Firmen seien persönlich oder telefonisch kaum noch erreichbar. "Die ältere Generation bekommt bei vielen Stellen überhaupt keine Antwort mehr, weil überall Personal fehlt." Allein das Einloggen bei der Krankenkasse sei für viele Ältere schon schwierig, ebenso wie der Umgang mit Überweisungsterminals und Fahrkartenautomaten. "Je älter man wird, desto unsicherer wird man, und dann ist man aufgeschmissen, dann kommt Stress auf."

Wie viele ältere Menschen im Stadtstaat bei der Digitalisierung nicht mitkommen, das hat Wissenschaftler Herbert Kubicek mit seinem Team an der Universität Bremen vor Kurzem ermittelt. Er kommt zu dem Schluss: Jeder Fünfte von rund 11.000 Bremerinnen und Bremern über sechzig, die für seine Studie befragt wurden, war noch nie im Internet. In der Stadt Bremen waren 18 Prozent der älteren Menschen komplett offline, in Bremerhaven 22 Prozent. "Daraus ergibt sich, dass es hochgerechnet etwa 52.000 ältere Menschen im Land Bremen gibt, die noch nie im Internet waren", sagt Kubicek.

Angebote der Digitalambulanzen in Bremen erreichen nicht alle, sagt Forscher Herbert Kubicek. Jeder zweite ältere Bremer, der online ist, wünsche sich gelegentliche Unterstützung in Form von Hausbesuchen

Weitere 135.000 ältere Bremer nutzen dem Forscher zufolge zumindest gelegentlich das Internet. Doch etwa die Hälfte von ihnen gab in der Befragung an, dass sie kompliziertere digitale Anwendungen nicht allein bewältigen können. "Das sind diejenigen, die kein Online-Banking machen, keine Online-Einkäufe, keinen Impftermin", sagt Kubicek. "Aber mittlerweile bekommt man zum Teil auch keinen Arzttermin mehr, wenn man nicht eine SMS schickt, da geht keiner mehr ans Telefon."

"Wir haben Menschen in unseren Beratungen, die Probleme haben, eine Überweisung zu tätigen oder einen Inkassobrief zu verstehen, den sie bekommen, nachdem sie angeblich auf einer Webseite einen Vertrag abgeschlossen haben", schildert Katja Nonnenkamp-Klüting, Expertin für Digitales bei der Verbraucherzentrale Bremen. Besonders gravierend zeigten sich Probleme von älteren Menschen bei digitalen Bankgeschäften. Schon beim Tätigen einer Überweisung machten die erhöhten Sicherheitsanforderungen wie Updates, der Umgang mit PIN und einem zweiten Sicherheitsmedium den Vorgang für ältere Menschen kompliziert.

Problematisch sei auch, dass die kleinen Smartphone-Displays für ältere Menschen mit Augenproblemen und weniger beweglichen Händen schlechter bedienbar seien, sagt Nonnenkamp-Klüting.

"Wenn man das Digitale nicht beherrscht, ist man eigentlich vom Leben abgeschnitten", sagt die 83-jährige Gerty Weber, die in die Sprechstunde des Seniorenbüros gekommen ist. Sich für eine Stadtführung oder einen Vortrag anmelden: Analog sei das meist unmöglich. Die Bremerin will mehr über ihr Smartphone lernen, auch um bei digitalen Erledigungen weniger abhängig von ihrem Mann zu sein. "Ich dachte, ich stehe hilflos da, wie der Ochs vorm Berg, wenn mein Mann mal nicht mehr kann", schildert sie. "Mein Enkelkind hat mir gesagt: ‚Oma, du kannst das, du willst nicht‘ – das klingt mir in den Ohren."

Doch längst nicht alle kommen wie Gerty Weber in eine Sprechstunde, um dazu zu lernen. Hilfs- und Weiterbildungsangebote zur Digitalisierung, die in Bremen über das Netzwerk Digitalambulanzen koordiniert werden, erreichen bei Weitem nicht alle älteren Menschen, sagt Forscher Kubicek: "Wenn man wirklich alle mitnehmen will, braucht man eben auch Hausbesuche bei älteren Menschen, um sie bei digitalen Anwendungen zu unterstützen."

"Es werden nicht nur ältere Menschen von der Digitalisierung abgehängt", sagt Nonnenkamp-Klüting. "Das gilt auch für Menschen mit geringerer Bildung, die Probleme haben, sich bei ständigen wechselnden Voraussetzungen neues Wissen anzueignen." Dass

nicht nur Senioren betroffen sind, untermauert auch der Digitalindex für Deutschland, der ein jährliches Lagebild präsentiert. Der Studie zufolge stehen bundesweit 15 Prozent der Bevölkerung digital im Abseits, weil sie entweder komplett offline oder nur minimal online unterwegs sind.