



**Digitale Teilhabe 65+**

Eine Herausforderung  
für die Seniorenvertretungen  
auf allen Ebenen

Daten, Analysen und  
Empfehlungen

**Prof. Dr. Herbert Kubicek**  
Institut für Informationsmanagement Bremen (ifib)  
an der Universität Bremen  
(Jahrgang 1946)

Prof. Dr. Herbert Kubicek    **Digitale Teilhabe 65+**    4. September 2025    MV-BAG-LSV

In diesem Dokument finden Sie Folien meiner Präsentation auf der MV der BAG der Landesseniorenvertretungen am 4. September 2025 in Weimar, ergänzt um Folien aus ähnlichen Vorträgen, die ich aus Zeitgründen weggelassen haben, die aber auch von Interesse sein könnten. Ein Inhaltsverzeichnis soll Ihnen das Lesen erleichtern.

## Inhaltsübersicht

4. Eine allgemeine Überforderung durch Digitalisierung, besonders im Alter
5. Neue Aufgaben für die Seniorenvertretungen – auch mehr Druck machen
6. Es geht um Digitale Daseinsvorsorge in zweifacher Bedeutung
7. Der Achte Altersbericht zur Vermittlung Digitaler Kompetenzen
8. Verschiedene Alterslücken seit 2001 im Digital-Index
9. Gründe für die Nicht-Nutzung (Bremen)
10. Gründe, das Internet nicht zu nutzen (bundesweit)
11. Drei Generationen von Unterstützungsinfrastrukturen
12. Aktuelle technische Entwicklungen DiGA, DiPA....
13. Aktuelle technische Entwicklungen: Altersgerechte Assistenzsysteme
14. Schwerpunkt seit 10 Jahren: Digitale Kompetenzen durch Erfahrungsorte
15. Erfahrungsorte - Ein Evaluationsbericht
16. Ankündigungen der neuen Bundesregierung
17. Ziele der Nationalen Digitalen Kompetenzoffensive
18. Wer macht was ? Nach Bundesländern
19. Einen Kompetenzrahmen gibt es schon
20. Auch ein Monitoring gibt es schon - Hat aber keine Folgen
21. Generationenunterschiede bei Kompetenzen
22. Lernziele und Lernerfolge in Erfahrungsorten
23. Lernerfolg und weiterer Bedarf
24. Niedrig- und höherschwellige Anwendungen 2017
25. Auch in der SIM-Studie 2024
26. Personas - Es geht nicht nur um online- oder offline
27. Anteile Kritische Personas nach Bundesländern
28. Vielfältige Barrieren - verschiedene Lebenssituationen
29. Zum Beispiel Internetnutzung und Mobilität
30. Internetnutzung von Menschen mit einem Pflegegrad

Prof. Dr. Herbert Kubicek

Digitale Teilhabe 65+

4. September 2025

MV-BAG-LSV

31. Angebote der Erfahrungsorte für Menschen mit besonderem Bedarf
32. Finanzielle Unterstützung: Petition für Digitales Existenzminimum
33. Erfahrungsorte spielen in der Praxis nur eine nachgeordnete Rolle
34. Der Schlüssel: Unterstützung bei Problemlösung
35. Gewünschte Unterstützung der Onliner in Bremen
36. Schätzung der Nachfrage nach Unterstützungsleistung
37. Zukünftiger Unterstützungsbedarf aus Sicht der
38. Ein „ADAC“ für Hilfe beim Digitalen / Hilfe in Magenta
39. Räumliche Aspekte einer Assistenzinfrastruktur
40. Digitale Unterstützung in der ambulanten Pflege
41. Landesebene: Rahmenvereinbarung ambulante Pflege
42. Diverse Bedarfe erfordern differenzierte Angebote
43. Hinführung: Das Internet bietet alte Medien in neuer Form
44. Hinführung: Berichte über eigene Nutzenerfahrungen motivieren andere
45. Bereichsspezifische Unterstützung beim Online-Zugang zur Verwaltung
46. Bereichsspezifische Unterstützung laut Gesetz und in HH und HB
47. Erfahrungsorte für DiGA und AAS
48. Koordination im Rahmen der Kommunalen Altenhilfe auch für Digitale Angebote
49. Der erste Schritt: Aktuelle Angebote finden
50. Vom Soll zum Muss: Das Berliner Altenhilfestrukturegesetz
51. Der Neunte Altersbericht: Kommunale Altenhilfe keine Pflichtaufgabe
52. Kommunale Altenberichterstattung auch über Digitale Teilhabe
53. „Örtliche Planung“ in NRW: Altenhilfe und Pflege gemeinsam planen
54. Recht auf analoges Leben als einfache Lösung?
55. Wiss. Dienst des Bundestages: Kein allgemeiner Rechtsanspruch
56. Digitale Teilhabe als Teil der Daseinsvorsorge 2.0: Handlungsfelder
57. Zehn Forderungen aus NRW
58. Neue Aufgaben für die Seniorenvertretungen – auch mehr Druck machen
59. Mehr .... Buch und Blog

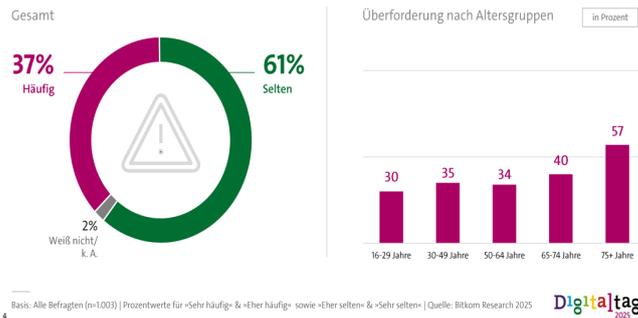
## Eine allgemeine Überforderung durch Digitalisierung, besonders im Alter

Eine treffende Überschrift aus dem Bremer Weser Kurier

WK+ Senioren und Digitalisierung

**"Und dann ist man aufgeschmissen"**

**Über ein Drittel fühlt sich von digitalen Technologien überfordert**  
Wie häufig fühlen Sie sich mit digitalen Technologien überfordert?



**Was bedeutet das für soziale Teilhabe und kann man das mit der Vermittlung von digitalen Kompetenzen für alle Altersgruppen verbessern?**

Prof. Dr. Herbert Kubicek

Digitale Teilhabe 65+

4. September 2025

MV-BAG-LSV

Ich denke diese Überschrift gibt die vorherrschende Stimmung unter älteren Menschen gut wieder. Bei den meisten geht es nicht um generelle Technikablehnung, sondern um ein Gefühl der Überforderung. Das belegen auch die jährlichen Umfragen zum DigitalTag. In der Altersgruppe 75+ sagen 57 Prozent, sie fühlen sich von digitalen Technologien überfordert.

## Neue Aufgaben für die Seniorenvertretungen – auch mehr Druck machen



Eine **Google-Suche mit KI** hat folgende aus vielen örtlichen Satzungen erzeugte Antwort auf die Frage nach den Aufgaben der Seniorenvertretungen ergeben: *"Die Hauptaufgabe der Seniorenvertretung ist die **Interessenvertretung** der älteren Generation. Sie vertritt die Belange von Senioren gegenüber Politik, Verwaltung und Öffentlichkeit, **sorgt dafür, dass die Bedürfnisse der älteren Generation bei Planungen berücksichtigt werden**, und bietet Anlaufstelle für die Senioren selbst."*

Mit der zunehmenden Digitalisierung aller Lebensbereiche verändern sich bisherige Handlungsfelder der Seniorenvertretungen und kommen neue hinzu. In den klassischen Bereichen wie Hilfen im Alter, Gesundheit, Pflege, Wohnen u.a. findet eine Digitalisierung statt und die Digitalisierung aller Lebensbereiche bereitet vielen älteren Menschen Schwierigkeiten und erfordert differenzierte bedarfsgerechte Unterstützung.

Das ist im Prinzip den meisten Seniorenvertretungen bewusst. Aber was genau sollen sie tun? Darauf warten, dass sie bei Planungen von Unterstützungsangeboten im Alter beteiligt werden, reicht nicht, weil viel zu wenig geplant wird. Alle staatlichen Ebenen haben Finanzierungsprobleme und müssen Prioritäten setzen. Für die Digitalisierung der Schulen wird ein Vielfaches mehr ausgegeben als für die digitale Unterstützung im Alter - auch weil die Elternvertretungen mehr Druck machen

Wie ich auf der der Seniorenkonferenz in Hannover im Mai gesehen habe, ist da noch Luft nach oben.

17.05.2025

**Mehr Fordern statt Beklagen – Seniorenvertretungen sollten sich aktiver für digitale Teilhabe im Alter einsetzen.** <https://teilhabe65plus.digital/index.php?key2=180>

## Es geht um Digitale Daseinsvorsorge in zweifacher Bedeutung

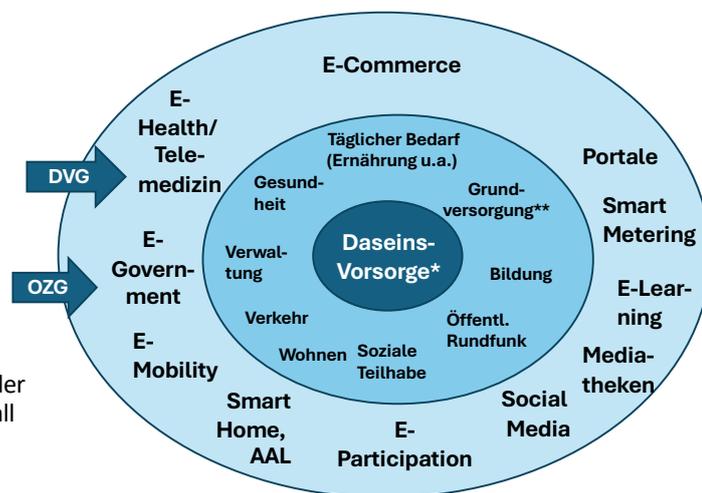
\*\*) Public Utility: Gas, Wasser, Strom, Telekommunikation, Verkehr u.ä.

Es geht schon lange nicht mehr nur um Information und Kommunikation, Wissen und Unterhaltung, sondern um alle Bereiche der Daseinsvorsorge,

Fachleute sprechen von **Digitaler Daseinsvorsorge**

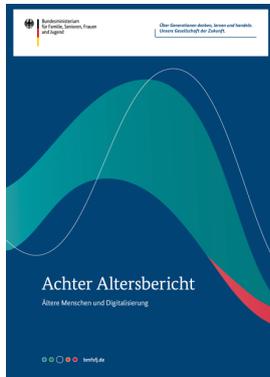
**Daseinsvorsorge** = Bereitstellung der für ein menschliches Dasein als notwendig erachteten Güter und Dienstleistungen = staatliche Gewährleistungspflicht. Und das heißt ohne soziodemographische oder regionale Benachteiligung, für alle und überall

**Nicht nur für das Angebot, auch für die Nutzung durch alle**



Zu den für ein menschliches Dasein als notwendig erachteten Dienstleistungen gehören angesichts der zunehmenden Digitalisierung auch bedarfsgerechte Unterstützungsleistungen für ältere Menschen. Für Menschen mit Behinderungen gibt es diese im Bundesteilhabegesetz. Für Ältere ist bisher ein **Rechtsanspruch** nur auf Zugang und geeignete Geräte unstrittig. Auf die kommunale Altershilfe nach § 71 SGB XII gehe ich später noch ein.

## Der Achte Altersbericht zur Vermittlung Digitaler Kompetenzen



<https://www.achter-altersbericht.de/fileadmin/altersbericht/pdf/Broschuere-Achter-Altersbericht.pdf>

Prof. Dr. Herbert Kubicek

Digitale Teilhabe 65+

4. September 2025

MV-BAG-LSV

Viele der existierenden Angebote zur Unterstützung bei der Entwicklung digitaler Kompetenzen haben einen relativ kleinen Wirkungskreis. Die **Landschaft dieser Angebote ist insgesamt heterogen, unübersichtlich und instabil.**

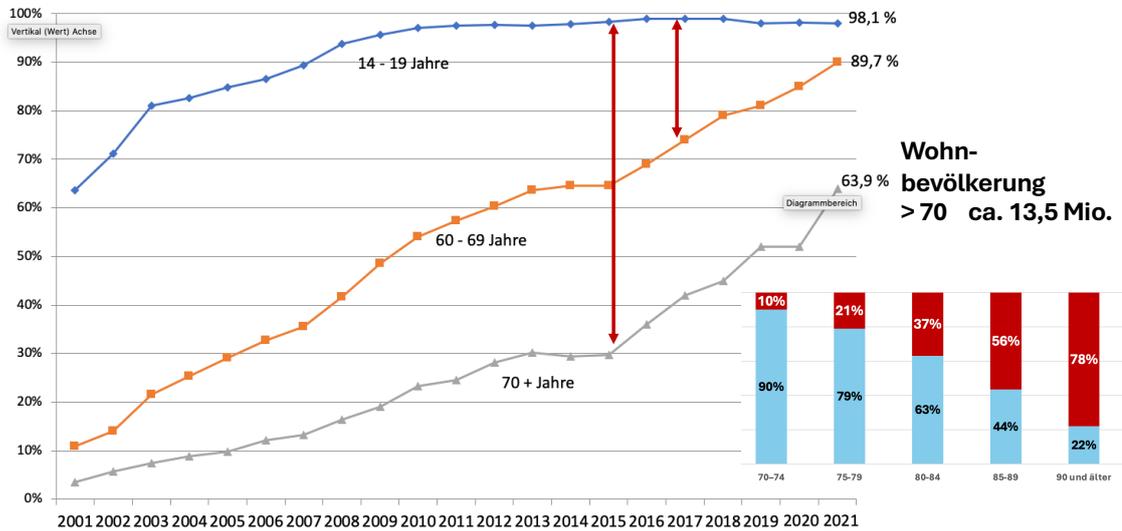
Viele der Initiative zielen vor allem auf die Entwicklung instrumentell-technischer Kompetenzen ab, um die Bedienung der Geräte zu ermöglichen.“

Die Kommission empfiehlt daher eine **Professionalisierung und Diversifizierung** der Angebote, auch im Hinblick auf altersgerechte Assistenzsysteme und sieht vor allem die Kommunen in der Pflicht:

*„Der Aufbau und die Verstetigung von Angeboten zur Entwicklung digitaler Kompetenzen bei älteren Menschen sollte als ein Teil der **kommunalen Daseinsvorsorge** betrachtet werden. Dazu benötigen die Kommunen jedoch landes- und bundespolitische Unterstützung in Form von finanzieller Absicherung, verbindlichen Leitlinien und rechtlichen Anpassungen.“ (S. 36)*

Die Kommission für den Achten Altersbericht sieht die Kommunen in der Pflicht und spricht von „kommunaler Daseinsvorsorge“. Sie betont, dass schon einiges unternommen wird, dies aber für die Größe und Differenziertheit des Bedarfs nicht ausreicht und fordert mehr Professionalisierung und Diversifizierung. Es reicht nicht, in erster Linie weitere Erfahrungsorte zu fordern, vor allem, wenn sie wie jetzt überwiegend nur eine kurzfristige Projektförderung erhalten. Es sind strukturelle Reformen erforderlich für eine bedarfsgerechte Unterstützungsinfrastruktur.

## Verschiedene Alterslücken seit 2001 im Digital-Index



Prof. Dr. Herbert Kubicek

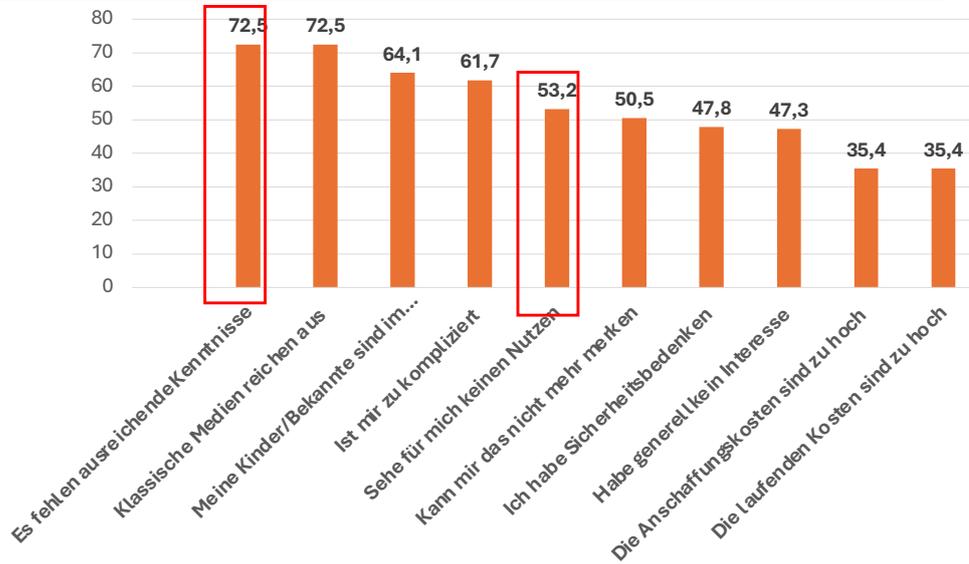
Digitale Teilhabe 65+

4. September 2025

MV-BAG-LSV

Bei den Anteilen derer, die das Internet zumindest gelegentlich nutzen (egal wozu) hat sich einiges getan. Der Unterschied zwischen der jungen Generation und den 60-69 Jährigen hat sich deutlich verringert. Bei den über 70-Jährigen deutlich weniger. Und wenn man diese große Gruppe von 70 bis weit über 90 Jahre in 5-Jahres-Abstände aufteilt, sieht man, dass der größte Handlungsbedarf bei den Hochaltrigen besteht. Da ist es nicht hinnehmbar, dass das Statistische Bundesamt die Internetnutzung nur bis 74 Jahre ausweist <https://teilhabe65plus.digital/index.php?key2=148>

## Gründe für die Nicht-Nutzung (Bremen)



Prof. Dr. Herbert Kubicek

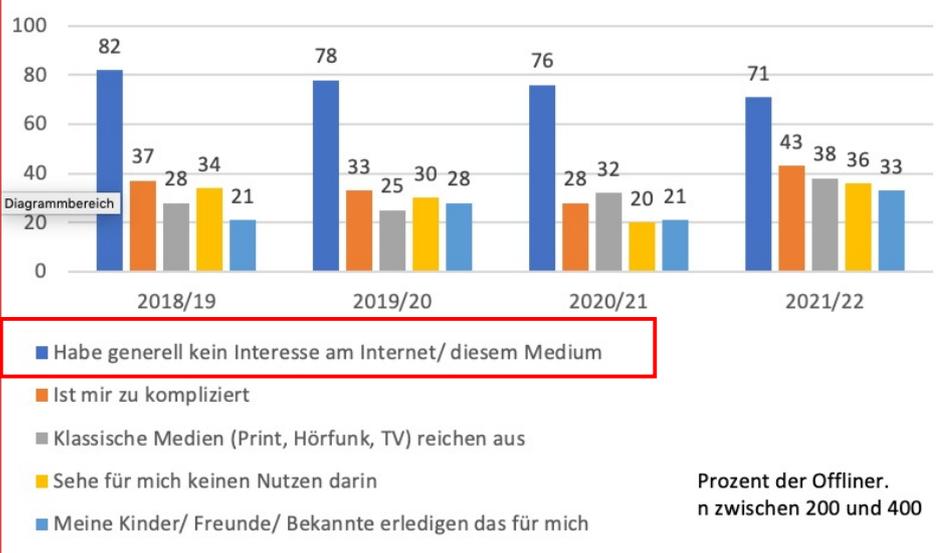
Digitale Teilhabe 65+

4. September 2025

MV-BAG-LSV

In einer Umfrage mit dem Statistischen Landesamt Bremen zur Internetnutzung im Alter wurden die Offliner nach ihren Gründen gefragt, warum sie das Internet nicht nutzen. Viele haben diese Frage gar nicht beantwortet, weil sie kein Interesse haben. Von denen, die geantwortet haben, sagen die meisten, es fehlen die erforderlichen Kenntnisse. Aber das heißt nicht, dass sie auch alle entsprechende Angebote auch suchen und nutzen.

## Gründe, das Internet nicht zu nutzen (bundesweit)



Prof. Dr. Herbert Kubicek

Digitale Teilhabe 65+

4. September 2025

MV-BAG-LSV

Bundesweit bleiben die Gründe für die Nicht-Nutzung seit 2018 weitgehend gleich. Die meisten Offliner sagen, sie haben kein Interesse. Das macht es schwierig. Wie kann man Interesse wecken bei denen, die kein Interesse haben? Erfahrungsorte sollen einen Nutzen aufzeigen. Aber wer kein Interesse hat, geht da wohl auch kaum hin.

## Drei Generationen von Unterstützungsinfrastrukturen



**Internet-Zugangs- und Lernorte**  
in Bibliotheken, Jugend- und  
Seniorentreffs, Internet-Cafes: Im  
Wesentlichen öffentlich zugänglicher PC  
mit Internetanschluss und  
unterschiedlich intensiver Betreuung.  
**VHS Kurse**

**Seit 1995**

Mobiles Internet  
Tablets und  
Smartphones

Ab 2010

Digitale Daseinsvorsorge  
Smart Home, AAS,  
DiGA, DiPA

Ab 2020

**Achter Altersbericht**  
**empfiehlt:**  
**Professionalisierung,**  
**Integration in bestehende**  
**Hilfesysteme für**  
**ältere Menschen**



**Internet-Erfahrungs- und Lernorte für  
ältere Menschen**

in Einrichtungen der Altenarbeit,  
Begegnungsstätten, Seniorentreffs,  
Seniorenbüros.  
Im Wesentlichen Übungsgruppen, Trainings,  
teilw. Hausbesuche, überwiegend durch  
Ehrenamtliche in der Altenarbeit



Man kann drei Generationen von Unterstützungsinfrastrukturen unterscheiden. Mitte der 90er Jahre als das WWW kam, ging es um **öffentliche Zugangsorte**, weil man damals einen teuren Computer brauchte, den sich viele nicht leisten konnten. Mit dem mobilen Internet und der Verbreitung von Smartphone wurde der Zugang einfacher und günstiger und das Angebot vielfältiger. Da wurde der Schwerpunkt auf die Hilfe bei der Nutzung verlagert. Seit rund fünf Jahren werden weitere Digitale Technologien als Ergänzung zum Internet vor allem in den Bereichen Wohnen, Gesundheit und Pflege angeboten, die eine andere Unterstützung für Ältere erfordern. Davon handelt der Achte Altersbericht. Doch da passiert bisher kaum etwas. Die staatlichen Förderprogramme verharren immer noch bei der zweiten Generation, die lange noch nicht flächendeckend und bedarfsgerecht ist.

## Aktuelle technische Entwicklungen DiGA, DiPA....



Bundesinstitut  
für Arzneimittel  
und Medizinprodukte

### DiGA

Digitale Gesundheitsanwendungen

#### DiGA-Verzeichnis

Wenn Sie erfahren möchten, welche DiGA das Prüfverfahren des BfArM zur Aufnahme ins DiGA-Verzeichnis erfolgreich durchlaufen haben, gelangen Sie hier direkt zum Verzeichnis.

→ [Zum DiGA-Verzeichnis](#)



### DiPA

Digitale Pflegeanwendungen

Antragsverfahren  
läuft

Prof. Dr. Herbert Kubicek

Digitale Teilhabe 65+

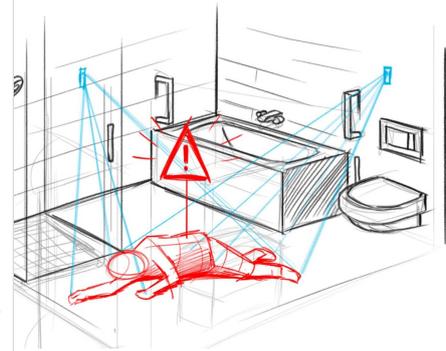
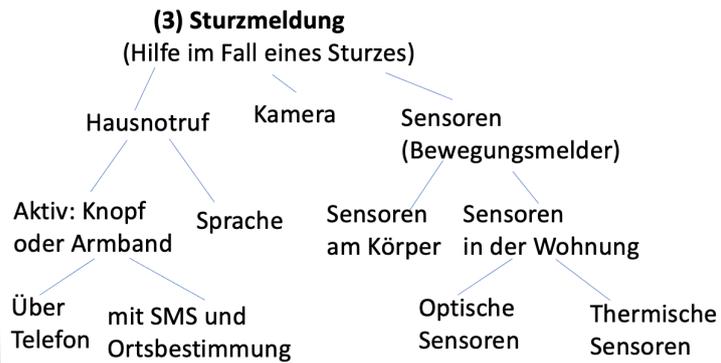
4. September 2025

MV-BAG-LSV

Beispiele sind Digitale Gesundheitsanwendungen (DiGA) und Digitale Pflegeanwendungen (DiPA), die es auf Rezept gibt. Aber da hilft ein üblicher Beipackzettel nicht. Eine Beurteilung, was hilft, und die Befähigung zur fachgerechten Nutzung kann über Erfahrungsorte nicht erfolgen. Hier ist fachliche Kompetenz erforderlich.

## Aktuelle technische Entwicklungen: Altersgerechte Assistenzsysteme

Zu den neuen für ältere Menschen relevanten digitalen Technologien gehören zum Beispiel Systeme zur Sturzerfassung und –meldung. Dazu können nicht die Ehrenamtlichen in den Erfahrungsorten beraten. Das gehört in die Wohnberatung. Aber können das die Mitarbeitenden dort alle?



<https://digitales.hessen.de/infomaterial/digitale-helfer-fuer-mehr-lebensqualitaet-und-teilhabe>

Die Abbildung zeigt schematisch eine auf Sensoren basierende Sturzerkennung und –meldung aus der zitierten Broschüre (pdf)

## Schwerpunkt seit 10 Jahren: Digitale Kompetenzen durch Erfahrungsorte entwickeln (2. Generation)



Kontakt | Presse | Newsletter |

Start Angebote finden Wissen vermitteln Partner DigitalPakt Alter Wettbewerb



Der Schwerpunkt der Förderung durch das BMBFSFJ liegt seit Jahren auf der Förderung von niedrigschwelligen Erfahrungsorten

Seit 2021 wurden über den DigitalPakt Alter 300 Stellen als Erfahrungsorte mit 3.000 Euro für drei Monate gefördert.

Insgesamt zeigt eine Karte ca. 1500 „Angebote“



### Senioren in der digitalen Welt - Hilfe vom Medicoach

DRK Weimar - Rotkreuz-Zentrum

Marktplatz 6  
99423 Weimar  
+49 3643 2114 470  
<https://www.weimars-gute-nachbarn.de/senioren-in-der-digitalen-welt/>

### Digitale Senioren in Weimar

Bürgerstiftung Weimar - Weimars Gute Nachbarn

Teichgasse 12a  
99423 Weimar  
+49 3643 808247  
[digitale-senioren-weimar@outlook.de](mailto:digitale-senioren-weimar@outlook.de)  
<https://digitale-senioren-weimar.de/>

Prof. Dr. Herbert Kubicek

Digitale Teilhabe 65+

4. September 2025

MV-BAG-LSV

Diese Karte des DigitalPakt Alter zeigt die in diesem Rahmen geförderten und weitere gemeldete Erfahrungsorte mit niedrigschwelligen Einführungs- und Unterstützungsangeboten zur Internetnutzung für ältere Menschen. Sie ist nicht vollständig und auch nicht repräsentativ. Dennoch dürfte die regionale Verteilung weitgehend zutreffen. Seniorenvertretungen in den dünner besetzten Regionen sollten prüfen, ob dort tatsächlich solche Angebote fehlen und sich dafür einsetzen, dass diese Lücken geschlossen werden.

Das Beispiel für Weimar zeigt, dass es zu diesen Punkten nur Angaben zu Anbietern, aber nicht zu aktuellen Angeboten gibt.

## Schwerpunkt seit 10 Jahren: Erfahrungsorte - Ein Evaluationsbericht

21.02.2023

### Das Glas ist halb voll und halb leer Ergebnisse der Evaluation von 150 Erfahrungsorten im DigitalPakt Alter



Evaluation der Arbeit der 150 Erfahrungsorte  
des „DigitalPakt Alter“ im Zeitraum  
April 2021 bis August 2022

Durchführung:  
Prof. Dr. Herbert Kubicek  
Institut für Informationsmanagement Bremen GmbH

im Auftrag der  
BAGSO – Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen e.V.



Evaluation der ersten 150 Erfahrungsorte

[https://www.ifib.de/fileadmin/ifib/publikationsdateien/DigitalPakt\\_Evaluationsbericht\\_11.22.final1.pdf](https://www.ifib.de/fileadmin/ifib/publikationsdateien/DigitalPakt_Evaluationsbericht_11.22.final1.pdf)

Prof. Dr. Herbert Kubicek

Digitale Teilhabe 65+

4. September 2025

MV-BAG-LSV

2022 habe ich die ersten 150 Erfahrungsorte evaluiert und dazu die sogenannte Wirkungstreppe zugrunde gelegt. Das Ergebnis kann man unterschiedlich bewerten wie ein Glas, das halb voll, aber eben auch halb leer ist. Es ist einiges angestoßen worden, aber wie auch die Kommission für den Achten Altersbericht es beschrieben hat, ist die Landschaft unübersichtlich und instabil. In meinem Evaluationsbericht mache ich Vorschläge zur Professionalisierung und Differenzierung, die von dem zuständigen Ministerium bisher leider nicht aufgegriffen wurden. Sie könnten aber von Seniorenvertretungen auf Landesebene als Forderungen geprüft und ggfs. erhoben werden. Der Bericht kann über den Link heruntergeladen werden.

## Ankündigungen der neuen Bundesregierung



### Verantwortung für Deutschland

Koalitionsvertrag zwischen  
CDU, CSU und SPD  
21. Legislaturperiode

### Gesellschaft - Digital kompetent, selbstbestimmt und inklusiv

Der souveräne, sichere und kritische Umgang mit digitalen Tools und Medien steigert die Resilienz unserer Gesellschaft, die Wehrhaftigkeit unserer Demokratie und die Wettbewerbsfähigkeit unserer Wirtschaft. **Wir starten deshalb eine altersübergreifende digitale Kompetenzoffensive.** Hierfür nutzen wir die Vielfalt von Start-ups, Wirtschaft, öffentlichen Bildungsträgern und Sozialverbänden, um innovative und nachhaltige Angebote für alle Bevölkerungsgruppen zu schaffen. In einer zunehmend vernetzten Welt **gewährleisten wir allen die digitale Teilhabe und stärken die Barrierefreiheit...**(2224 -2230)

<https://www.koalitionsvertrag2025.de/>

Wie schon seit mehr als drei Legislaturperioden macht auch die aktuelle Bundesregierung in ihrem Koalitionsvertrag vollmundige Versprechungen zur Digitalen Teilhabe. „Gewährleisten“ ist ein starkes Versprechen. Da sollte man nachfragen, wie das angesichts der Vielfalt der Bedarfslagen älterer Menschen auch nur annähernd gelingen kann und soll. Mit einer Kompetenzoffensive alleine geht das mit Sicherheit nicht. An anderer Stelle heißt es, dass der DigitalPakt Alter weiter gefördert werden soll. Dessen Wirksamkeit ist bisher auch nur begrenzt.

## Ziele der Nationalen Digitalen Kompetenzoffensive



Es geht um „umfassende **Bildungs- und Sensibilisierungskampagnen** in allen Lebensbereichen – von der Schule bis zur **Altenhilfe**.“

„Aus den **europäischen Zielen der Digitalen Dekade** leitet sich ein klarer politischer Auftrag ab, welcher auf nationaler Ebene strategisch verfolgt wird. Bis zum Ende der Legislaturperiode sollen **ambitionierte nationale Ziele** verwirklicht werden:

**Nationaler Referenzrahmen:** Digitale Fähigkeiten werden klar definiert, messbar gemacht und sind dadurch vergleichbar. Auf diese Weise können Fortschritte besser evaluiert sowie Maßnahmen und Programme gezielt optimiert werden.

**Digitale Basiskompetenzen: Mindestens 80 % der Bevölkerung sollen bis 2030 grundlegende digitale Fähigkeiten erworben haben.** Damit rückt das Ziel einer breit aufgestellten, partizipativen Digitalgesellschaft in greifbare Nähe.

[https://initiatived21.de/uploads/03\\_Studien-Publikationen/Digitalpolitische-Forderungen-2025/Initiative-D21\\_Nationale-Digitale-Kompetenzoffensive.pdf](https://initiatived21.de/uploads/03_Studien-Publikationen/Digitalpolitische-Forderungen-2025/Initiative-D21_Nationale-Digitale-Kompetenzoffensive.pdf)  
Zur Kritik <https://teilhabe65plus.digital/index.php?key2=177>

Die Idee für die Nationale digitale Kompetenzoffensive kommt nicht von den Koalitionsparteien selbst, sondern von der Initiative D21, die sie ihrerseits aus dem Plan der EU-Kommission für eine Digitale Dekade übernommen hat. „Ambitioniert“ klingt das Ziel der Erreichung von Basiskompetenzen nicht, ist es aber angesichts der derzeitigen Lage durchaus.

# Wer macht was ? Nach Bundesländern

Start / Aktuelles / Digital im Alter: Wer unterstützt wo?

09. April 2025 Unterstützung in der digitalen Welt

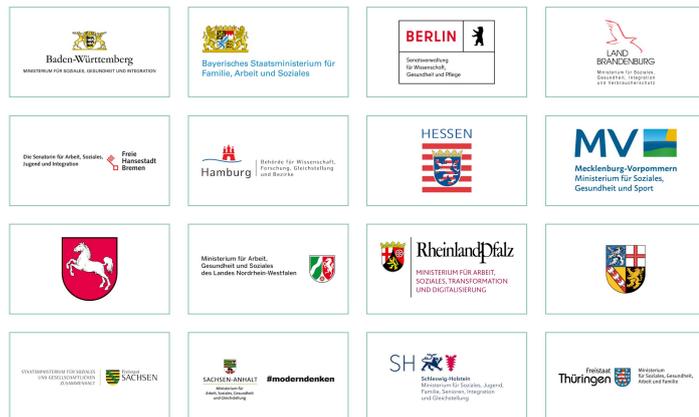
## Digital im Alter: Wer unterstützt wo?



Dieser Artikel gibt Ihnen einen Überblick, welche vielfältigen Digital-Projekte bereits existieren.

<https://www.digital-kompass.de/aktuelles/digital-im-alter-wer-unterstuetzt-wo>

Lernen Sie unsere Partner kennen! Klicken Sie auf das jeweilige Logo und erfahren Sie mehr



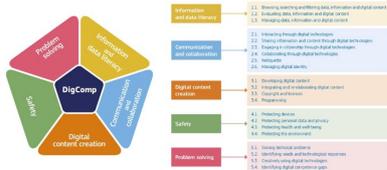
<https://www.digitalpakt-alter.de/partner/>

Auch bei den Bundesländern liegt der Schwerpunkt der Förderung von Basiskompetenzen über Erfahrungsorte oder ähnlichen Angebote mit Digitalbotschafterinnen und -botschaftern, Lernbegleitenden, Digital-Lotsinnen und -lotsen und ähnlichen Bezeichnungen. Das zeigt eine Zusammenstellung des Digital-Kompass und die Selbstdarstellung der Bundesländer als Partner des DigitalPakt Alter. Es lohnt sich für die Landesseniorenvertretungen einmal zu schauen, was das eigene Bundesland bietet und dies mit den Angeboten anderer Bundesländer zu vergleichen.

# Einen Kompetenzrahmen gibt es schon

Es gibt einen Referenzrahmen der EU-Kommission bisher nur auf Englisch

**DigComp**, the Digital Competence Framework for Citizens, identifies the key components of digital competence in five areas and 21 specific competences. It also describes eight proficiency levels, examples of knowledge, skills and attitudes, and use cases in education and employment contexts.



See the [DigComp Framework](#) document for the description of the 21 competences and this [infographic](#) to read about the key features of the eight proficiency levels.

[https://joint-research-centre.ec.europa.eu/projects-and-activities/education-and-training/digital-transformation-education/digital-competence-framework-citizens-digcomp\\_en](https://joint-research-centre.ec.europa.eu/projects-and-activities/education-and-training/digital-transformation-education/digital-competence-framework-citizens-digcomp_en)

Und in Anlehnung daran ein Kompetenzmodell für Österreich



<https://epale.ec.europa.eu/de/resource-centre/content/digitales-kompetenzmodell-fuer-oesterreich-digcomp-22>

Und es gibt einen Kompetenztest von NRW aufbauend auf dem EU-Modell



<https://teilhabe65plus.digital/index.php?key2=76>

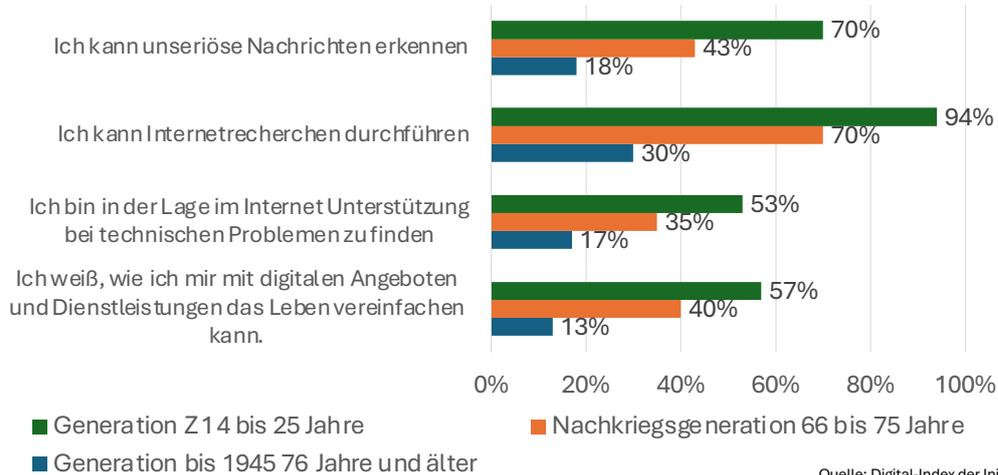
Einen Kompetenzrahmen und auch darauf aufbauende Tests gibt es schon. Sie sind allerdings für alle gedacht, für Schülerinnen und Schüler, Berufstätige und Ältere Menschen. Nach meiner Einschätzung sind sie eher für die ersten beiden Zielgruppen passend und weniger für Seniorinnen und Senioren. Prüfen Sie das einmal selbst mit einem der beiden Tests.

## Auch ein Monitoring gibt es schon - Hat aber keine Folgen



Auch das die geforderte Überprüfung vorgegebener messbarer Ziel bei den Digitalen Kompetenzen gibt es schon. Die Ampel-Koalition hatte ein Monitoring vereinbart. Auf eine Zwischenbilanz zur Hälfte der Legislaturperiode aber auch enttäuschende Ergebnisse nicht reagiert. Und die neue Koalition zeigt auch keine Reaktion auf die aktuellen Ergebnisse.

## Generationenunterschiede bei Kompetenzen Verständnis – und Problemlösungskompetenzen



Quelle: Digital-Index der Initiative D21)

Prof. Dr. Herbert Kubicek

Digitale Teilhabe 65+

4. September 2025

MV-BAG-LSV

Maßgeblich für digitale Teilhabe sind über die Basiskompetenzen hinaus Verständnis- und Problemlösungskompetenzen. Im jährlichen Digital-Index der Initiative D21 werden dazu u.a. diese Fragen gestellt.

### Lernziele und Lernerfolge in Erfahrungsorten

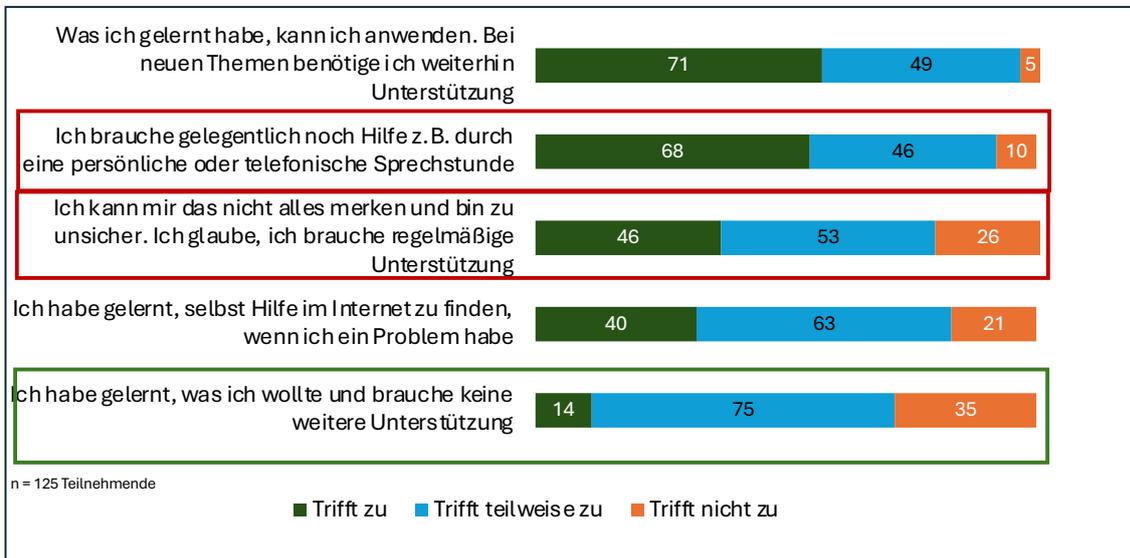
Bei der Evaluation der ersten 150 Erfahrungsorte im DigitalPakt Alter wurden die Helfenden gefragt, was alle Teilnehmenden lernen sollten und wie weit Ihnen das gelungen ist. Nur beim Versenden von Fotos mit WhatsApp sagen 76 %, dass ihnen das gelungen ist. Bei Verständniskompetenzen hingegen nur ein Viertel.

n = 127 Helfende

Helfende	Sollten alle lernen	Fast alle können das	Weniger als die Hälfte kann das
<b>Bedienkompetenzen</b>			
Einige grundlegende Anzeige- und andere Funktionen eines Smartphones anpassen (z. B. Schriftgröße, Bildschirmhintergrund)	98	37	29
Mit einem Smartphone Fotos und Videos machen und an andere schicken	86	76	11
Ein Nutzerkonto erstellen, um digitale Online-Dienste (z. B. E-Mails, Soziale Medien) zu nutzen	101	35	35
<b>Verständniskompetenzen</b>			
Seriöse von unseriösen Nachrichten im Internet unterscheiden	124	25	39
Verdächtige E-Mails oder Pop-Ups erkennen, die Datenmissbrauch oder Schaden auf dem eigenen digitalen Gerät verursachen können	123	25	46
Im Internet frei nutzbare Inhalte von urheberrechtlich geschützten Inhalten unterscheiden	93	15	69

Es würde sich lohnen, den Ursachen für diese geringe Wirksamkeit der bisherigen Kompetenzförderung nachzugehen. Liegt es in erster Linie an unzureichenden pädagogischen und didaktischen Kenntnissen der Mittler, die darin meistens gar nicht geschult werden, und/oder an Grenzen der Aufnahme- und Umsetzungsfähigkeit eines Teils der Teilnehmenden?

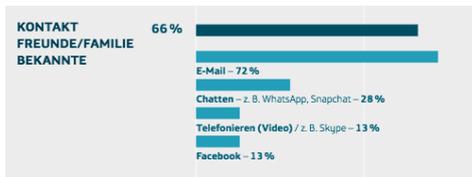
## Lernerfolg und weiterer Bedarf



Teilnehmende an Angeboten von Erfahrungsorten wurden nach ihrem Lernerfolg und ihrer Befähigung gefragt. Weniger als 10 Prozent geben an, keine weitere Unterstützung zu benötigen, ein Drittel hat gelernt, sich selbst zu helfen. Die Hälfte äußert einen Bedarf an weiterer Unterstützung, generell oder bei neuen Themen. Ein Drittel glaubt, regelmäßige Unterstützung zu benötigen.

## Niedrig- und höherschwellige Anwendungen

### Gesagt..... Getan



### Gesagt...nicht getan



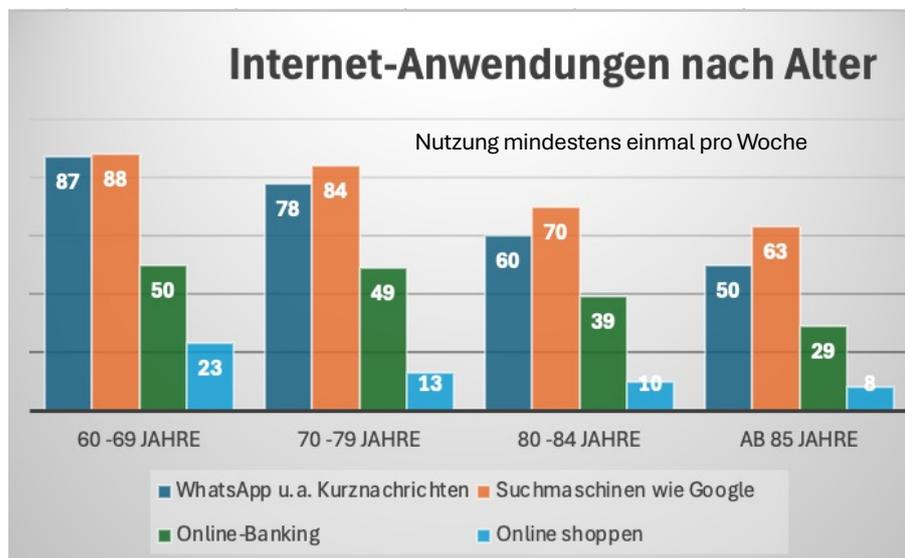
### Höberschwellige Anwendungen

- sind komplexer: erfordern eine Registrierung und ein Passwort bei jeder Nutzung (LogIn),
- bergen Datenschutz- und Sicherheitsrisiken,
- erfordern größeres Vertrauen in die Selbstwirksamkeit und
- müssen ganz anders vermittelt und geübt werden (

Projekt Digital Mobil im Alter der Stiftung Digitale Chancen mit Unterstützung von Telefonica Deutschland 2017

Es ist generell so, dass ältere Menschen die Anwendungen, die ihnen den Alltag erleichtern, seltener nutzen als andere Anwendungen, weil diese komplexer sind und mehr Selbstvertrauen erfordern. Das wurde in einem Projekt deutlich, in dem Seniorenwohn- und Pflegeheime ihren Bewohnerinnen und Bewohnern für drei Monate ein Tablet ausleihen konnten und ein Mal in der Woche ein Unterstützungsangebot gemacht wurde. Ich habe zu Beginn gefragt, welche Nutzen-Erwartungen bestehen und am Ende, was tatsächlich genutzt wurde. Und da zeigte sich dieser Unterschied, den man auch als Nutzen-Nutzungs-Paradox bezeichnen kann. In den Interview wurden die höheren Hürden bei den Anwendungen genannt, die den Alltag erleichtern können.

## Niedrig- und höherschwellige Anwendungen – Auch in der SIM-Studie

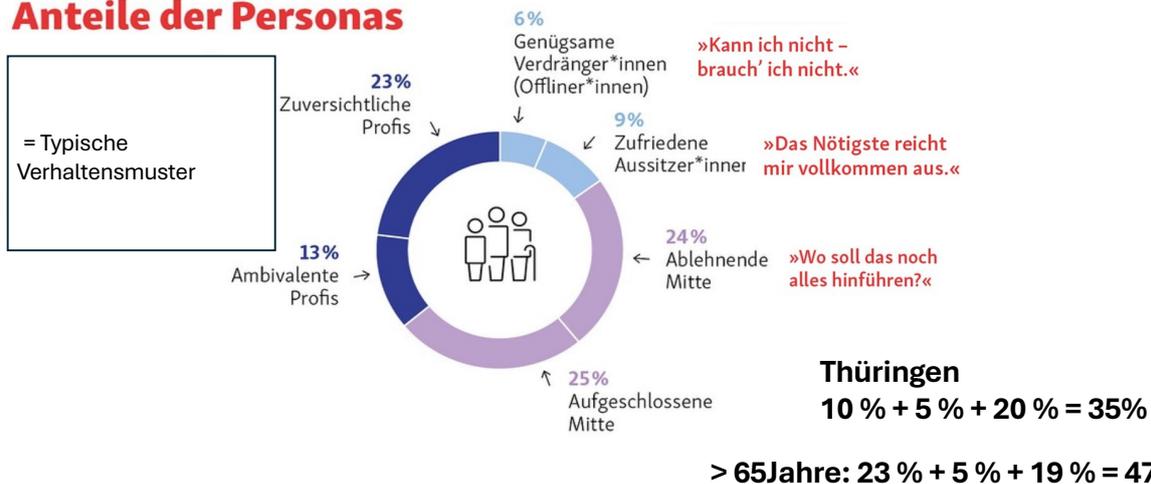


SIM Studie 2024 [https://mpfs.de/app/uploads/2025/05/SIM\\_2024\\_PDF\\_barrierearm.pdf](https://mpfs.de/app/uploads/2025/05/SIM_2024_PDF_barrierearm.pdf)

Dieser Unterschied zeigt sich auch in der aktuellen SIM-Studie, repräsentativ für ältere Menschen ab 60 Jahre in Deutschland. Auch dies ist ein Anzeichen dafür, dass Basiskompetenzen und niedrigschwellige Angebote der Erfahrungsorte für eine breite digitale Teilhabe im Altern nicht ausreichen und um dafür besser geeignete Angebote ergänzt werden müssen.

## Personas - Es geht nicht nur um online- oder offline

### Anteile der Personas



(Digital-Index 2024/25)

Quelle: <https://www.flickr.com/photos/initiaved21/54375855712/in/album-72177720324147429>

[https://thueringen-digital.de/assets/uploads/images/DAT/Digitalindex/Downloads/250312\\_Foliensatz\\_Sonderauswertung\\_D21\\_Thuringen.pdf](https://thueringen-digital.de/assets/uploads/images/DAT/Digitalindex/Downloads/250312_Foliensatz_Sonderauswertung_D21_Thuringen.pdf)

Prof. Dr. Herbert Kubicek

Digitale Teilhabe 65+

4. September 2025

MV-BAG-LSV

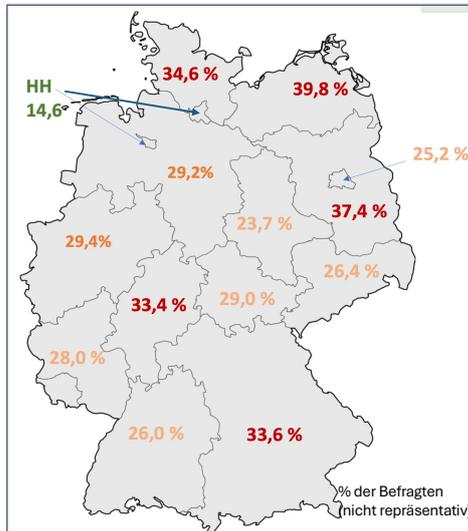
Um diese Unterschiede deutlich zu machen, fragt der er jährlich ermittelte Digital-Index der Initiative D21 nicht nur ob das Internet gelegentlich genutzt wird, sondern unterscheidet sechs verschiedene sogenannte Personas, Personengruppen mit typischen Einstellungen und Verhaltensweisen. Die Offliner werden als **Genügsame Verdrängerinnen** bezeichnet. ....

...und die deutlich größere Gruppe der ablehnenden Mitte mit dem Motto „Wo soll das noch alles hinführen?“ Sie haben zugestimmt: „Mir ist klar, dass ich um die Digitalisierung nicht herumkomme, das setzt mich ganz schön unter Druck...Aber ich muss mich damit beschäftigen – ob ich will oder nicht.“

Das sagen 26% über alle Altersgruppen hinweg. Insgesamt haben somit 39% der Bevölkerung einen mehr oder weniger großen Unterstützungsbedarf In Thüringen 35%, ab 65 Jahre ist es fast die Hälfte.

Für Thüringen wurde im Auftrag der Landesregierung eine spezielle repräsentative Erhebung mit einer größeren Stichprobe erstellt. Das bietet die Initiative D21 auch anderen Bundesländern an.

## Anteile Kritische Personas nach Bundesländern



Daten aus dem Digital-Index 2024/25 der Initiative D21 zur Verfügung gestellt

Bundesland	Verdrängende	Aussitzende	Ablehnende Mitte	Summe
Schleswig-Holstein	7,4 %	9,9 %	17,3 %	34,6 %
Hamburg	3,5 %	3,8 %	7,3 %	14,6 %
Niedersachsen/ Bremen	4,2 %	10,4 %	14,6 %	29,2 %
NRW	6,7 %	8,0 %	14,7 %	29,4 %
Hessen	9,4 %	7,3 %	16,7 %	33,4 %
Rheinland-Pfalz + Saarland	3,9 %	10,1 %	14,0 %	28,0 %
Bayern	6,8 %	10,0 %	16,8 %	33,6 %
Baden-Württemberg	5,9 %	7,1 %	13,0 %	26,0 %
Berlin	5,8 %	6,8 %	12,6 %	25,2 %
Mecklenburg- Vorpommern	10,4 %	9,5 %	19,9 %	39,8 %
Brandenburg	1,3 %	17,4 %	18,7 %	37,4 %
Sachsen-Anhalt	2,0 %	9,8 %	11,9 %	23,7 %
Thüringen	9,5 %	5,0 %	14,5 %	29,0 %
Sachsen	3,9 %	9,3 %	13,2 %	26,4 %

Mir wurde freundlicherweise eine Aufschlüsselung der bundesweiten Daten nach Bundesländern zur Verfügung gestellt. Die Prozentangaben beziehen sich nicht auf Anteil an der jeweiligen Bevölkerung, sondern auf Anteile der Befragten. Diese sind bis auf Thüringen nicht repräsentativ. Die Anzahl der Befragten in Bremen und dem Saarland ist so gering, dass sie nicht getrennt ausgewiesen werden, sondern mit Niedersachsen bzw. Rheinland-Pfalz zusammengefasst wurden.

Dennoch dürften die Zahlen die tatsächlichen Unterschiede in der Tendenz deutlich machen. Die Seniorenvertretungen in den Bundesländern mit einem Anteil von über 30 % konnten die Landesregierung auffordern, durch eine entsprechende Erweiterung der Stichprobe für den nächsten Digital-Index repräsentative Daten für das Bundesland zu gewinnen.



## Vielfältige Barrieren - verschiedene Lebenssituationen

### Manche älteren Menschen ....

.....sehen trotz Lesen und Hören eines Nutzens bei anderen für sich **keinen Bedarf** und haben keine Motivation, es einmal zu probieren (**Motivationsbarriere**)

... nutzen bereits niedrigschwellige Angebote, aber trauen sich an die **höheren** mit dem größeren Nutzen nicht heran (**Nutzungsbarriere**)

... haben Bedarf und würden es gerne versuchen, **trauen** sich das Erlernen aber nicht zu (**Lernbarriere**)

Responsive  
Digitalisierungs-  
politik

.....sehen eigenen Bedarf und wollen es probieren, können sich den Zugang aber **finanziell** nicht leisten (**finanzielle Barriere**)

...können das Internet nutzen, aber aufgrund körperlicher oder geistiger Einschränkungen keine öffentlichen **Lernorte** aufsuchen (**Mobilitätsbarrieren**)

...können aufgrund körperlicher oder geistiger Einschränkungen das Internet **nicht alleine nutzen** (**physische Barrieren**)

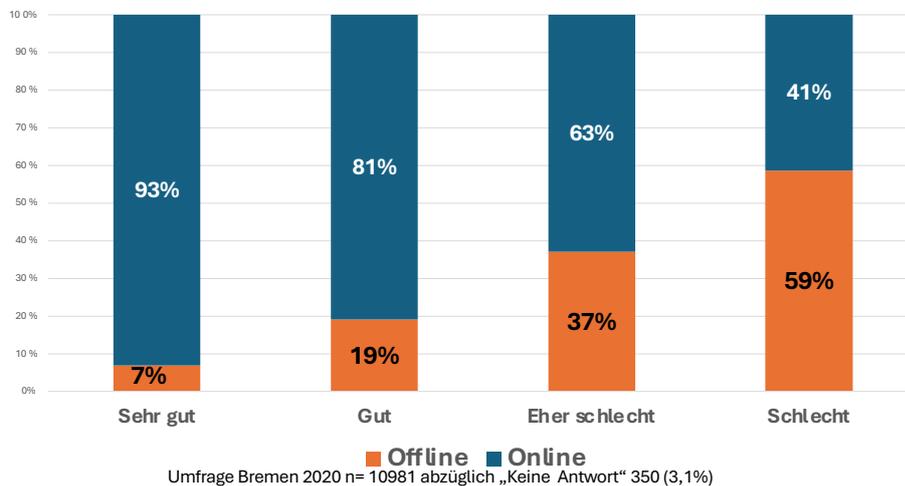
Es ist also nicht nur ein Kompetenzproblem

**Bedarfsgerechte Unterstützung** muss all diesen Bedarfssituationen Rechnung tragen

Die Vielfalt des Unterstützungsbedarfs kann man auch an einer anderen Unterscheidung erkennen. Im Laufe verschiedener Projekte habe ich mindestens sechs Gründe gesehen, warum ältere Menschen das Internet nicht oder nur bedingt nutzen.

Vor allem bei den beiden rot umrandeten Gründen ist erkennbar, dass es nicht nur um Kompetenzen gehen kann, wenn alle digital teilhaben können sollen,, sondern auch um Assistenz. Darüber wird aber kaum diskutiert und noch weniger dafür unternommen.

## Zum Beispiel Internetnutzung und Mobilität



**Es sollte genau umgekehrt sein!**

**Bei der Nutzung von Online Banking und -Einkauf 30 bzw. 50 Prozentpunkte unter dem Durchschnitt**

Prof. Dr. Herbert Kubicek

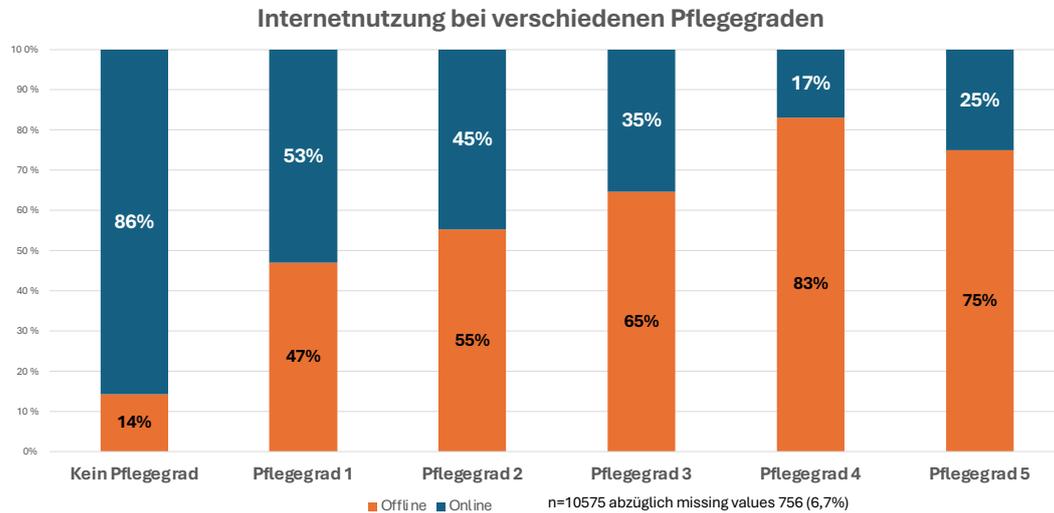
Digitale Teilhabe 65+

4. September 2025

MV-BAG-LSV

In einer Bremer Umfrage mit über 10.000 Seniorinnen und Senioren wurde ein deutlicher Zusammenhang zwischen der Internetnutzung und der Einschätzung der eigenen Mobilität festgestellt. Je schlechter die Mobilität- um so geringer die Internetnutzung. - Warum ? u.a. weil Personen mit schlechter Mobilität Erfahrungsorte seltener aufsuchen (können). Dabei sollte es genau umgekehrt sein, Menschen mit geringer Mobilität sollten das Internet noch intensiver nutzen können und müssen dazu auch aufgesucht werden, um das zu können.

## Internetnutzung von Menschen mit einem Pflegegrad



Prof. Dr. Herbert Kubicek

Digitale Teilhabe 65+

4. September 2025

MV-BAG-LSV

In dieser Umfrage wurde auch ein Zusammenhang zwischen Internetnutzung und Pflegegrad festgestellt. In der ambulanten Pflege liegen große Potentiale durch digitale Teilhabe. stationäre Pflege zu vermeiden oder hinauszuschieben. Aber auch dazu braucht es mehr als Erfahrungsorte.

### Angebote der Erfahrungsorte für Menschen mit besonderem Bedarf

#### Zielgruppen

Spezielle Angebote für ältere Menschen mit .....	Von 131 Antwortenden
Mobilitätseinschränkungen	17
Migrationshintergrund	9
Leichter Demenz	8
Lernbehinderungen oder geistigen Behinderungen	3
Sehbehinderung oder Blindheit	3
Psychischen Störungen	2
Gehörlosigkeit	1
Für funktionale Analphabeten	1
Für andere Gruppe	9

Den unterschiedlichen Bedarfen und Möglichkeiten wird kaum Rechnung getragen

In der Evaluation der 150 Erfahrungsorte des DigitalPakt Alter wurden die Verantwortlichen auch gefragt, ob sie Angebote für ältere Menschen mit besonderem Unterstützungsbedarf machen. Angesichts von 131 Antworten, zeigen die Zahlen erheblichen Defizite, wenn es darum geht, wirklich „allen“ digitale Teilhabe zu ermöglichen.

## Finanzielle Unterstützung: Petition für Digitales Existenzminimum

24.11.2022

**Petition für Digitales Existenzminimum als erster Schritt**

6 FORDERUNGEN FÜR EIN

**DIGITALES  
EXISTENZ-  
MINIMUM**

### Sechs Forderungen

Die Diakonie Deutschland, das Armutsnetzwerk e.V. und der evangelische Verband Kirche, Wirtschaft, Arbeitswelt (KWA) haben in dieser Woche ein gemeinsames Positionspapier mit sechs Forderungen für ein digitales Existenzminimum vorgelegt. Dabei haben sie vor allem Leistungsberechtigte von Arbeitslosengeld und Sozialhilfe (Grundsicherung/ Bürgergeld) im Blick.

<https://teilhabe65plus.digital/index.php?key2=115>

Diese Petition fordert Zuschüsse für alle Leistungsempfänger für Geräte Verträge und Kompetenzerwerb, m.E. überzogen

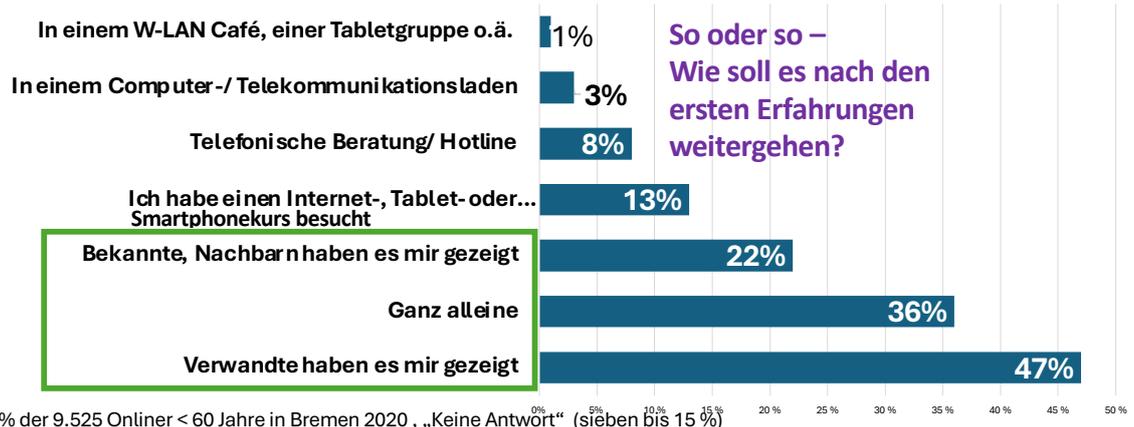
In der Berechnung des Bürgergelds und der Grundsicherung im Alter sind aktuell 50 Euro für „Post und Telekommunikation“ vorgesehen, inklusive Fernsehen und Internet vorgesehen. Das ist angesichts der heute üblichen Verträge an der Grenze Kostenpflichtige Unterstützung bei Problemen ist da nicht mit bezahlbar

In der Bremer Umfrage zur Internetnutzung im Alter mit 11.000 befragten Personen ab 60 Jahre sind auch dies die Hauptgründe. Nur 35 Prozent haben gesagt die laufenden Kosten seien zu hoch und ebenso viele die Anschaffungskosten seien zu hoch (S. 10)

Bei den Gründen für die Nicht-Nutzung wurden auch finanzielle Gründe genannt. Eine Online-Petition für ein Digitales Existenzminimum hat m.E. übertrieben. Aber das Problem existiert ohne Zweifel und muss im Rahmen Digitaler Daseinsvorsorge und Teilhabe für alle durch zielgenaue und bedarfsgerechte Unterstützung gelöst werden.

## Erfahrungsorte spielen in der Praxis nur eine nachgeordnete Rolle

"Wie haben Sie sich Ihre Fähigkeiten zur Nutzung des Internets und der Geräte angeeignet?"



Prof. Dr. Herbert Kubicek

Digitale Teilhabe 007

4. September 2020

PIV-DIG-LOV

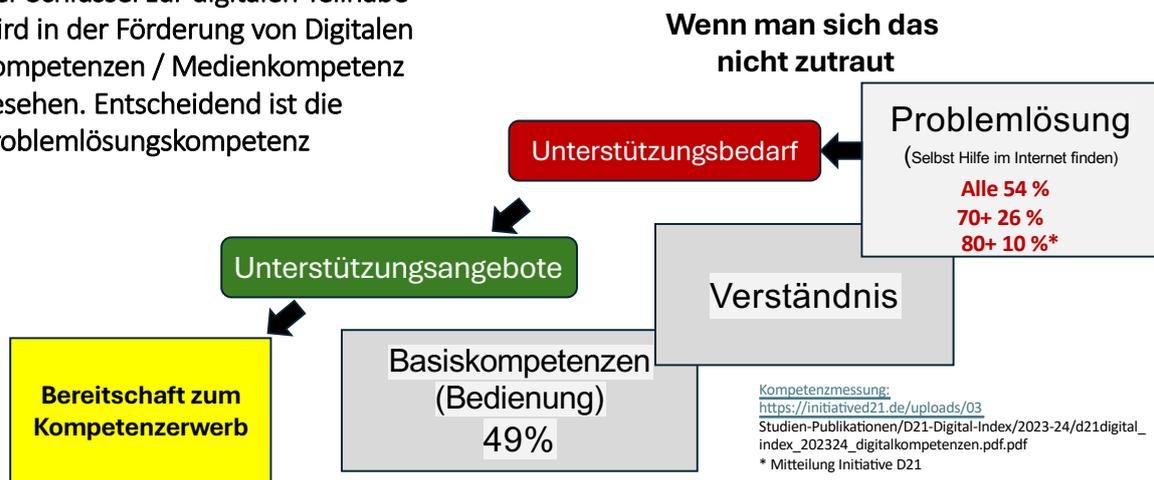
Wenn man wirksame Formen der Unterstützung sucht, ist es sinnvoll zu fragen, wie die derzeitigen Onliner ihre Fähigkeiten erworben haben. Die Antworten in der Bremer Umfrage stellen die bisherige Schwerpunktsetzung bei der Förderung des Kompetenzerwerbs ganz grundsätzlich in Frage.

Formelle Kurse haben nur 13 % besucht. Das hatte ich erwartet. Überrascht hat mich der geringe Anteil von 1 % derer, die die von allen Fachleuten empfohlenen informellen Angebote (Erfahrungsorte) besucht haben. Dies dürfte auch daran liegen, dass solche Begegnungsstätten für Seniorinnen und Senioren generell nur von 10 bis 20% aufgesucht werden.

Die meisten Älteren wollen ihre Verwandten und Bekannten allerdings nicht immer wieder um Hilfe bitten. Daher müssen auch nach diesen Daten verlässliche Unterstützungsangebote bereitgestellt werden.

## Der Schlüssel: Unterstützung bei Problemlösung

Der Schlüssel zur digitalen Teilhabe wird in der Förderung von Digitalen Kompetenzen / Medienkompetenz gesehen. Entscheidend ist die Problemlösungskompetenz



Prof. Dr. Herbert Kubicek

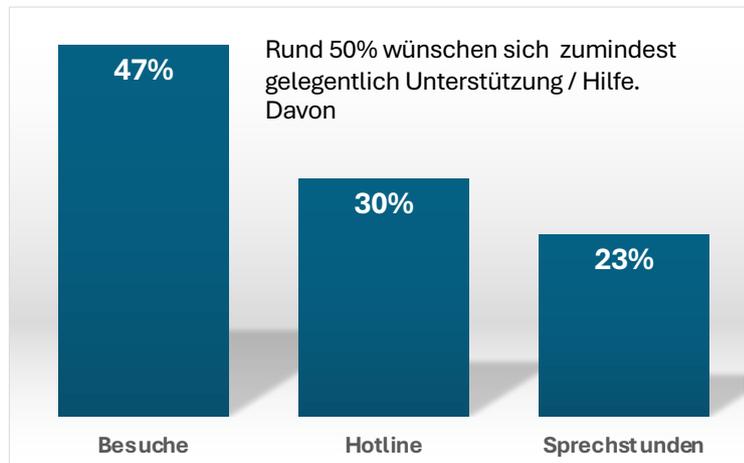
Digitale Teilhabe 65+

4. September 2025

MV-BAG-LSV

in den Darstellungen der verschiedenen Kompetenzstufen sieht es so aus, würden die Problemlösungskompetenzen erst später eine Rolle spielen. Das gilt für den eigenen Erwerb. Aber wenn sie fehlen und man sich nicht zutraut, auftretende Probleme lösen zu können, hängt die Bereitschaft zum Erwerb von Basis- und Verständniskompetenzen davon ab, dass es gut erreichbare Problemlösungshilfen gibt.

## Gewünschte Unterstützung der Onliner in Bremen



Hochrechnung auf 111.000 Personen über 60 Jahre in Bremen  
52.558 Personen    33.183 Personen    25.500 Personen

Prof. Dr. Herbert Kubicek

Digitale Teilhabe 65+

4. September 2025

MV-BAG-LSV

In der Bremer Umfrage wurde differenziert nach Themen und Formen gewünschter Unterstützung gefragt nach Unterstützungswünschen gefragt. Den größten Bedarf gibt es bei den Einstellungen der Geräte, gefolgt von Bedienungsproblemen und dem Zugang, WLAN u.ä. Bei der gewünschten **Art der Unterstützung** stehen Hausbesuche ganz oben. Das hat u.a. mit den Mobilitätseinschränkungen zu tun. WLAN- Probleme können nur vor Ort gelöst werden. Hochgerechnet auf die 111.000 Menschen über 60 Jahre in Bremen, sind das über 52.000 Personen, die sich Hausbesuche wünschen. Allerdings bedeutet ein solcher Wunsch in einer Umfrage noch keine echte Nachfrage. Dazu sind zwei Korrekturen notwendig.

## Schätzung der Nachfrage nach Unterstützungsleistungen

### (Hochrechnung Minimal-Szenario)

Nachfrage pro Jahr = Bedarf x % Realisierung x Anzahl Nutzungen pro Jahr

	Bedarfswunsch h	Nachfrage Realisierung in %	Stadt Bremen	
			Personen	Nutzungen pro Jahr
<b>Hausbesuche</b>	52.500	20%	10.500	2 x = <b>20.100</b>
<b>Hotline</b>	33.200	20%	6.600	3 x = <b>19.800</b>
<b>Sprechstunden</b>	25.500	20 %	5.100	3 x = <b>15.300</b>

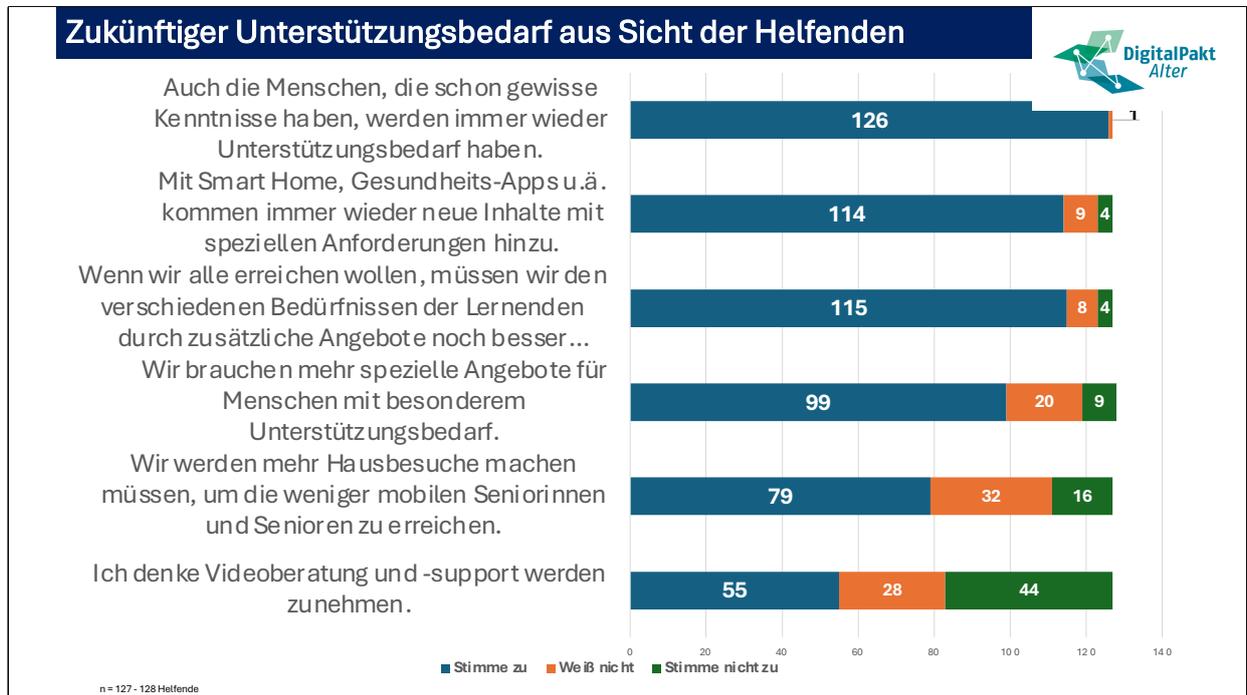
Prof. Dr. Herbert Kubicek

Digitale Teilhabe 65+

4. September 2025

MV-BAG-LSV

Zum einen fragen nicht alle, die in der Umfrage den Wunsch äußern, dann auch tatsächlich ein Angebot nach. In einem Minimalszenario wird angenommen, dass das nur 20 Prozent tun. Aber die werden nicht nur einen Hausbesuch pro Jahr brauchen. Im Minimal-Szenario wird eine Nachfrage nach 2 Hausbesuchen, drei Anrufen und drei Sprechstundenbesuchen pro Jahr angenommen. Das sind wirklich Minimalannahmen, aber der sich ergebende Bedarf für ein Bundesland, das kleiner ist als eine Großstadt ist erschreckend hoch. Niemand weiß, wer das leisten kann und wie das finanziert werden kann. Aber man sieht auch hier, wie wichtig eine valide Datenbasis ist, wenn man verspricht wirklich alle zu erreichen und ihnen bedarfsgerechte Angebote zu machen. Wenn man die Umsetzung nicht übersehen kann, sollte man mit solchen Ankündigungen vielleicht etwas vorsichtiger sein.



In der Evaluation der 150 Erfahrungsorte des DigitalPakt Alter sehen auch die dort Helfenden einen differenzierten Unterstützungsbedarf zusätzlich zu den Angeboten, an denen sie mitwirken.

## Ein „ADAC“ für Hilfe beim Digitalen / Hilfe in Magenta

### Der Traum vom Automobilclub

Auf einem Expertentreffen berichtete Edith Simöl vom Österreichischen Institut für Angewandte Telekommunikation (ÖIAT), das ähnlich arbeitet wie der Digitalpakt Alter in Deutschland, selbstkritisch, dass mit Übungsgruppen und Materialien das Ziel möglichst viele ältere Menschen dauerhaft zur Internetnutzung zu befähigen, nur bedingt erreicht werde. Nach dem Besuch von Kursen und Übungsgruppen wird die Nutzung bei vielen Seniorinnen und Senioren immer wieder unterbrochen, weil sie ein unerwartet auftretendes Problem selbst nicht lösen können. Für diese Fälle wünsche sie sich, dass es so etwas wie einen Automobilclub für die Internetnutzung gebe, der dann seinen Mitgliedern hilft. Sie bezeichnete dies als einen Traum.

<https://teilhabe65plus.digital/index.php?key2=126>

In den Niederlanden gibt es so etwas



<https://teilhabe65plus.digital/index.php?key2=127>

In Deutschland deutlich teurer



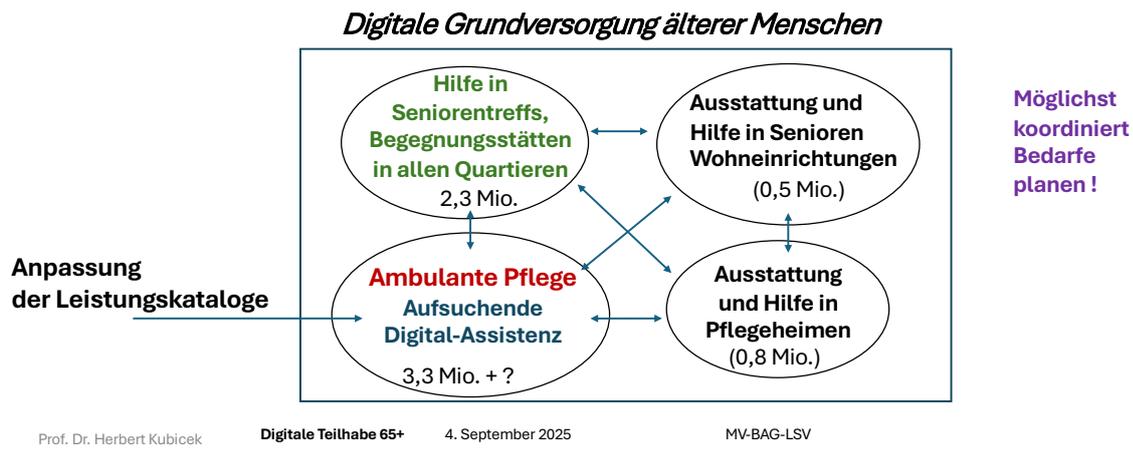
<https://teilhabe65plus.digital/index.php?key2=140>

Ich finde ein Automobilclub ist ein gutes Bild für die erforderliche Art der Unterstützung. Man wird Mitglied und bei einem Problem bekommt man schnell Hilfe. In Deutschland bietet u.a. die Deutsche Telekom einen Digital Home Service per Telefon und auch per Hausbesuch an. Je nach Anzahl der im Abo enthaltenen Hausbesuche pro Monat zwischen 6,95 und 20,95 Euro pro Monat. In den Niederlanden gibt es einen dem ADAC vergleichbaren Verein

## Räumliche Aspekte einer Assistenzinfrastruktur

Für digitale Teilhabe benötigen (nicht nur) ältere Menschen **Unterstützung dort, wo sie sich aufhalten**, durch Personen, denen sie vertrauen.

Es gibt vier wichtige Unterstützungsorte, die von verschiedenen Trägern betreut werden:



Eine Diversifizierung sollte auch nach räumlichen Aspekten erfolgen. Ich hatte schon erwähnt, dass Menschen mit eingeschränkter Mobilität Erfahrungsorte zum Teil nicht aufsuchen können. Und mir müssen auch bedenken, dass den größten Unterstützungsbedarf ältere Menschen über 80 haben. Wo muss man die abholen?

Auf den Zusammenhang zwischen Pflegerad und Internetnutzung wurde bereits hingewiesen. Ein wichtiger Ansatzpunkt sind die Leistungskataloge, in denen Pflegekassen und -dienste festlegen, welche Pflegeleistungen mit welchen Beträgen abgerechnet werden können.

## Digitale Unterstützung in der ambulanten Pflege

Rahmenvertrag über die ambulante pflegerische Versorgung gemäß § 75 Abs. 1 SGB XI für das Land Nordrhein-Westfalen

NRW LK 11: **Einkaufen** (inkl. Arzneimittelbeschaffung) oder notwendige Besorgung (z. B. **Arzt-, Bank- und Behördengänge**) inkl. administrativer Unterstützung (auch in mehreren Geschäften): 150 Punkte

NRW LK 32: **Unterstützungsleistungen**

bei der Regelung von finanziellen und administrativen Angelegenheiten, z. B. Antragsstellungen, **Bankgeschäfte**,

Unterstützung bei der Organisation von Terminen, z. B. **Arztterminen**, Besuche bei Therapeuten etc. 625 Punkte

Analog, aber noch nicht digital

[https://www.lfk-online.de/fileadmin/user\\_upload/lfk/downloads/existenzgruender/sgbxi/2019\\_LK-System.pdf](https://www.lfk-online.de/fileadmin/user_upload/lfk/downloads/existenzgruender/sgbxi/2019_LK-System.pdf)

Beispiel N>RW wird hier gezeigt, dass Begleitungen und administrative Hilfen als Leistungen abgerechnet werden können aber nur analog – also wenn eine Pflegekraft einen Pflegebedürftigen zu einem Amt oder Arzt begleitet, aber nicht wenn bei der digitalen Erledigung unterstützt wird – obwohl das deutlich weniger Zeit kostet und daher Einsparungen bei den Pflegekassen ermöglicht.

## Landesebene: Rahmenvereinbarung ambulante Pflege

### Berliner Leistungskomplexe

LK 9	Begleitung außer Haus 37,41 €	Begleitung bei Aktivitäten, bei denen das persönliche Erscheinen erforderlich und ein Hausbesuch nicht möglich ist (keine Spaziergänge, keine kulturellen Veranstaltungen)
13	Einkaufen 14,53€	Erstellen des Einkaufs- und Speiseplans, Einkaufen von Lebensmitteln und sonstigen Dingen des persönlichen Bedarfs sowie einräumen der eingekauften Gegenstände
20	Betreuungsleistungen (mehrfach in einem Einsatz abrechenbar)	<b>Hinweis:</b> der bis 31.12.2016 geltende LK 20 wurde erweitert. LK 20 neu umfasst ein breites, nicht abschließend definiertes Spektrum an Betreuungsleistungen in den Bereichen: - <b>Begleitung</b> , z.B. bei Spaziergängen, - <b>Unterstützung</b> , z.B. bei Spiel und Hobby, - <b>Baufsichtigung</b> , d.h. z.B. Anwesenheit, um Sicherheit zu vermitteln, - <b>Hilfen</b> , z.B. bei der Tagesstrukturierung - <b>Unterstützung bei Inanspruchnahme von Dienstleistungen</b> , z.B. Organisation von Terminen.



Anpassung an Unterstützung bei äquivalenten digitalen Dienste



Neu: auch zu Digitalen Pflegeanwendungen und Unterstützung bei Anwendung nach § 40b SGB XI

Prof. Dr. Herbert Kubicek

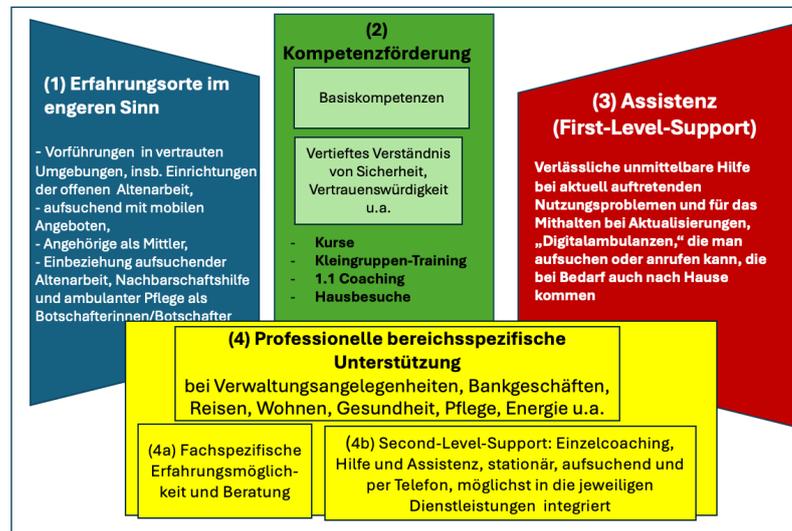
Digitale Teilhabe 65+

4. September 2025

MV-BAG-LSV

Ein anderes Beispiel in der Berliner Leistungskatalog. Es lohnt sich für Landesvertretungen in den jeweiligen Leistungskatalog des eigenen Bundeslandes zu schauen und festzustellen, wie weit dort die Digitalisierung des Alltags schon berücksichtigt wird

## Diverse Bedarfe erfordern differenzierte Angebote



Ein bedarfsgerechtes Angebot sollte mindestens vier unterschiedliche Formate beinhalten.

Die bisher im Vordergrund stehenden Erfahrungsorte benötigen eine Hinführung und eine Nachsorge in Form anschließender Problemlösungsunterstützung. Zur Hinführung kommen Orte in Frage, zu denen ältere Menschen aus anderen Gründen gehen und auch aufsuchende Angebote. Für pflegebedürftige Menschen vor allem Pflege- und hauswirtschaftliche Dienste, die konkreten Nutzen erfahrbar machen können.

Der Schwerpunkt sollte bei einem Support und einer Assistenz liegen, die bei den immer wieder auftretenden Problemen gut erreichbar ist und schnell hilft. Das gilt nicht nur für die allgemeine Bedienung. Daneben ist ein anwendungsspezifischer Support z.B. bei Verwaltungsleistungen und Gesundheitsdiensten erforderlich, der von den jeweiligen Dienstleistern erbracht werden sollte.

## Hinführung: Das Internet bietet alte Medien in neuer Form

Mit dem Internet kann man ...				
				
telefonieren	Texte / Briefe schreiben	Briefe versenden	Orte finden	spielen
				
Zeitungen lesen	Bücher aus einer Bibliothek lesen	Radio hören	Reisen planen und buchen	aktuelle Wetterberichte sehen
				
Fotos machen und Album anlegen	einen Kalender führen	Filme sehen	Kochrezepte finden	Ein Wörterbuch benutzen
Prof. Dr. Herbert Kubicek	Digitale Teilhabe 65+	4. September 2025	MV-BAG-LSV	

Nach den ermittelten Gründen für die Nichtnutzung kommt es bei der Hinführung darauf an, einen Nutzen aufzuzeigen und Befürchtungen abzubauen, das alles zu kompliziert ist. In einem Projekt der Stiftung Digitale Chancen wurden das versucht, in dem gezeigt wurde, dass das Internet nicht völlig Neues ist, sondern vor allem alte bekannte Medien in einer neuen Form bietet.

## Hinführung: Berichte über eigene Nutzenerfahrungen motivieren andere



Herr K. kann nur mit einer Lupe lesen. Mit einem Tablet kann er die Schrift groß genug machen, Zeitungen und Zeitschriften und e-Books lesen.



Frau M. bastelt gerne und holt sich Anleitungen als Videos aus dem Internet



Frau R. berichtet, dass sie viel Geld spart seit sie ihre Medikamente online bestellt..



Frau P. hat Bluthochdruck und Diabetes. Ihre Krankenkasse bietet Vergünstigungen, wenn sie regelmäßig ihre Werte mit einer App kontrolliert.



Frau W. hat mit dem Tablet über WhatsApp wieder Kontakt mit ihren Enkeln hat, die bisher nur zum Geburtstag angerufen haben.



Frau S., leichte Demenz, mit Assistenz hatte sie viel Freude beim Aufsuchen alter Wege und Museen mit Hilfe von Google Earth, aber kann sich nicht merken, wie sie alleine zu den entsprechenden Seiten kommt.

Mehr auf [https://www.youtube.com/watch?v=y907\\_2FfxFs](https://www.youtube.com/watch?v=y907_2FfxFs)

In anderen Projekten habe ich Personen, denen für drei Monate ein Tablet ausgeliehen wurde, anschließend gefragt, was ihnen am meisten Spaß gemacht oder den größten Nutzen gebracht hat. Die kurzen Videos können andere ältere Menschen in ähnlichen Situationen motivieren, es auch einmal zu probieren.

## Bereichsspezifische Unterstützung: Zum Beispiel beim Online-Zugang zur Verwaltung

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.*

### Forderung 2

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. . . .

<https://teilhabe65plus.digital/assets/transfer/docs/Zehn%20Forderungen%20Digitale%20Teilhabe.pdf>

Im vergangenen Jahr haben die Landesseniorenvertretung NRW und der Verein Wir Verbraucher in NRW mit meiner Hilfe 10 Forderungen zur digitalen Teilhabe älterer Menschen an die Landesregierung gerichtet. Eine bezieht sich auf bereichsspezifische Unterstützung beim Online-Zugang zu Verwaltungsdiensten. halte

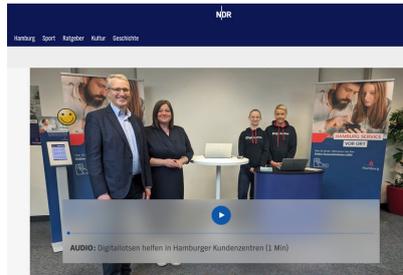
## Bereichsspezifische Unterstützung bei Verwaltungsdienste im Gesetz und in HH und HB

### § 3a Beratungsangebot im Portalverbund

(1) Bund und Länder stellen für **Nutzer im Portalverbund** eine allgemeine fachunabhängige, **barrierearme Beratung** für die Abwicklung ihrer über Verwaltungsportale angebotenen, elektronischen Verwaltungsleistungen bereit und bestimmen dafür **öffentliche Stellen**. Diese öffentlichen Stellen **unterstützen Nutzer bei der Abwicklung von Verwaltungsleistungen** im Portalverbund.

**Noch keine Umsetzung**

### Lokale Angebote



#### Digitallotsen helfen in Hamburger Kundenzentren

Stand: 19.04.2024 16:47 Uhr

Mal eben schnell im Internet den Kita-Gutschein beantragen, das Auto ummelden oder seine Patientenakte einsehen - das geht alles schon gemütlich von zu Hause aus. Dafür muss man sich aber digital ausweisen. Und wie das geht, zeigen in Hamburg jetzt sogenannte Digitallotsen.

<https://teilhabe65plus.digital/index.php?key2=166>

In Bremen zeigen und helfen Digital-Guides 2 x in der Woche in der Stadtbibliothek bei der Ausweis-App

22.09.2025  
Hilfe bei der AusweisApp - Digital-Lotsen in HH - Digital-Guides in HB



<https://teilhabe65plus.digital/index.php?key2=190>

Mit dem Änderungsgesetz zum Online-Zugangsgesetz wurde die Bundesregierung verpflichtet, einen Support für bestimmte Onlinedienste bereitzustellen. Dies soll über die bundesweite Rufnummer 115 erfolgen. Bisher ist davon noch nichts zu merken. In Hamburg und Bremen h werden sogenannte Digitallotsen oder Digital-Guides eingesetzt, um bei der Installation und Nutzung der AusweisApp zu helfen, die Voraussetzung für den Zugang zu vielen Onlinediensten ist.

## Erfahrungsorte für DiGA und AAS

The screenshot shows a website for 'Leben - Pflege - Digital' with a green and white color scheme. At the top left, there is a 'Showroom am Ernst-Reuter Platz' section with a photo of a modern interior and text describing the space. Below this is a large white box with the title 'Leben - Pflege - Digital' and 'Kompetenzzentrum Pflege 4.0'. Two green buttons with white text and arrows are visible: 'Wer sind wir?' and 'Pflege 4.0 - Was ist das eigentlich?'. To the right, there is a grid of service cards. The top card is 'Showroom besuchen' with a house icon. Below it is 'Unser Netzwerk' with a group of people icon. The grid contains six cards: 'AAL/Smart Home-Zentrale', 'Aktivitätsassistent', 'Aufstehhilfer', 'Bettnotruf', 'Dusch-WC', and 'Einbruchschutz'. Each card has a small image and a short text description of the service.

Gesundheits- und Pflege-Apps brauchen nicht nur fachspezifischen Support, sondern müssen zuvor auch erfahrbar gemacht werden, weil sich viele ältere Menschen aus Beschreibungen und Videos nicht wirklich vorstellen können, welchen Nutzen sie Ihnen konkret bieten und ob sie sich zutrauen, sie fachgerecht anzuwenden. Da helfen Showrooms, wie zum Beispiel in Berlin.

## Koordination im Rahmen der Kommunalen Altenhilfe auch für Digitale Angebote

### § 71 SGB XII

(1) Alten Menschen soll außer den Leistungen nach den übrigen Bestimmungen dieses Buches Altenhilfe gewährt werden. Die Altenhilfe soll dazu beitragen, **Schwierigkeiten**, die durch das Alter entstehen, zu verhüten, zu überwinden oder zu mildern und alten Menschen die **Möglichkeit zu erhalten**, selbstbestimmt am Leben in der Gemeinschaft **teilzunehmen** und ihre Fähigkeit zur Selbsthilfe zu stärken.

#### § 71 SGB XII: Altenhilfe

Leistungen zu einer Betätigung und zum **gesellschaftlichen Engagement**

Leistungen bei der Beschaffung und zur Erhaltung einer **Wohnung**, die den Bedürfnissen des alten Menschen entspricht,

Beratung und Unterstützung im **Vor- und Umfeld von Pflege**, insbesondere in allen Fragen des Angebots an Wohnformen bei Unterstützungs-, Betreuungs- oder Pflegebedarf sowie an Diensten, die Betreuung oder Pflege leisten,

Beratung und Unterstützung in allen Fragen der Inanspruchnahme **altersgerechter Dienste**,

Leistungen zum Besuch von Veranstaltungen oder **Einrichtungen, die der Geselligkeit, der Unterhaltung, der Bildung oder den kulturellen Bedürfnissen alter Menschen** dienen,

Leistungen, die alten Menschen die **Verbindung mit nahestehenden Personen ermöglichen**.

#### Digitale Angebote (Webseiten im Internet, Apps)

Ehrenamtsbörse, Web-Seiten von Vereinen und Initiativen

Web-Seiten des Seniorenamts/Wohnungsamts, der Wohlfahrtsverbände und anderer Beratungsangebote

Pflegenavigator, Webseiten der Kranken- und Pflegekassen, von Pflegestützpunkten, Vereinen und Initiativen, Selbsthilfegruppen, auch für Angehörige

Nachbarschaftshilfe, Seniorenreisen, Lieferdienste, Videosprechstunden, ÖPNV

Veranstaltungskalender im Internet, Mediathek von ARD und ZDF, YouTube, Google Earth, Örtliche Tageszeitung, Onleihe der Stadtbibliothek und Internetangebote zu kulturellen Themen, Unterhaltung und Bildung,

E-Mail und WhatsApp, insbes. für die Verbindung mit entfernt wohnenden Kindern und Enkeln

Und das gilt auch für alle anderen Online-dienste der digitalen Daseinsvorsorge

Prof. Dr. Herbert Kubicek

Digitale Teilhabe 65+

4. September 2025

MV-BAG-LSV

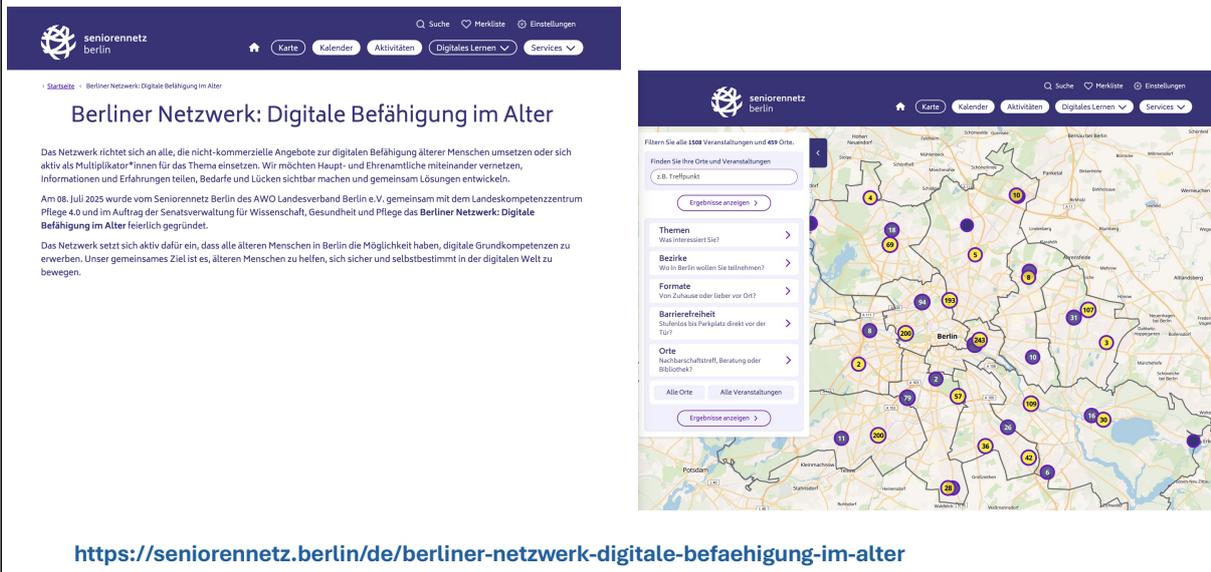
Die Kommission für den Achten Altersbericht spricht von **Kommunaler Daseinsvorsorge**. Einschlägig ist die Kommunale Altenhilfe nach § 71 SGB XII .

Die formulierte Zielsetzung trifft voll und ganz voll auf die mit der Internetnutzung im Alter verbundenen nachgewiesenen Schwierigkeiten zu.

Zum einen auf die digitalen Angebote in den gesetzlich genannten sechs Leistungsbereichen, zum anderen aber auch auf alle anderen digitalen Angebote im Rahmen der Daseinsvorsorge.,

Rechtlich handelt es sich um eine **Gewährleistungspflicht**. Die Kommunen müssen diese Leistungen nicht selbst erbringen, aber sollen dafür sorgen, dass sie bedarfsgerecht erbracht werden.

## Der erste Schritt: Aktuelle Angebote finden, z.B.: Berliner Netzwerk „Digitale Befähigung im Alter“



The image shows two screenshots of the website 'seniorennetz berlin'. The left screenshot displays the page title 'Berliner Netzwerk: Digitale Befähigung im Alter' and a short introductory text. The right screenshot shows a search interface with a map of Berlin. The search filters on the left include: 'Themen: Was interessiert Sie?', 'Bezirke: Wo in Berlin wollen Sie teilnehmen?', 'Formate: Von Zuhause oder lieber vor Ort?', 'Barrierefreiheit: Stufenlos bis Parkplatz direkt vor der Tür?', and 'Orte: Nachbarschaftstreff, Beratung oder Bibliothek?'. The map shows various colored markers representing event locations across the city.

<https://seniorennetz.berlin/de/berliner-netzwerk-digitale-befaeahigung-im-alter>

Die Angebote in einer Kommune kommen von verschiedenen Trägern. Die erste Aufgabe der Altenhilfe ist es daher, diese Angebote an einer Stelle zusammenzuführen und aktuell abrufbar zu machen. Anders als beim DigitalPakt Alter nicht nur die Träger, sondern ganz konkret mit Datum und Uhrzeit. Vorbildlich ist das im dem Berliner Netzwerk gelungen durch Förderung eines Zusammenschlusses mehrerer Träger mit Finanzierung durch die Senatsverwaltung.

## Vom Soll zum Muss: Das Berliner Altenhilfestrukturgesetz

### **Zum Tag der älteren Menschen 2024: Ankündigung der Weiterarbeit am Berliner Altenhilfestrukturgesetz**

2022 gab es die erste Ankündigung der Berliner Senatsverwaltung, dass sie eine Initiative des Landesseniorenbeirat und verschiedener Sozialverbände von 2019 für eine Verankerung der Altenhilfe als Pflichtaufgabe aufgreifen wolle ([Beitrag vom 5.7.2022: https://teilhabe65plus.digital/index.php?key2=102](https://teilhabe65plus.digital/index.php?key2=102)).

Zum 1. Oktober 2024, dem Tag der älteren Menschen erschien eine Pressemeldung der neuen Senatsverwaltung, dass Gutachten zur Ausgestaltung in Auftrag gegeben wurden und nun ausgewertet werden. Leider kommt Unterstützung bei Digitalem darin nicht vor (<https://teilhabe65plus.digital/index.php?key2=164>). Eine Verabschiedung des Gesetzes ist für 2026 geplant

Auf der MV der BAG LSV berichtet ein Vertreter Berlins, dass noch im September 2025 ein Entwurf der Senatsverwaltung veröffentlicht werden soll.

Die Kommunen verweisen darauf, dass es sich nach dem Wortlaut des Gesetzes um eine Soll-Bestimmung handelt, die sie nur im Rahmen ihrer Möglichkeiten neben den Pflichtaufgaben zu erfüllen haben. Sozialverbände fordern seit langem eine Änderung auf Bundesebene. Doch da passiert nichts. Ein von der BAGSO in Auftrag gegebenes Gutachten verweist auf den gesetzgeberischen Spielraum der Bundesländer. Berlin hat bisher als einziges Bundesland begonnen, ein eigenes Altenhilfestrukturgesetz mit verbindlichen Vorgaben auf den Weg zu bringen. Der Neunte Altersbericht von 2024 befasst sich mit den Strukturen der Teilhabe uns Altenhilfe,. Eine der Empfehlungen: Den Pflichtcharakter der Altenhilfe verbindlich regeln und die kommunale Handlungsfähigkeit stärken:

## Der Neunte Altersbericht: Kommunale Altenhilfe keine Pflichtaufgabe



<https://www.neunter-altersbericht.de/>

Wie schon der Siebte Altenbericht fordert auch der im Januar 2025 vorgelegte **Neunte Altersbericht** von der Bundesregierung eine Stärkung der kommunalen Altenhilfe als Pflichtaufgabe durch eine Novellierung des § 71 SGB XII und entsprechende Umsetzungsgesetze der Länder. Die Bundesregierung macht in ihrer Stellungnahme dazu in diesem Bericht jedoch verfassungsrechtliche Einwände geltend (S.29 f.). Das SGB XII beziehe sich auf Hilfen im Einzelfall. Präventive Hilfsangebote und Aufgaben der Daseinsvorsorge fielen hingegen unter die Kommunale Selbstverwaltung. Hier könnten nur die Länder den Kommunen Vorgaben machen und entsprechende Unterstützung gewähren.

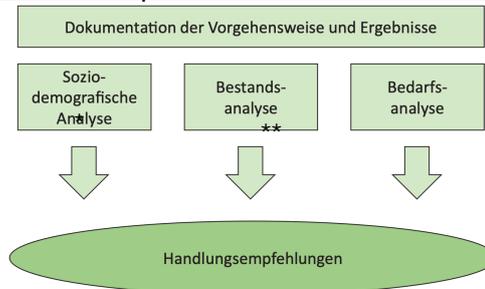
Auch wird auf das Gutachten für der BAGSO verwiesen, das keine Verpflichtung des Bundes erkennt und den gesetzgeberischen Spielraum der Länder betont. (<https://teilhabe65plus.digital/index.php?key2=116>)

Sieh auch: <https://aktuelle-sozialpolitik.de/2025/01/28/neunter-altensbericht-der-bundesregierung/>

Für die Landessenorenvertretungen ist diese Stellungnahme der Bundesregierung höchst relevant. Sie können damit ihre jeweiligen Landesregierungen auffordern, es Berlin nachzumachen. Und diese können sich nicht mehr mit Verweisen auf den Bund aus der Verantwortung ziehen

## Kommunale Altenberichterstattung auch über Digitale Teilhabe

Eine Bedarfserhebung und Planung der Leistungen der Altenhilfe sollte selbstverständlich sein – ist es aber nicht. In NRW gab es einmal eine entsprechende Hilfe für die Kommunen:



© FFG 2014

In Zeiten der Digitalisierung auch

\* Nutzung digitaler Medien, Zugang und Kompetenzen

\*\* Bestand an Unterstützungsmöglichkeiten für Digitale Teilhabe

Für eine Bedarfserhebung für den erforderlichen Unterstützungsbedarf ist die Bremer Umfrage gut geeignet

<http://www.ffg.tu-dortmund.de/cms/de/Kommunale-Altenberichterstattung/Arbeitshilfe/index.html>

Prof. Dr. Herbert Kubicek

Digitale Teilhabe 65+

4. September 2025

MV-BAG-LSV

2021 hat eine von der BAGSO in Auftrag gegebene Studie erhebliche Unterschiede und Verbesserungsmöglichkeiten bei der Organisation der kommunalen Altenhilfe festgestellt:

[https://www.bagso.de/fileadmin/user\\_upload/bagso/06\\_Veroeffentlichungen/2021/Disparitaetenstudie\\_Kommunale\\_Altenarbeit.pdf](https://www.bagso.de/fileadmin/user_upload/bagso/06_Veroeffentlichungen/2021/Disparitaetenstudie_Kommunale_Altenarbeit.pdf)

Häufig fehlt eine zentrale Koordination der verschiedenen Teilbereiche und eine entsprechende Gesamtplanung.

Schon 2014 hat die damalige Landesregierung NRW eine Arbeitshilfe für Kommunen erstellen lassen mit Vorschlägen zu Inhalt und Vorgehen für eine kommunale Altenberichterstattung. Eine vergleichbare Arbeitshilfe in Zeiten des demographischen Wandels und der fortschreitenden Digitalisierung wäre eine sehr gute Investition.. Fast alle Bundesländer haben eine Digitalstrategie, aber darin kommt Digitale Teilhabe im Alter nicht vor. Das sollte ein Altenplan auf Landesebene ausgleichen

**Die kommunalen Seniorenvertretungen / -beiräte sollten eine entsprechende lokale Planung einfordern.**

## „Örtliche Planung“ in NRW: Altenhilfe und Pflege gemeinsam planen

In NRW müssen nach **§ 7 Alten-und Pflegegesetz NRW** die Kreise und Kreisfreien Städte alle zwei Jahre eine **örtliche Planung** erstellen, die sich ausdrücklich auf die gesamte Versorgung aller älteren Menschen bezieht :

*„Die Planung hat übergreifende Aspekte der Teilhabe einer altengerechten Quartiersentwicklung zur Sicherung eines würdevollen, inklusiven und selbstbestimmten Lebens, bürgerschaftliches Engagement und das Gesundheitswesen einzubeziehen“*

*„Die Planung der Kreise und kreisfreien Städte umfasst*

- die Bestandsaufnahme der Angebote,*
- die Feststellung, ob qualitativ und quantitativ ausreichend Angebote zur Verfügung stehen und*
- die Klärung der Frage, ob und gegebenenfalls welche Maßnahmen zur Herstellung, Sicherung oder Weiterentwicklung von Angeboten erforderlich sind.“*

Auswertung von 30 Plänen: <https://teilhabe65plus.digital/index.php?key2=149>

Das Besondere der örtlichen Planung in NRW ist die gemeinsame Behandlung von Altenhilfe- und Pflegeplanung. Eine lokale Pflegeplanung gibt es in vielen Kommunen. Eine Einbeziehung der Altenhilfe inklusive der Unterstützung in digitalen Angelegenheiten macht wegen der DiPAs und anderer altersgerechten Assistenzsysteme durchaus Sinn.

Allerdings hat eine Auswertung von 30 örtlichen Planungen gezeigt, dass digitale Systeme und die Unterstützung bei ihrer Nutzung nur sehr selten erwähnt werden.

.

## Recht auf analoges Leben als einfache Lösung?

Sozialverbände und Seniorenorganisationen fordern ein Recht auf analoges Leben: Dienstleistungen sollen auch in Zukunft auf analogen Wegen angeboten werden **müssen**  
Aktuelles Beispiel: Die AWO zum Koalitionsvertrag

### „Digitale Teilhabe ≠ „Digital Only“

*Die Bundesregierung spricht davon, Verwaltungsleistungen vorrangig digital („Digital Only“) zugänglich zu machen. **Für die AWO ist klar: Das darf nicht zur neuen Hürde werden.***

*Wir setzen uns explizit **für die Sicherstellung analoger Zugänge ein** – gerade für Menschen in komplexen Lebenslagen, mit geringem Einkommen, Sprachbarrieren oder Unterstützungsbedarf. Die Möglichkeit, **persönlich, analog und begleitet Anträge zu stellen**, ist ein integraler Bestandteil sozialstaatlicher Verantwortung und darf durch technische Innovation nicht ausgehöhlt werden.“*

(<https://digital.awo.org/digitalisierung-mit-luecken-was-der-koalitionsvertrag-2025-nicht-liefert/>)

**KEINE ZUKUNFTSFÄHIGE LÖSUNG !**

**WIRD MIT SICHERHEIT NICHT KOMMEN**

Weil bestimmte Gruppen faktisch ausgegrenzt werden, wenn bestimmte Leistungen der Daseinsvorsorge nur noch digital angeboten werden, fordern Sozialverbände ein Recht auf analoges Leben. Klingt gut und würde die meisten hier empfohlenen Forderungen teilweise überflüssig machen. Aber es lohnt sich nicht, dafür zu kämpfen. Keine Chance auf gesetzliche Umsetzung.

Sinnvoller ist eine Formulierung aus der gemeinsamen Erklärung des DigitalPakt Alter: 6. *„Analoge Dienstleistungen müssen so lange angeboten werden, bis es eine vollwertige Unterstützung für diejenigen gibt, die digitale Angebote nicht selbständig nutzen können.“*

<https://www.digitalpakt-alter.de/gemeinsame-erklaerung/>

### Wiss. Dienst des Bundestages: Kein allgemeiner Rechtsanspruch

Eine Dokumentation des **Wissenschaftliche Dienst des Deutschen Bundestages** vom Juni 2024 zu Stellungnahmen aus einer Anhörung zum OZGÄndG prüft die Frage nur für Verwaltungsleistungen. Für die **Leistungen von Unternehmen** gelten wegen des sog. Grundsatzes der Privatautonomie andere Maßstäbe.

Beiden Verwaltungsleistungen **für Unternehmen** besteht Einigkeit, dass diese ausschließlich digital angeboten werden dürfen.

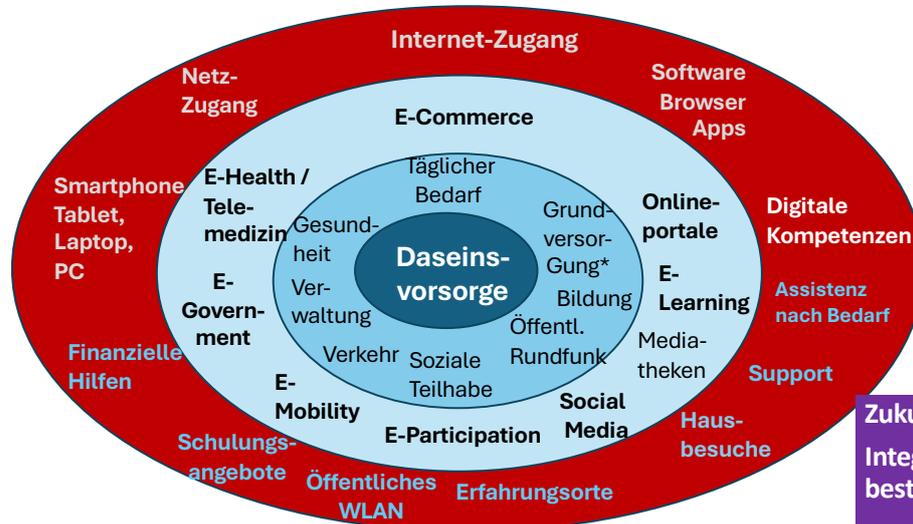
Bei Leistungen **für Bürgerinnen und Bürger** ist die herrschende Meinung, dass „Digital Only“ als Regelfall dann nicht gegen Grundrechte verstoßen würde, wenn es **Ausnahmen für Härtefälle** gibt. Ob diese gegen Grundrechte verstoßen, ist im Einzelfall letztlich durch die Gerichte zu entscheiden..

Diese sind haben bisher **nicht bürgerfreundlich** entschieden. In zwei Fällen haben Antragsteller gegen ausschließlich online zu stellende Anträge geklagt. Deren Klage wurde abgewiesen, weil es ja auch möglich sei, dass Bekannte den Antrag online ausfüllen

Mehr: <https://teilhabe65plus.digital/index.php?key2=176>

Ob privatwirtschaftliche Dienstleister ihre Angebote nur digital anbieten oder nicht, kann der Gesetzgeber wegen des Grundrechts auf Gewerbefreiheit nicht regeln. Bei Dienstleistungen öffentlicher Stellen für Bürgerinnen und Bürger, die sehr viel seltener in Anspruch genommen werden, ist dies unter Juristen umstritten. Bisherige Gerichtsurteile sind wenig bürgerfreundlich. Daher ist es um so wichtiger lokale Unterstützungsangebote einzufordern

## Digitale Teilhabe als Teil der Daseinsvorsorge 2.0: Handlungsfelder



Zukunftsweisend ist die Integration in bestehende Maßnahmen

Altenhilfe	Ambulante Pflege	Stationäre Pflege	Eingliederungshilfe	Integrationsmaßnahmen
------------	------------------	-------------------	---------------------	-----------------------

Zum Abschluss noch einmal die Übersicht über die Digitale Daseinsvorsorge mit einem weiteren äußeren Kreis. Der beinhaltet die Maßnahmen, die erforderlich sind, damit alle die digitalen Angebote der Daseinsvorsorge auch vollumfänglich und selbstbestimmt nutzen können.

Die meisten erforderlichen Unterstützungsleistungen sind nach meiner Überzeugung am wirkungsvollsten, wenn sie in die bestehenden Hilfesysteme integriert werden, in die Altenhilfe, die ambulante und stationäre Pflege aber auch in die Eingliederungshilfe für Menschen mit Behinderungen und die Integrationsmaßnahmen für Menschen mit Migrationshintergrund oder -erfahrung.

Darauf gehe ich ausführlich in meinem Buch „Digitale Teilhabe im Alter ein“. Das müssen Sie nicht kaufen, sondern können es auf der Seite meines Blogs frei herunterladen.

## Zehn Forderungen aus NRW

### Forderungen zur Sicherstellung der digitalen Teilhabe älterer Menschen



Der VZ-Förderverein 'Wir Verbraucher in NRW' und die Landes Seniorenvertretung 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 Öffliner 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 vorortnahe 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.digitcheck.nrw/vertriebsstellen](http://www.digitcheck.nrw/vertriebsstellen) 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 Landesmedien-anstalt 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).

### Fortsetzung: 11 Forderungen für die digitale Teilhabe älterer Menschen

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 gewählten 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.

- 6 | Leistungskatalog der Pflege um Digitalassistenten 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 Alteppläne und Schließung von digitalen Angebotslücken**  
Kommunale Alteppläne müssen mit dem Bedarf an kritischen Angeboten digitaler Leistungen für ältere Menschen ergänzt und diese gefordert werden. Außerdem muss in den Plänen ausgeführt werden, wie festgestellte Angebotslücken geschlossen werden sollen.
- 8 | Digitale Wirtschaft in die Pflicht nehmen**  
Handel, Banken, Dienstleister: 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 80-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!

Düsseldorf, 30. Oktober 2023

Diese Forderungen wurden weitgehend auf der Basis einer Expertise von Prof. Dr. Herbert Kuback, Universität Bremen, erstellt. Sie als Hintergrund auf <http://wir-verbraucher.me/digitale-teilhabe/> veröffentlicht ist.

Vorher möchte ich Ihnen noch die kompletten zehn Forderungen der Initiative Wir Verbraucher in NRW und der Landeseniorenvertretung in NRW zur Lektüre empfehlen.

Mein Positionspapier, das diesen Forderungen zugrunde liegt, können Sie hier herunterladen:

<https://teilhabe65plus.digital/index.php?key2=132>

## Neue Aufgaben für die Seniorenvertretungen – auch mehr Druck machen



Auf der Tagung im Landtag NRW, bei der diese Forderungen vorgestellt wurden, meinte der Moderator, dass nach seiner Erfahrung die Veröffentlichung solcher Forderungen alleine nichts bewirke, wenn nicht zusätzlich für Aufmerksamkeit und Beachtung gesorgt werde. Das deckt sich mit meinen Erfahrungen, die ich mit dem Slogan „*Ohne Druck kein Ruck*“ ausgedruckt jeden Tag auf meinem Schreibtisch sehe.

### Anfragen der örtlichen Seniorenvertretungen

Da sehe ich die lokalen Seniorenvertretungen in der Pflicht. Wer, wenn nicht sie, soll den erforderlichen Druck auf die lokalen Verwaltungen und die lokale Politik aufbauen, damit für ältere Menschen annähernd so viel zur Digitalen Teilhabe geschieht wie für Kinder und Jugendliche in de. Schulen?

Der erste logische Schritt erscheint mir eine Anfrage an die Verwaltung direkt oder über den Gemeinde- bzw. Stadtrat zu sein, nach den derzeitigen Angeboten , dem bestehenden Bedarf und einer entsprechenden Planung (siehe Oben Örtliche Planung). Dazu stelle ich den Entwurf für eine entsprechende Anfrage zur Verfügung, der beliebig geändert werden kann.

Es handelt sich um einen Download, der sich nicht automatisch öffnet. Sie finden ihn (hoffentlich) in Ihrem Download-Ordner. Sonst bitte per Mail anfragen bei [kubicek@uni-bremen.de](mailto:kubicek@uni-bremen.de)

## Mehr ... Buch und Blog

### Digitale Teilhabe 65 plus

Beobachtungen, Gedanken, Fragen und Tipps zur Überwindung der Alterslücke bei der Nutzung von digitalen Medien



Prof. Dr. Herbert Kubicek  
Jahrgang 1946  
Über mich

Worum es geht 30 Jahre Alterslücke Publikationen Links Stories

16.10.2023  
**Was die Landesregierung von NRW noch besser machen kann - 14 Empfehlungen zur Stärkung der Digitalen Teilhabe älterer Menschen**

**Einladung**  
→ Konferenz  
**Digitale Teilhabe für ältere Menschen sichern!**  
30. Oktober 2023 12 – 16 Uhr  
Diskussion – Samstag Nordrhein-Westfalen  
Programm

**Begegnung**  
Leben ohne Internet – geht's noch?  
- digitale (Elder) Digital Literacy  
- eigene Reihe (Stipendium der Universität A.O.)  
- die Lösung (ElderCare 65+)  
Digitale Teilhabe älterer Menschen ist eine Aufgabe der Daseinsvorsorge  
Prof. Dr. Herbert Kubicek  
Professur für Informationsmanagement Bremen (Fakultät für Informatik Bremen)

**Digitale Teilhabe für ältere Menschen sichern!**  
Digitale Teilhabe für ältere Menschen sichern!  
Digitale Teilhabe für ältere Menschen sichern!  
Digitale Teilhabe für ältere Menschen sichern!

Suche



**Info-Service**  
Möchten Sie informiert werden, wenn neue Artikel erscheinen? Dann tragen Sie hier Ihre E-Mail-Adresse ein.  
  
Beachten Sie unsere [Datenschutzerklärung](#).

**Blog-Archiv**  
16.10.2023  
**Was die Landesregierung von NRW noch besser machen kann - 14**  
September 2025

<https://teilhabe65plus.digital/>

#### Blog-Archiv

11.05.2025  
**Ampel hat digitalpolitische Ziele nicht erreicht - Hohe Erwartungen an die neue Bundesregierung**

10.05.2025  
**Digital Only PLUS - Gesetzlicher Anspruch auf analoge Dienstleistung oder auf bedarfsgerechten Support ?**

10.05.2025  
**Digital Only PLUS Teil 2 - Warum die angekündigte Kompetenzoffensive um Unterstützungsangebote erweitert werden sollte**

09.05.2025  
**Digital Only PLUS Teil 3 - Gesetzliche Absicherung für ein bedarfsgerechtes Angebot im Rahmen der digitalen Daseinsvorsorge**

30.04.2025  
**Fragwürdiger Nutzen der elektronischen Patientenakte. Die "Zeitenwende" wird etwas dauern.**

[Mehr im Blog-Archiv](#)

Fragen gerne auch per Mail an [kubicek@uni-bremen.de](mailto:kubicek@uni-bremen.de)

MV-BAG-LSV

Prof. Dr. Herbert Kubicek

Digitale Teilhabe 65+

4. September 2025

Auf dieser Web-Seite können Sie, wie erwähnt, mein Buch "Digitale Teilhabe im Alter" frei herunterladen.

In unregelmäßigen Abständen nehme ich seit 2022 zu aktuellen Themen in meinem Blog Stellung. Viele Beiträge wurden hier zitiert. Wenn Sie auf zukünftige Beiträge hingewiesen werden wollen, können Sie diese über den Newsletter anfordern- und jederzeit wieder abbestellen.

Diese Dokumentation kann unter Angabe der Quelle unbegrenzt vervielfältigt und weitergegeben werden.