

11 Forderungen für die digitale Teilhabe älterer Menschen

1 | 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 Handlungsbedarf zur Schaffung von differenzierten, bedarfsgerechten und wohnortnahen Angeboten abzuleiten!

2 | Digitale Lern- und Erfahrungsorte fördern

Städte, Gemeinden und Kreise müssen vom Land mit einer Starthilfe über drei Jahre für die Einrichtung und Qualifizierung digitaler Lern- und Erfahrungsorte gefördert werden, damit Einrichtungen nachhaltige Angebote schaffen und planen können.

3 | Multiplikatorenschulungen sicherstellen

Für die überwiegend ehrenamtlich Tätigen müssen dauerhaft qualitativ hochwertige Multiplikatorenschulungen, die jeweils auf die technischen Neuerungen und neuen Angebote abgestimmt sind, geschaffen werden.

4 | Zentrale Support-Hotline für Multiplikatoren einrichten

In der niederschweligen Vermittlung digitaler Kompetenzen treten auch 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 | Leicht zugängliche Information Lernangeboten bereitstellen

Entsprechende Angebote müssen leicht zugänglich und wohnortnah schnell auffindbar sein. Auf www.digitalcheck.nrw/weiterbildungen müssen daher auch die niederschweligen Angebote der Lern- und Erfahrungsorte zu finden sein. Links dazu müssen auf allen kommunalen Homepages zu finden sein. Außerdem müssen diese Angebote für Menschen, die noch keinen Zugang zum Internet haben, über eine zentrale Service-Hotline auch telefonisch nach PLZ abgefragt werden können.

6 | 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 muss die Landesregierung herstellerunabhängige Beratungsangebote schaffen, die über passende Endgeräte informieren.

7 | Service-Standorte für Offliner einrichten

Bei allen Bemühungen die digitale Teilhabe für alle zu sichern, wird es weiter Menschen geben, die keinen Online-Zugang haben oder die nicht in der Lage sind Online-Dienste allein 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.

8 | 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 verbunden, dass sichergestellt ist, dass die Heimbewohner auch über ein digitales Endgerät verfügen, dass 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 Schulung im Umgang mit den Geräten und dem Internet muss sichergestellt werden.

9 | 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. Ähnlich sieht es bei administrativen Angelegenheiten aus, wie Bankgeschäfte, Terminorganisation oder Antragstellungen auch über Serviceportale, die mit dem Service-Konto-NRW genutzt werden können, aus. Analog wird die Tätigkeit vergütet, bei der digitalen Erledigung fehlt diese Möglichkeit. Hier muss der Leistungskatalog entsprechend erweitert werden.

10 | 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.

11 | Digitale Wirtschaft in die Pflicht nehmen

Handel, Banken, Dienstleistende, Mobilität: 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 dazu in die Pflicht genommen werden. Dazu gehört die finanzielle Beteiligung an Trainingsangeboten sowie deren Organisation. Bei Filialschließungen von Banken müssen beispielsweise Trainings für den Umgang mit Online-Banking angeboten werden. Darüber hinaus sollten Online-Angebote leicht verständlich gestaltet sein und bei Nutzungsproblemen telefonischen Support bieten.

Der Förderverein ‚Wir Verbraucher in NRW‘ und die Landesseniorenvertretung NRW fordern die Landesregierung auf, sich für die Umsetzung dieser 11 Forderungen für die digitale Teilhabe älterer Menschen einzusetzen.