



Digitale Teilhabe älterer Menschen ist eine Aufgabe der Daseinsvorsorge

Empfehlungen
für die
Landesregierung
von Nordrhein-Westfalen

Prof. Dr. Herbert Kubicek,
Institut für Informationsmanagement Bremen (ifib)

Einladung



in Kooperation mit:



→ Konferenz

Digitale Teilhabe für ältere Menschen sichern!

[https://wir-verbraucher.me/digitale teilhabe/](https://wir-verbraucher.me/digitale-teilhabe/)

**Fünf Feststellungen
und 15 Empfehlungen
mit Begründungen
als Ausgangspunkt
für die Forderungen
der Veranstalter**

Prof. Dr. Herbert Kubicek

Digitale Teilhabe für ältere Menschen sichern!

Empfehlungen für die gesellschaftliche Teilhabe älterer Menschen in
Nordrhein-Westfalen angesichts zunehmender Digitalisierung aller
Lebensbereiche

mehr erfahren



Der Minister

Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales Nordrhein-Westfalen, 40190 Düsseldorf

An den
Präsidenten des Landtags
Nordrhein-Westfalen
Herrn André Kuper MdL
Platz des Landtags 1
40221 Düsseldorf

Datum: 2. Oktober 2023

Seite 1 von 5

Aktenzeichen VII A 2 – 2023 –
0014578

bei Antwort bitte angeben

ORR Kaspar Bockler
Telefon 0211 855-4160
Telefax 0211 855-3683
Kaspar.Bockler@mags.nrw.de

**Kleine Anfrage 2416 der Abgeordneten Inge Blask von der Fraktion
der SPD "Steigerung der digitalen Kompetenz älterer Menschen in
NRW", (Drucksache 18/5614)**

Die Vorhaltung von niedrigschwelligen und **bedarfsgerechten** Angeboten zur Steigerung digitaler Kompetenzen älterer Menschen ist als ein **integraler Bestandteil der kommunalen Daseinsvorsorge** anzusehen (vgl. Sachverständigenkommission zur Erstellung des Achten Altenberichts der Bundesregierung, Drs. 19/21650, S. 134). Die landesseitigen **Unterstützungsformate werden im Rahmen der finanziellen Möglichkeiten** auch künftig durchgeführt werden.“

Mit freundlichen Grüßen

(Karl-Josef Laumann MdL)

„Daseinsvorsorge“ ist sowohl ein politischer Begriff als auch ein **Rechtsbegriff mit konkreten Rechtsfolgen.**

Er wird juristisch aus dem **Sozialstaatsgebot (Artikel 20 Grundgesetz)** abgeleitet. Danach ist der Staat verpflichtet, Rahmenbedingungen zu schaffen, die allen Bürgerinnen und Bürgern die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben ermöglichen.

Was das im Einzelnen bedeutet, unterliegt dem gesellschaftlichen Wandel. Ursprünglich ging es um Infrastrukturen, wie Wasser, Strom, später auch um Bildung, Gesundheit und **Teilhabe**, und ist nicht abschließend.

Die **Zuständigkeit** richtet sich nach der allgemeinen Aufteilung zwischen Bund und Ländern. Für die Umsetzung sind vielfach die Kommunen zuständig.

Was bedeutet (kommunale) Daseinsvorsorge für Digitale Teilhabe?

„Bei der **Digitalen Teilhabe** bestand bisher nur Einvernehmen, dass ein schneller **Netzzugang** Teil der Daseinsvorsorge ist (Änderung des TKG 2022).

Ob geeignete **Endgeräte** bei Bedürftigkeit über Sozialleistungen finanziert werden sollen, wie es die Kommission für den Achten Altersbericht fordert, ist strittig.

Die Förderung **des Kompetenzerwerbs** wurde bisher nicht offiziell als Teil der Daseinsvorsorge anerkannt.

Wenn dies nun in NRW der Fall ist, hat das **Folgen**: Leistungen der Daseinsvorsorge müssen nämlich so gewährleistet werden, dass **Ungleichheiten und Benachteiligungen** vermieden werden. Nach dem Gleichheitsgrundsatz Artikel 3 Abs. 1 Grundgesetz gilt:

Wenn Leistungen der Daseinsvorsorge gewährt werden, muss dies für alle zu gleichen Bedingungen erfolgen.



Was bedeutet Gleichbehandlung für Digitale Teilhabe?

„Die Staatskanzlei fördert seit 2019 gemeinsam mit dem Ministerium für Landwirtschaft und Verbraucherschutz das Projekt „Train the Trainer - Qualifizierung digitaler Themenchampions für ältere Menschen in Nordrhein-Westfalen“ (ZWAR e.V. / DIE VERBRAUCHERINITIATIVE e.V.).“

ZWAR steht für „Zwischen Arbeit und Ruhestand“. Der Verein will Menschen beim **Übergang von der Erwerbstätigkeit in den Ruhestand** unterstützen

Es gibt rund 300 ZWAR-Netzwerke in **80 Kommunen**.

Aber es gibt 427 Kommunen in NRW. Sie werden benachteiligt.

Zwar-Netzwerke wenden sich an **junge Alte**. Der Unterstützungsbedarf zur Digitalen Teilhabe wächst jedoch mit zunehmendem Alter.

Ältere Alte können eine Benachteiligung geltend machen

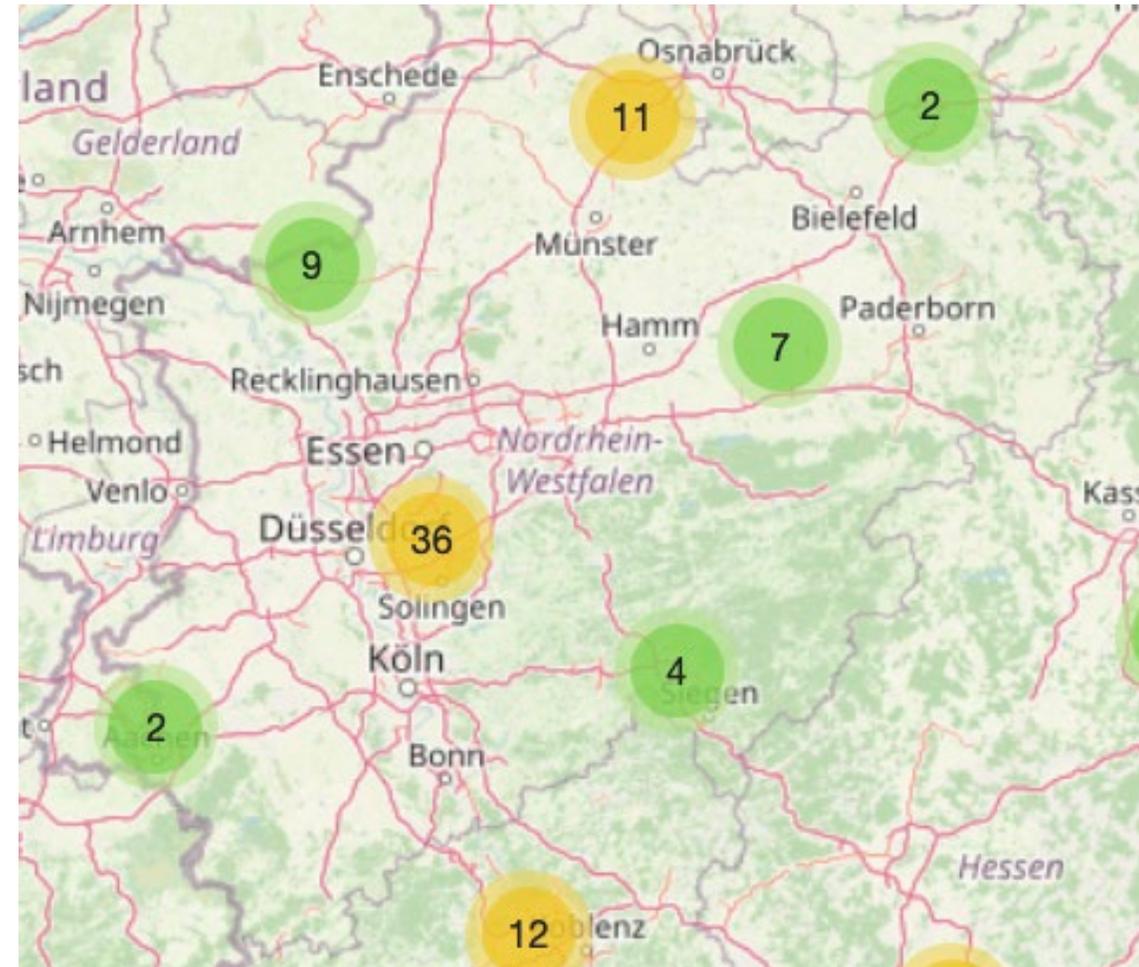


Die Landesregierung muss Leistungen der Daseinsvorsorge nicht selbst erbringen, aber **gewährleisten** und für eine **regional gleiche Versorgung** hinwirken.

In NRW gibt es niedrigschwellige Angebote verschiedener Träger. Aber diese sind **regional sehr ungleich verteilt**.

Diese Angaben sind sicher nicht vollständig. Daher ist zunächst eine umfassende **Bestandsaufnahme** erforderlich, um, weiße Flecken zu ermitteln und Lücken zu schließen.

Erfahrungsorte in NRW (DigitalPakt Alter)



(<https://www.digitalpakt-alter.de/>)

Angebote sollen bedarfsgerecht sein

Bezugspunkt und Maßstab für meine Empfehlungen sind die von der Landesregierung **selbst gesetzten Ziele**.

In der Strategie der Landesregierung für das digitale Nordrhein-Westfalen 2.0 vom November 2021 heißt es

*„Das Leitmotiv „Teilhabe ermöglichen – Chancen eröffnen“ beschreibt das Ziel nordrhein-westfälischer Politik, **alle Menschen in Nordrhein-Westfalen zu erreichen und ihnen ausgehend von ihren individuellen Bedarfen die passenden Bildungsangebote zu unterbreiten.** (S. 27)*

https://www.wirtschaft.nrw/system/files/media/document/file/mwide-digitalstrategie2.0_final.pdf



Bedarfsgerechte Angebote (2)

*Wir wollen „**alle Menschen** erreichen und „Medienkompetenz in die **Fläche** bringen“.*

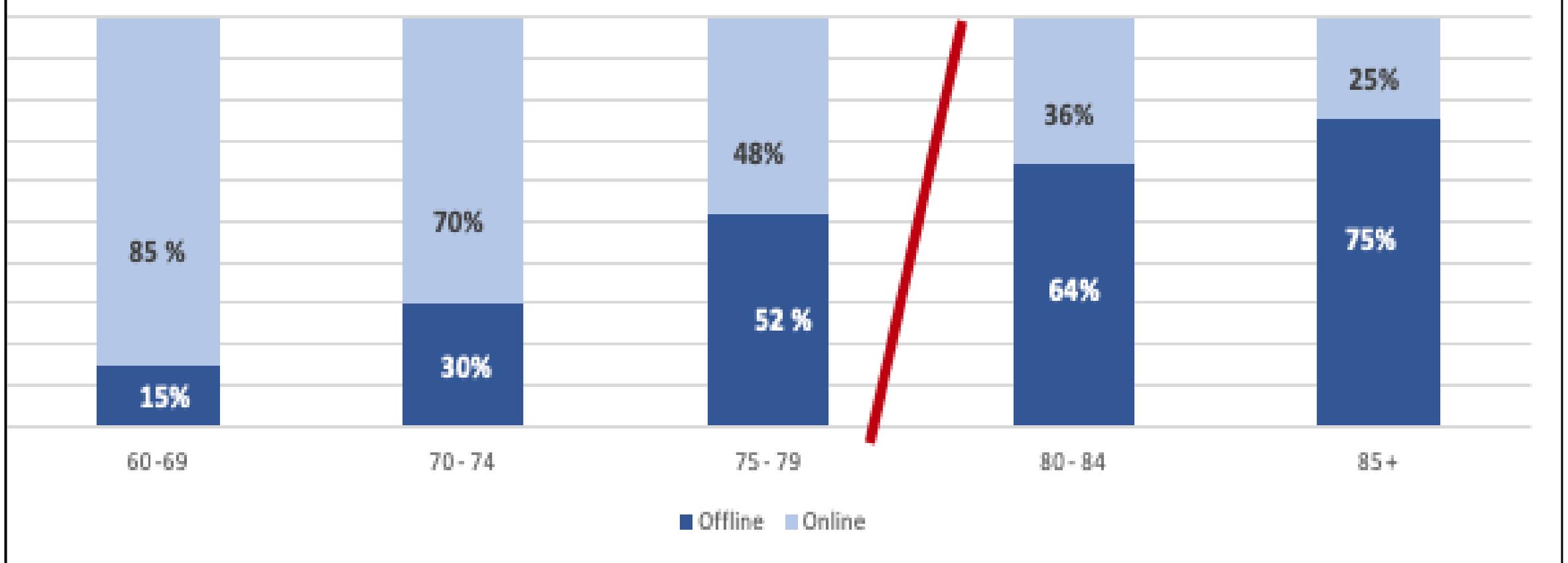
*Entscheidend ist, dass **alle relevanten Faktoren** für erfolgreiche Medienkompetenzförderung in den Blick genommen werden und mit entsprechenden Formaten reagiert wird. ...*

*Vor allem „ältere“ Menschen und Lernungewohnte bedürfen daher besonderer Aufmerksamkeit. In einer älter werdenden Gesellschaft ist jedoch dringend eine **differenziertere Betrachtung** des soziodemographischen Aspektes „Alter“ geboten, da sich **Bedürfnisse** von Berufstätigen, aktiven Ruheständlern und Hochbetagten **stark unterscheiden.**“ (S. 31)*

https://www.wirtschaft.nrw/system/files/media/document/file/mwide-digitalstrategie2.0_final.pdf

Die Alterslücke verschiebt sich zu den Hochaltrigen

Onliner und Offliner bundesweit 2020



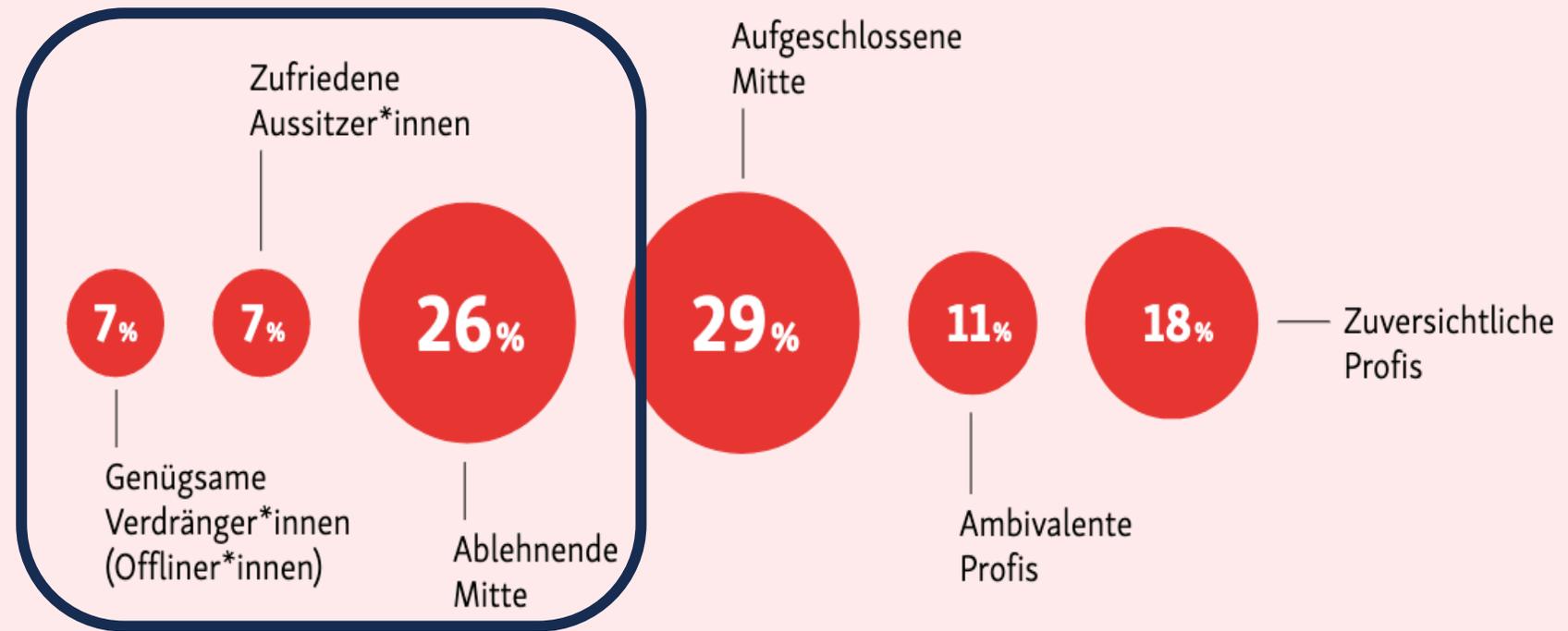
Es geht nicht nur um online- oder offline

Unterscheidung verschiedener “Personas” = typische Verhaltensweisen in Bezug auf die Internetnutzung

Digitale Gesellschaft

Abb. 015 →
Anteile der Personas in der Gesellschaft

Basis: Bevölkerung ab 14 Jahren (n=6.087)



(Digital-Index 2022/23) >70 Jahre: 36% + 9% + 18% = 63%



Frage 4: Besteht das hierzu notwendige Wissen und Know-How rund um den in NRW bestehenden Bedarf älterer Menschen im Bereich digitale Kompetenzen, etwa im Kontext von Bedarfsanalysen oder Evaluationen?

„Ein Wissensdefizit besteht nicht.“

Mit freundlichen Grüßen

(Karl-Josef Laumann MdL)

Dies ist eine verhängnisvolle **Fehleinschätzung**,
die durch fünf Feststellungen korrigiert werden muss

- **Digitale Teilhabe älterer Menschen ist nicht nur ein Kompetenz- und Bildungsproblem.** Ein nennenswerter und mit zunehmendem Alter wachsender Anteil älterer Menschen ist körperlich oder geistig nicht mehr in der Lage, Bildungsangebote wahrzunehmen, sich eigene Kompetenzen anzueignen und problemlos anzuwenden.
- Sie sind, wie teilweise auch in hauswirtschaftlichen Angelegenheiten, auf **organisierte Hilfe** oder **Assistenz** angewiesen, um teilhaben zu können.
- Bisher gibt es für Nordrhein-Westfalen keine systematische Ermittlung dieser unterschiedlichen Voraussetzungen. **Daher fehlen die Grundlagen für die angekündigte differenzierte bedarfsgerechte Gestaltung der Angebote.**

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**)

...könnten 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**)

14



Im April 2021 wurden aus den Melderegistern von Bremen und Bremerhaven 40.000 Adressen von Personen im Alter ab 60 Jahre gezogen (**Zufallsstichprobe**).

Das sind **22%** der gemeldeten Personen in diesem Alter. Der versandte Fragebogen konnte schriftlich per Rückumschlag, telefonisch oder online beantwortet werden (**Rücklauf 28%**)

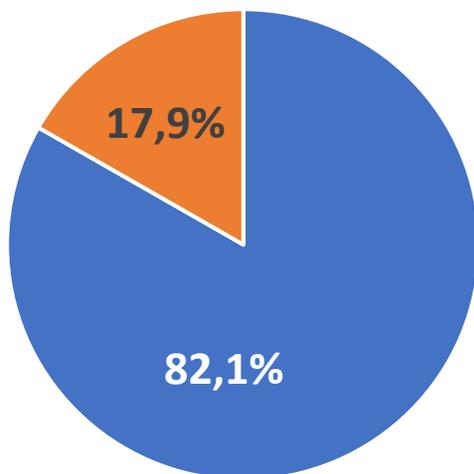
= 11.330 ausgefüllte Fragebögen



1. „Nutzen Sie persönlich zumindest ab und zu das Internet?“

(Dazu gehören auch E-Mail und Kurznachrichten wie WhatsApp auf Smartphones/Handys) JA NEIN

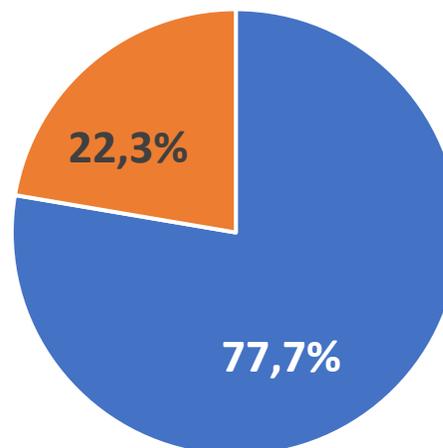
Stadt Bremen



■ Ja ■ Nein

n = 8.934

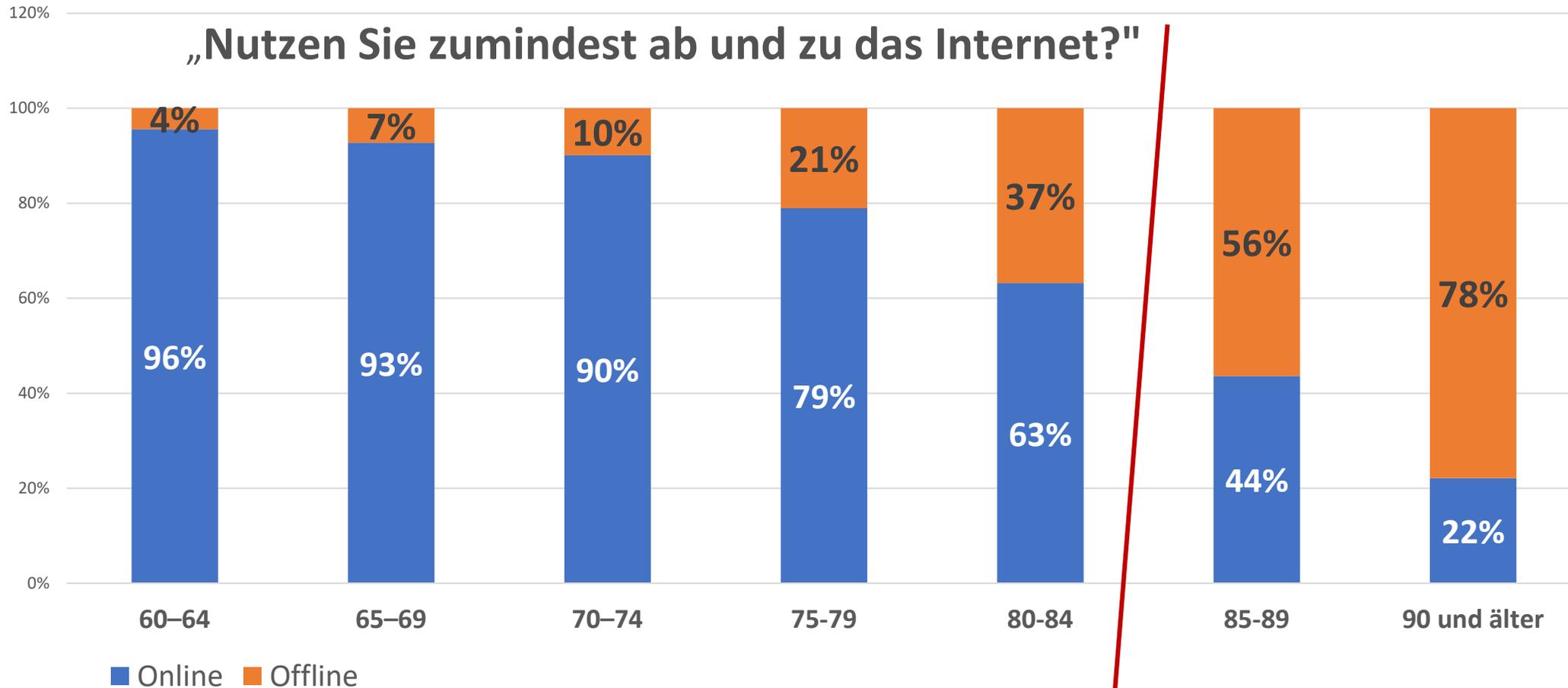
Bremerhaven



■ Ja ■ Nein

n = 1.949

In absoluten Zahlen auf die Bevölkerung 60+ hochgerechnet sind **34.411** Personen offline



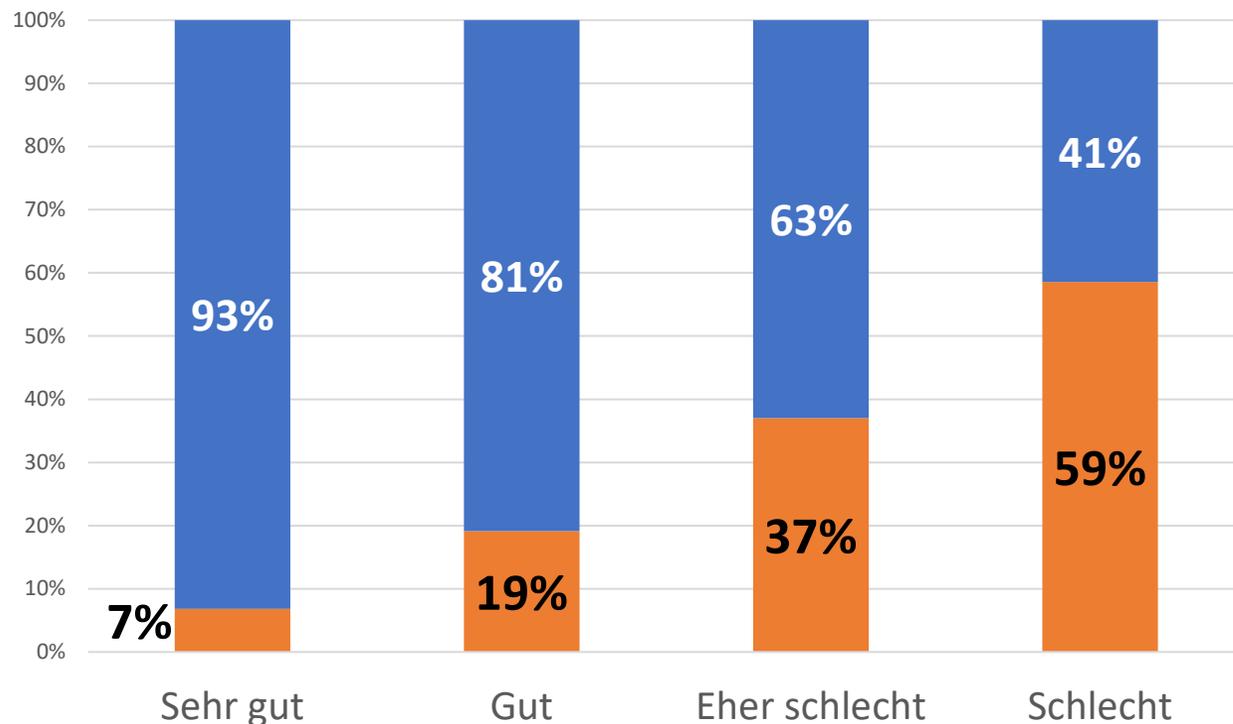
Einflussfaktoren auf die Internetnutzung

		Offline*
Geschlecht	Männer	14 %
	Frauen	22 %
Berufstätigkeit	Noch berufstätig	4 %
	Nie berufstätig gewesen	54 %
Deutschkenntnisse	eher schlecht	36 %
	schlecht	56 %
Bezug von Sozialleistungen	Ja	31 %
	Nein	17 %
Wohnsituation	Wohnen mit Service	51 %
	Pflegeeinrichtung	81 %



* Haben Sie das Internet in den letzten drei Monaten zumindest ab und zu benutzt“ n = 11.331 abzügl. 5 bis 10% „Keine Antwort“

Mobilität

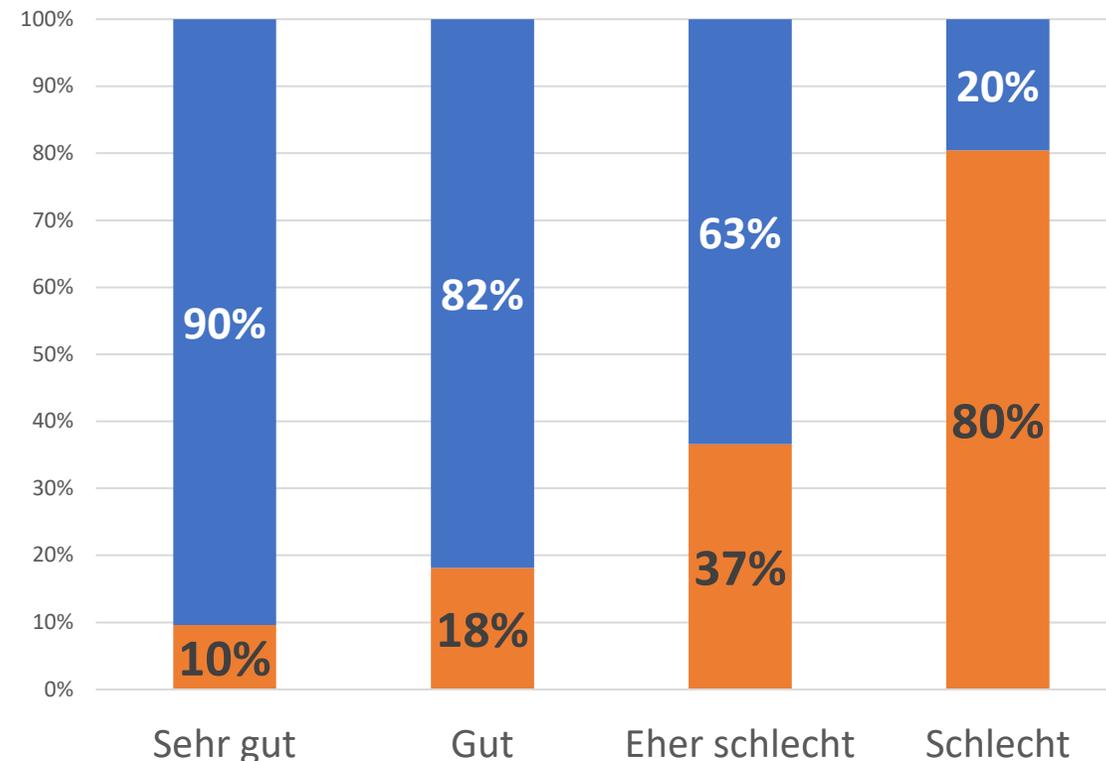


Offline Online

n=10981 abzüglich „Keine Antwort“ 350 (3,1%)

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

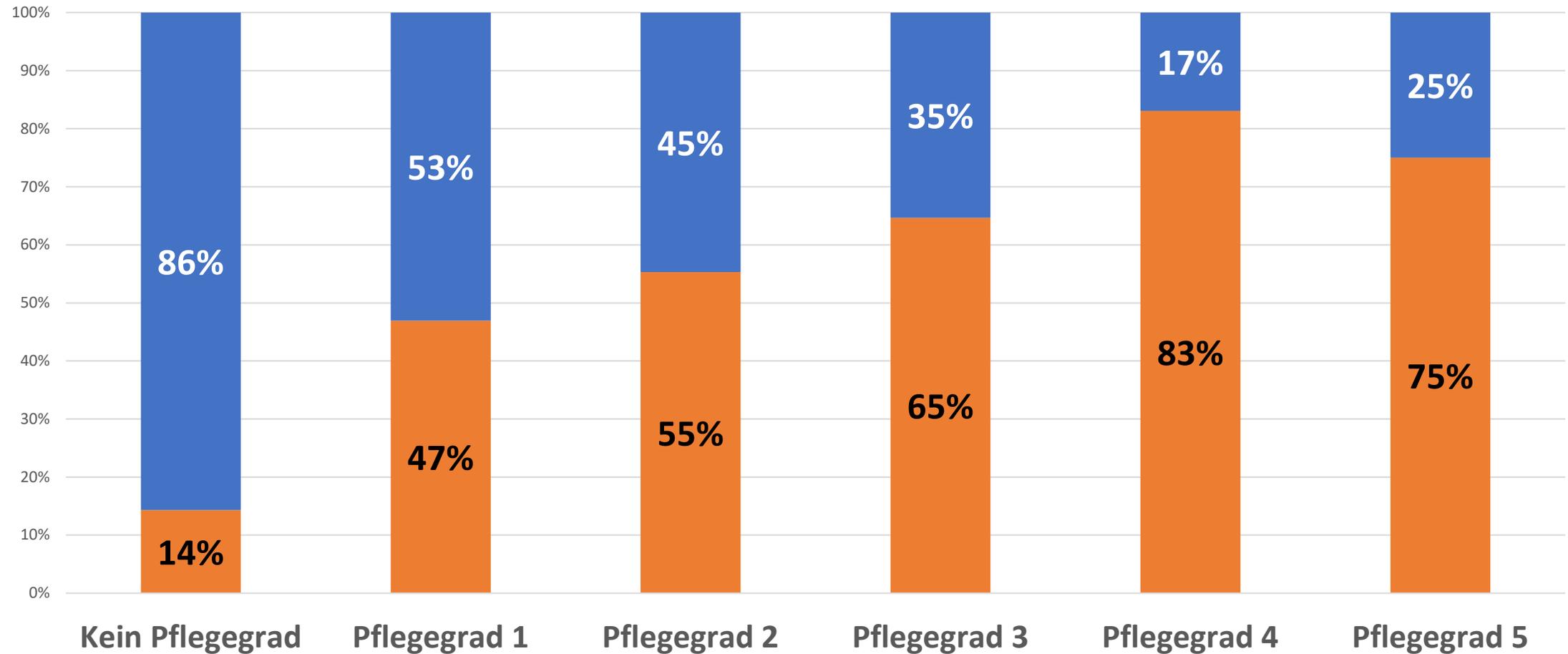
Gedächtnisleistung



Offline Online

n = 10.973 abzüglich "Keine Antwort" =358 (3,2%)

Internetnutzung bei verschiedenen Pflegegraden



Offline Online

n=10.575 abzüglich missing values 756 (6,7%)

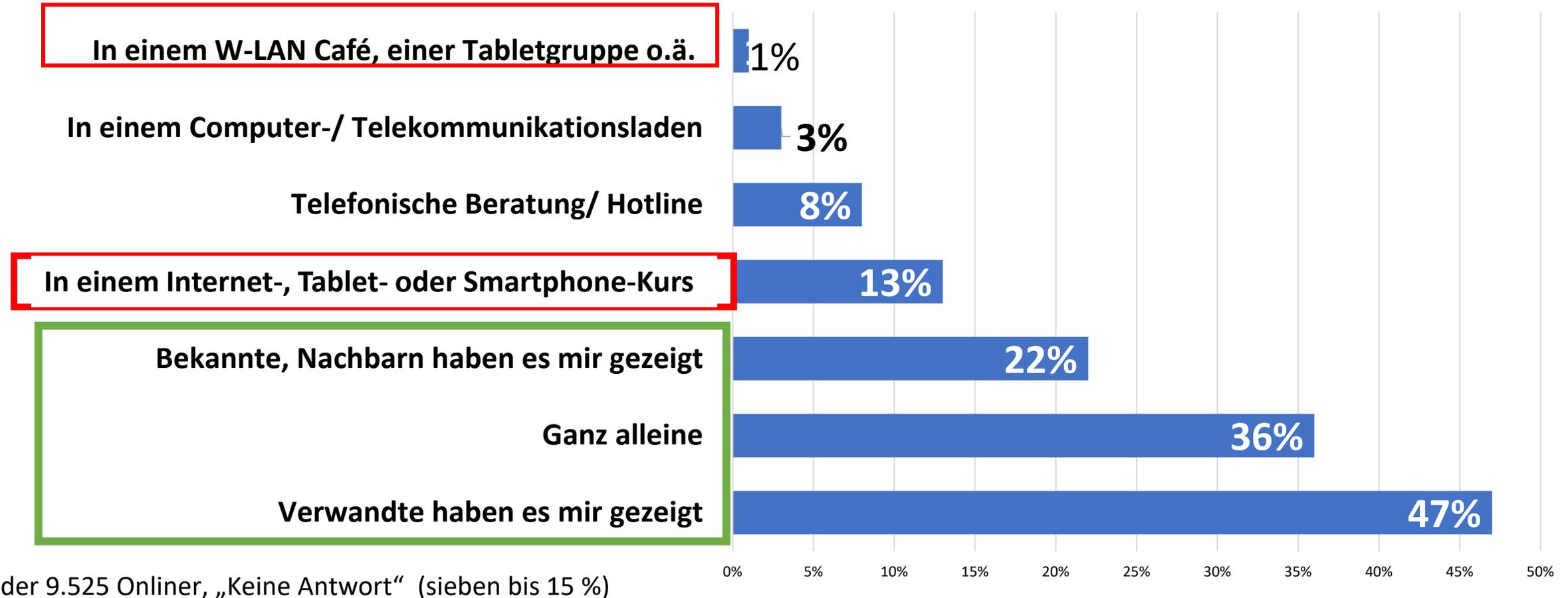
Die Digitalstrategie 2.0 der Landesregierung stellt bei den zukünftigen Maßnahmen zu lebenslangem Lernen die **institutionalisierte Weiterbildung** in den Vordergrund (S. 46).

Feststellung 2

Sofern die individuellen Voraussetzungen für einen Kompetenzerwerb und eine Befähigung zur selbstbestimmten Nutzung digitaler Angebote gegeben sind, erfolgt dies nicht in erster Linie durch formelle Kurse anerkannter Weiterbildungsträger wie Volkshochschulen, sondern durch informelle Angebote wie Übungsgruppen durch vertraute Organisationen und Initiativen möglichst wohnungsnahe. **Am häufigsten jedoch durch Verwandte und Bekannte.**

Wege des Kompetenzerwerbs

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





Feststellung 3

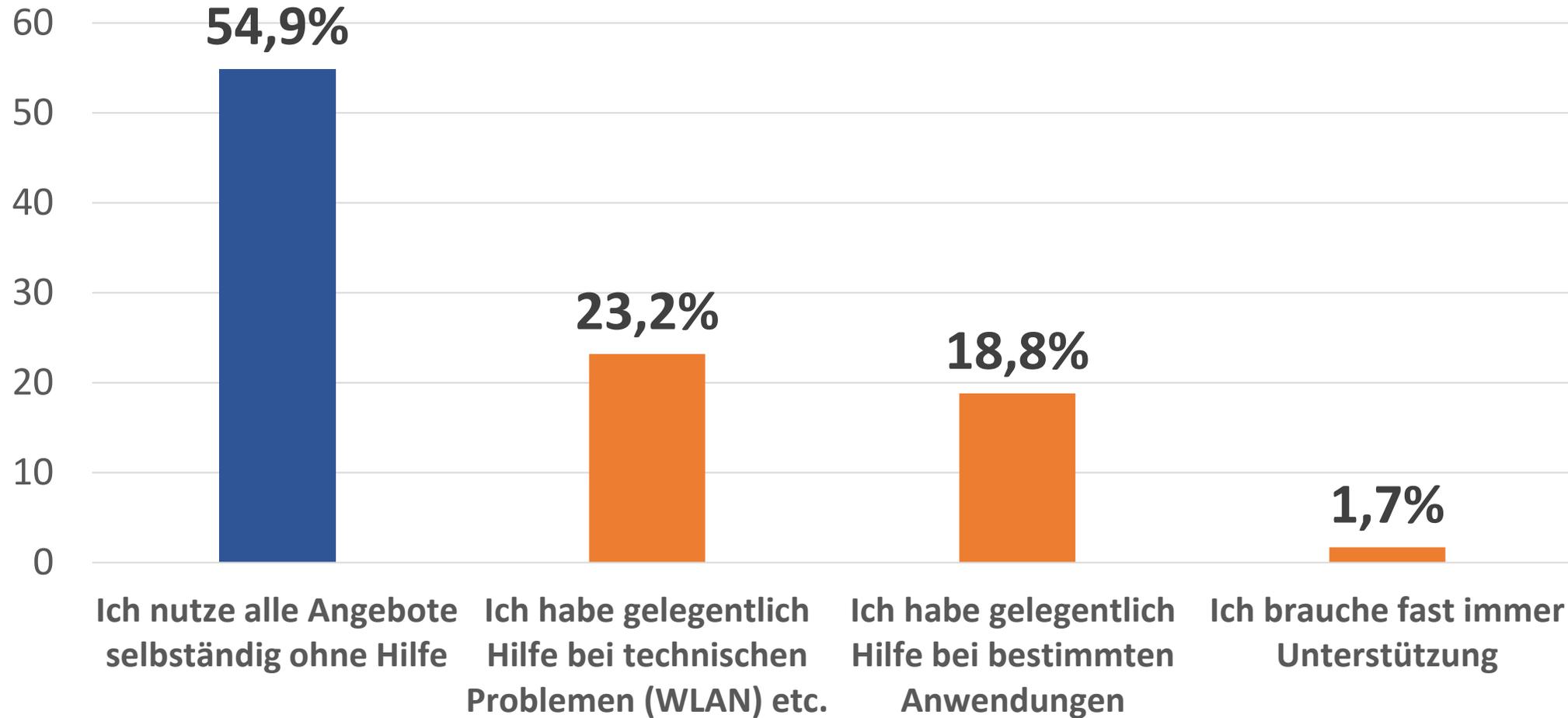
Die permanenten Änderungen und Neuerungen bei Geräten und Anwendungen auf der einen Seite und das mit dem Alter schwächer werdende Gedächtnis führen dazu, dass ein einmaliger Kurs oder die Teilnahme an einer Übungsgruppe nicht dauerhaft zu einer problemlosen Nutzung entsprechend dem individuellen Bedarf führen. Vielmehr treten **immer wieder Probleme** auf, die es verhindern, ein gewünschtes Ergebnis zu erzielen.

Bei betrieblichen Anwendungen können die Beschäftigten auf einen **Support** zugreifen, der telefonisch Hilfe bietet und bei Bedarf auch vorbeikommt. Auch einige Online-Plattformen bieten einen telefonischen Support für ihre jeweiligen Angebote an. Für die technischen Bedienungsprobleme gibt es eine solche „**digitale Pannenhilfe**“ nur vereinzelt, und für **Online-Dienste der öffentlichen Verwaltung (E-Government)** gibt es überhaupt keinen Support für die Bürgerinnen und Bürger.



Selbständigkeit der Nutzung der **Onliner**

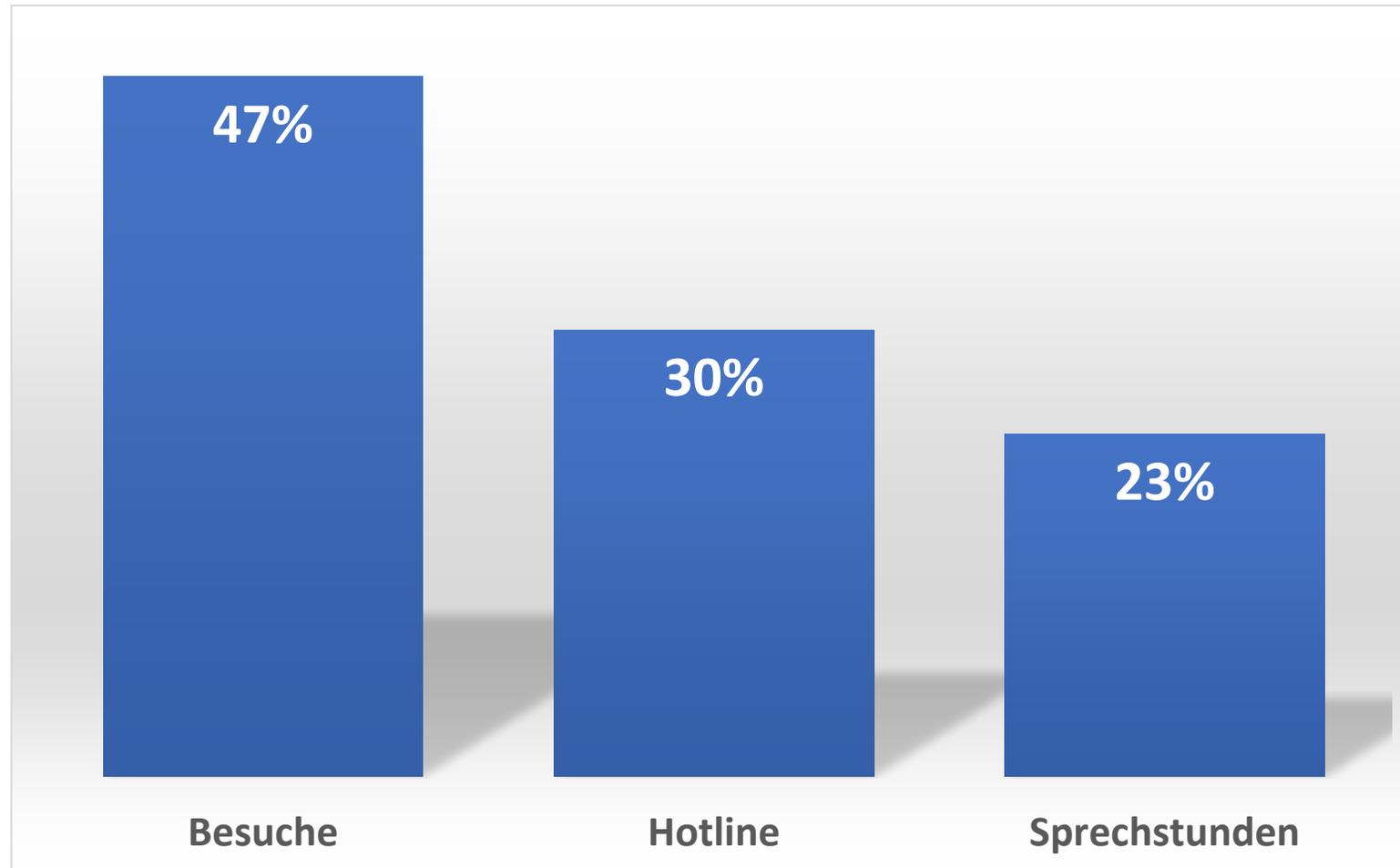
Nutzen Sie das Internet selbstständig oder mit Hilfe?



n = 9.252 abzüglich "Keine Antwort" 125 (1,4%)



Gewünschte Unterstützung der Onliner



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



Nachfrage nach Unterstützungsleistungen für Onliner

(Hochrechnung Minimal-Szenario)

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

	Bedarfwunsch	Nachfrage	Stadt Bremen	
		Realisierung in %	Personen	Nutzungen pro Jahr
Hausbesuche	52.500	20%	10.500	2 x = 20.100
Hotline	33.200	20%	6.600	3 x = 19.800
Sprechstunden	25.500	20 %	5.100	3 x = 15.300

Feststellung 4

Der Achte Altersbericht sieht besonders große Chancen der Digitalisierung in den Bereichen **Wohnen, Gesundheit und Pflege**.

Smart-Home-Anwendungen, Digitale Gesundheitsanwendungen (DiGAs) und Digitale Pflegeanwendungen (DiPAs) können grundsätzlich einen längeren Verbleib in der eigenen Wohnung ermöglichen und damit die Kosten im Vergleich zu einer Heimunterbringung reduzieren. Telemedizin in Form von Videosprechstunden kann die medizinische Versorgung in ländlichen Regionen etwas entlasten.

Der **Unterstützungsbedarf** älterer Menschen ist bei diesen Anwendungen jedoch noch größer als bei den Kommunikationsdiensten wie WhatsApp oder der Informationssuche mit Google, die aktuell am häufigsten genutzt werden.

Feststellung 4 (Forts.)

Diese Unterstützung kann nicht von den Ehrenamtlichen geleistet werden, die bisher die Hauptlast der Kompetenzförderung und Unterstützung tragen, weil die Nutzung dieser Anwendungen immer auch eine fachliche Information und Beratung erfordert

Der Achte Altersbericht empfiehlt daher eine **Professionalisierung**, Diversifikation und **Vernetzung** der verschiedenen Unterstützungsangebote für unterschiedliche Handlungsfelder und Bedarfe.

Das bedeutet, dass die Unterstützung für digitale Anwendungen und die dazugehörige fachliche Beratung in den jeweils dazu **vorgesehenen Beratungsstellen** erfolgen sollte: Beratung zu Smart Home in den Wohnberatungsstellen, Unterstützung bei digitalen Pflegeanwendungen in den Pflegestützpunkten usw.

Dies gilt auch für die **ambulante Pflege** und **haushaltsnahe Dienste**.

(1) Erfahrungsorte im engeren Sinn

- Vorführungen in vertrauten Umgebungen, insb. Einrichtungen der offenen Altenarbeit,
- aufsuchend mit mobilen Angeboten,
- Angehörige als Mittler,
- Einbeziehung aufsuchender Altenarbeit, Nachbarschaftshilfe und ambulanter Pflege als Botschafterinnen/Botschafter

(2) Kompetenzförderung

Basiskompetenzen

Vertieftes Verständnis von Sicherheit, Vertrauenswürdigkeit u.a.

- Kurse
- Kleingruppen-Training
- 1.1 Coaching
- Hausbesuche

(3) Assistenz (First-Level-Support)

Verlässliche unmittelbare Hilfe bei aktuell auftretenden Nutzungsproblemen und für das Mithalten bei Aktualisierungen, „Digitalambulanzen,“ die man aufsuchen oder anrufen kann, die bei Bedarf auch nach Hause kommen

(4) Professionelle bereichsspezifische Unterstützung bei Verwaltungsangelegenheiten, Bankgeschäften, Reisen, Wohnen, Gesundheit, Pflege, Energie u.a.

(4a) Fachspezifische Erfahrungsmöglichkeit und Beratung

(4b) Second-Level-Support: Einzelcoaching, Hilfe und Assistenz, stationär, aufsuchend und per Telefon, möglichst in die jeweiligen Dienstleistungen integriert

Diversifizierte Unterstützungsangebote bedürfen der **Koordination** und der Abstimmung mit den noch zu ermittelnden Bedarfen. Wenn wirklich alle älteren Menschen teilhaben können sollen, geht es nicht nur um einzelne bedarfsgerechte Angebote, sondern um eine Assistenz- oder Ermöglichungsinfrastruktur (BertelsmannStiftung 2019, Fachbeirat BMFSJ 2019), in der an unterschiedlichen Bedarfen ausgerichteten Angebote verschiedener Träger koordiniert werden.

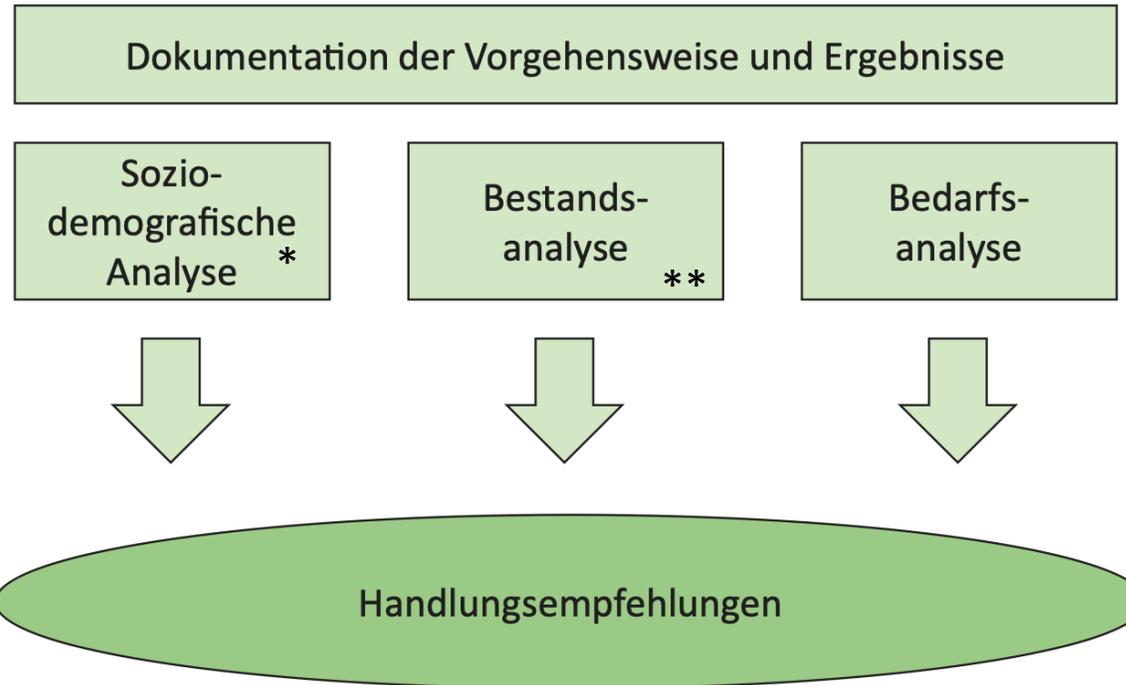
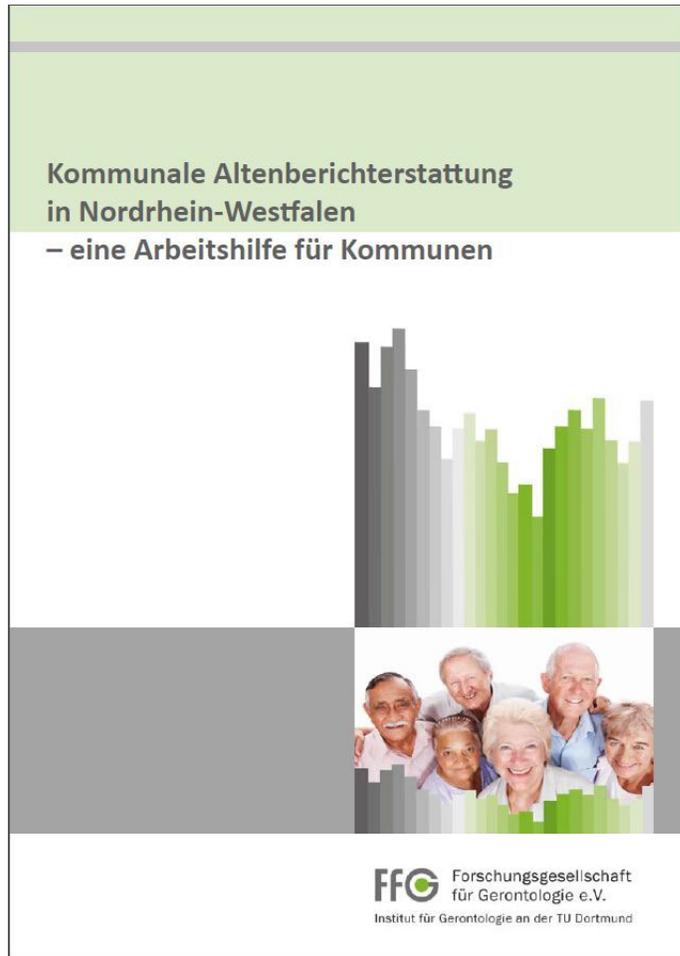
Die Kommission für den Achten Altersbericht sieht hier die Kommunen in der Pflicht. Sie sind nach § 71 SGB XII für **die Altenhilfe** zuständig – und auch für viele Bereiche der **Daseinsvorsorge**

§ 71 SGB XII Altenhilfe

(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.*

**Bisher werden sechs Leistungen genannt.
Digitale Teilhabe sollte ergänzt werden.**



© FfG 2014

In Zeiten der Digitalisierung auch

* Nutzung digitaler Medien, Zugang und Kompetenzen

** Bestand an Unterstützungsmöglichkeiten für Digitale Teilhabe

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

Zu den in NRW aktuell geförderten Projekten gehört das Projekt „**Digital miteinander**“, in dem 20 Pflegeeinrichtungen über drei Jahre mit jeweils bis zu 50.000 Euro pro Jahr für Sach- und Personalkosten gefördert werden (Gesamtbetrag ca. 1 Mio. Euro pro Jahr)

Das ist mehr als in anderen Bundesländern, die überwiegend Sachkosten für WLAN und Tablets finanzieren.

* <https://www.mags.nrw/miteinander-digital>

Aber Kompetenzförderung als Aufgabe der Daseinsvorsorge kann nicht auf **20 von 2.960** stationären Pflegeeinrichtungen begrenzt bleiben und auch nicht auf die stationäre Pflege alleine.

Denn die große Mehrheit der Pflegbedürftigen wird **zu Hause** gepflegt

Digitale Unterstützung in der ambulanten Pflege

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

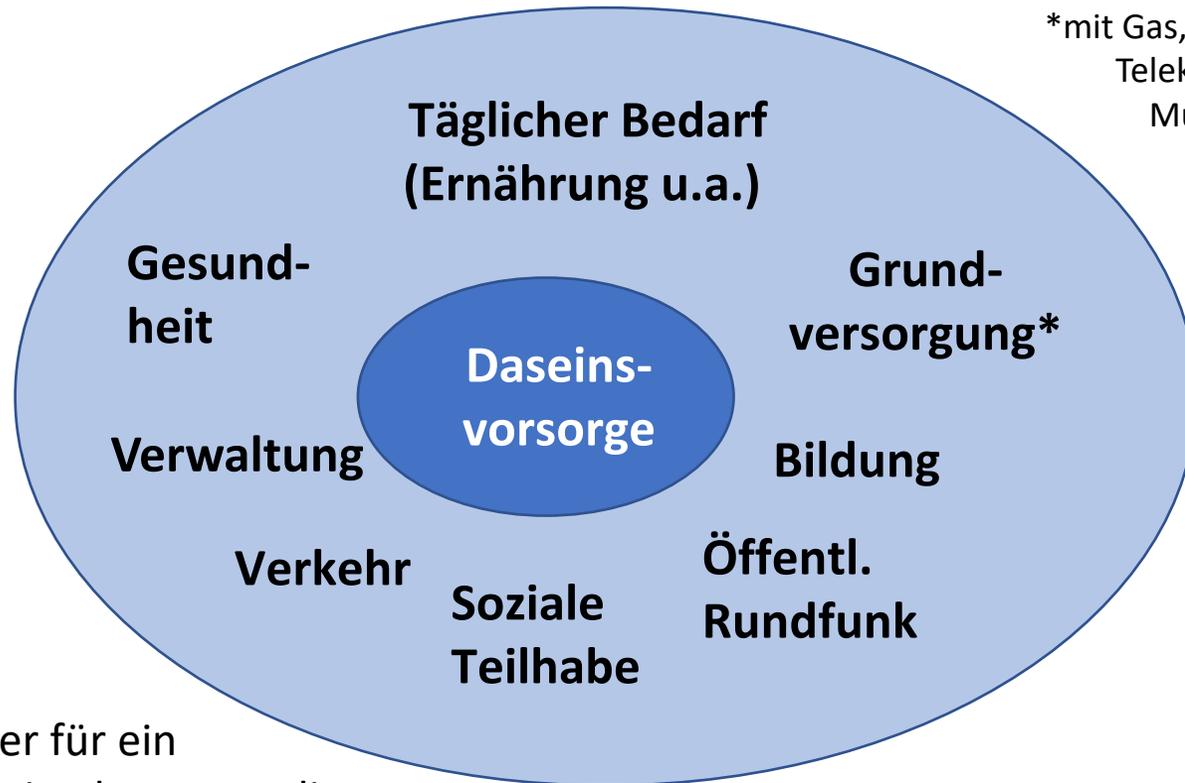
NRW LK 11: **Einkaufen** (inkl. Arzneimittelbeschaffung) oder notwendige Besorgung (z. B. **Arzt-, Bank- und Behördengänge**) inkl. administrativer Unterstützung (auch in mehreren Geschäften): 150 Punkte

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

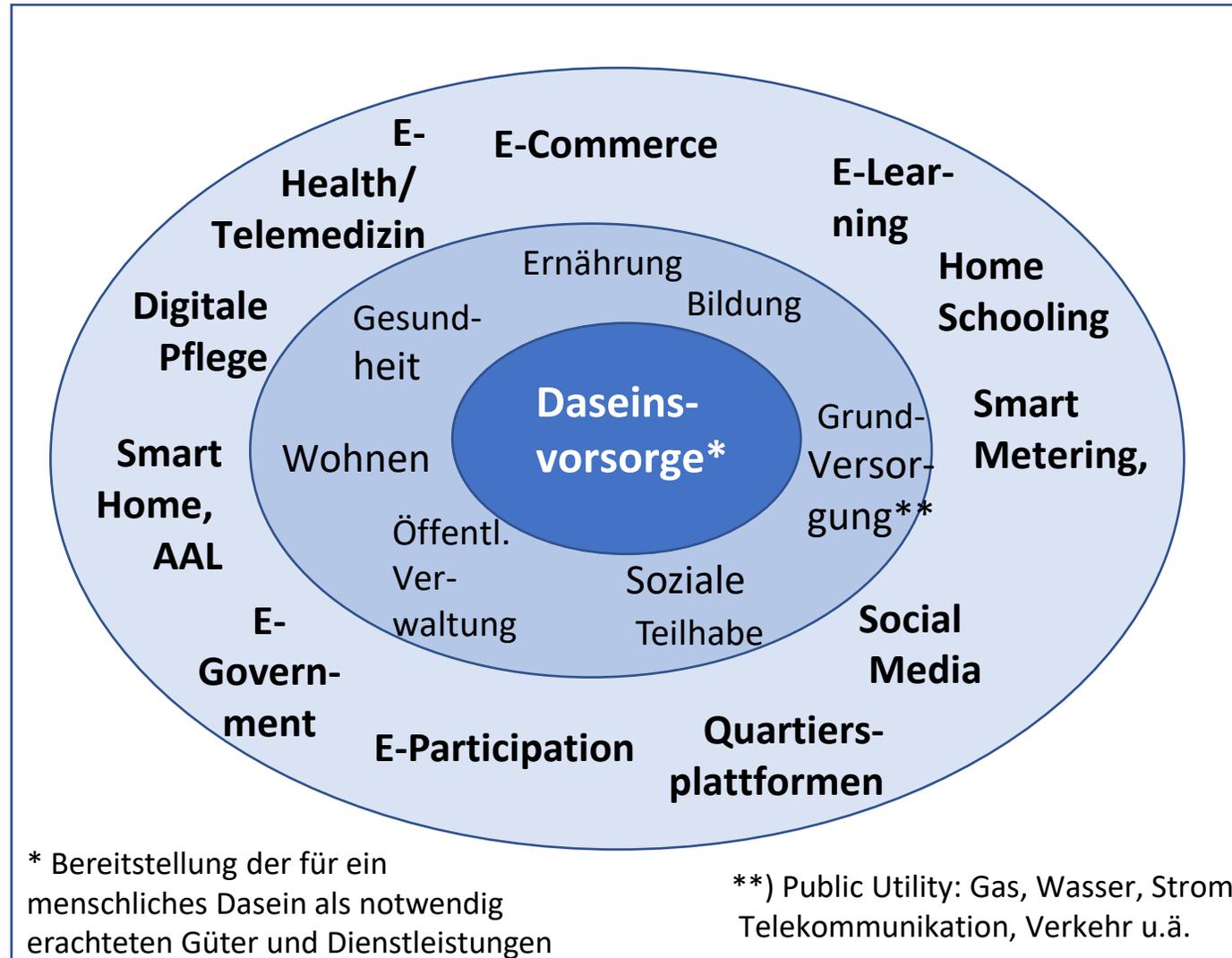
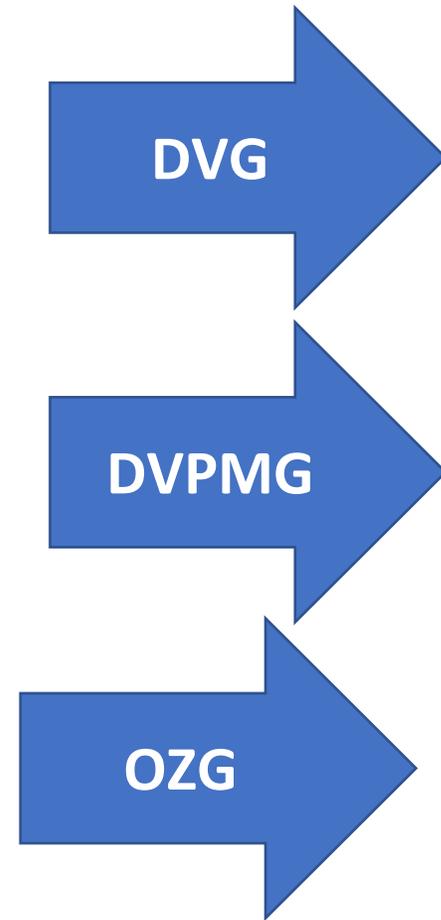
Analog, aber noch nicht digital



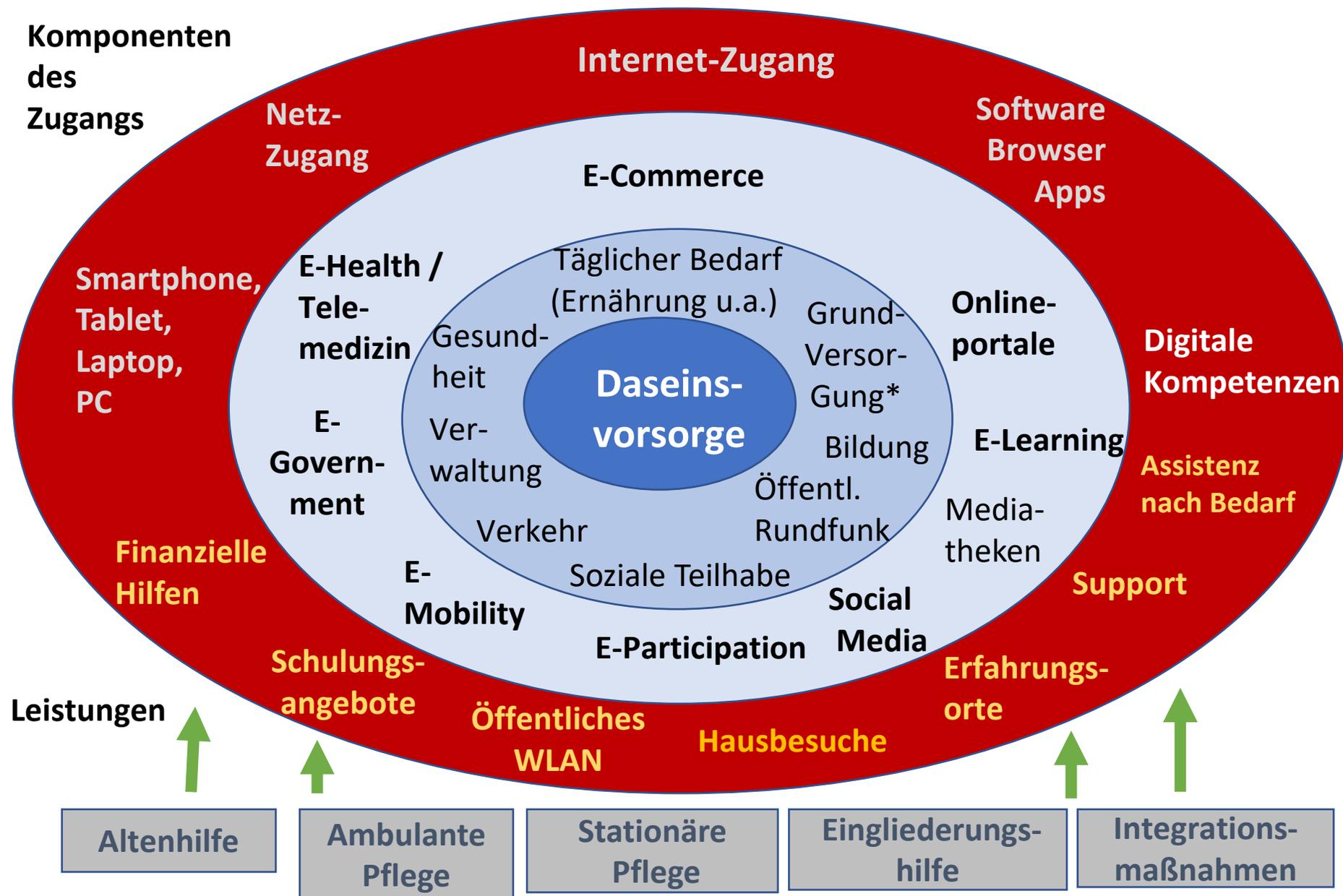
*mit Gas, Wasser, Strom,
Telekommunikation,
Müllabfuhr, ÖPNV
u.ä.

* Bereitstellung der für ein
menschliches Dasein als notwendig
erachteten Güter und Dienstleistungen

Digitale Daseinsvorsorge



Digitale Daseinsvorsorge 2.0: Handlungsfelder





Bericht über die Bremer Umfrage mit Fragebogen (Open Data)

Buch mit mehr Details und vielen Quellen



Mein Blog,
auch in Zukunft
mit Kommentaren
zu aktuellen
Entwicklungen

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](#)

30 Jahre Alterslücke

Publikationen

Links

Stories

Folgen Sie mir auf
www.teilhabe65plus.digital



Kleine Anfrage 2416 der Abgeordneten Inge Blask von der Fraktion der SPD "Steigerung der digitalen Kompetenz älterer Menschen in NRW", (Drucksache 18/5614)

Frage 2: Plant die Landesregierung im Rahmen des Landeshaushalts 2024, ausreichende finanzielle Mittel für Städte und Kommunen in NRW zur Durchführung systematischer und flächendeckender Schulungskonzepte zur Steigerung der digitalen Kompetenz älterer Menschen in NRW bereitzustellen?

„Es ist Aufgabe des Parlaments, mit der Beschlussfassung über den Haushalt den Zweck, für den Haushaltsmittel verwendet werden sollen, sowie den Umfang der zu verwendenden Haushaltsmittel festzulegen. Damit übt der Landtag sein Budgetrecht aus.“