



## **Ausschuss für Umwelt, Natur- und Verbraucherschutz, Landwirtschaft, Forsten und ländliche Räume**

### **44. Sitzung (öffentlich)**

9. September 2024

Düsseldorf – Haus des Landtags

14:05 Uhr bis 15:50 Uhr

Vorsitz: Dr. Patricia Peill (CDU)

Protokoll: Gertrud Schröder-Djug

### **Verhandlungspunkte und Ergebnisse:**

**Digitale Kompetenz von Seniorinnen und Senioren stärken – Teilhabe  
am gesellschaftlichen Leben im Alter sichern!**

**3**

Antrag  
der Fraktion der SPD  
Drucksache 18/8123

– Anhörung von Sachverständigen (*s. Anlage*)

\* \* \*



## **Digitale Kompetenz von Seniorinnen und Senioren stärken – Teilhabe am gesellschaftlichen Leben im Alter sichern!**

Antrag  
der Fraktion der SPD  
Drucksache 18/8123

– Anhörung von Sachverständigen

**Vorsitzende Dr. Patricia Peill:** Sehr geehrte Damen und Herren! Ich begrüße Sie alle herzlich zur 44. Sitzung des Ausschusses für Umwelt, Natur- und Verbraucherschutz, Landwirtschaft, Forsten und ländliche Räume anlässlich einer Anhörung von Sachverständigen. Hiermit begrüße ich auch die zahlreichen Sachverständigen, die heute erschienen sind, und auch die, die zugeschaltet sind.

Diese Anhörung wird live ins Internet gestreamt. Die Tagesordnung zu dieser Sitzung wurde unter der Dokumentennummer E 18/874 veröffentlicht. Ich sehe zur Tagesordnung keine Wortmeldung. Dann treten wir in die Tagesordnung ein.

Im Namen der Ausschussmitglieder danke ich den teilnehmenden Sachverständigen für die Bereitschaft, zur Klärung unserer Fragen beizutragen, sowie für die vorab zu gesandten Stellungnahmen, die vorne links im Eingangsbereich des Sitzungssaales ausliegen.

Dieser Ausschuss hat eine spezielle Handhabung, wie wir mit unserem begrenzten Zeitrahmen umgehen. Es ist so, dass jede Fraktion der Reihe nach an einen Sachverständigen eine Frage stellt und dieser direkt antwortet und dafür drei Minuten Zeit hat. Wir haben hier symbolisch eine Eieruhr von 3 Minuten. Ich würde dann langsam mit dem Handy wackeln, wenn ich bitte, dass Sie zum Schlusspunkt kommen.

Ich denke, alle haben die Stellungnahmen gelesen. Es wäre für uns wichtig, viele Fragen an Sie zu stellen, damit wir Verständnisfragen klären können. Ist das für alle Sachverständigen so in Ordnung? Die, die schon mal hier waren, kennen die Gegebenheiten des Umweltausschusses, wunderbar.

Dann würde ich anfangen mit der antragstellenden Fraktion. Frau Blask, Sie haben die erste Frage.

**Inge Blask (SPD):** Meine Damen und Herren Sachverständige, ich bedanke mich auch für Ihre Stellungnahmen, die Sie uns vorgelegt haben, und würde mit meiner ersten Frage an Frau Professorin Müller beginnen.

Sie beschäftigen sich mit dem Digital Divide. Bei welchen Gruppen, meinen Sie, manifestiert sich dieser Digital Divide besonders stark, und was macht diese Gruppen besonders betroffen?

**Prof.'in Dr. Claudia Müller (Universität Siegen):** Zunächst vielen Dank für die Einladung, dass ich hier sprechen darf. Ich komme aus der Informatik von der Uni Siegen

und bin auch hier als stellvertretende Vorsitzende der 8. Altersberichtskommission zum Thema. So gucke ich immer mit einem interdisziplinären Blick auf die Thematik, aus der Technikentwicklung, aber auch im Dialog mit Gerontologie, Gerontolog\*innen, Geragog\*innen.

Vielleicht zwei wichtige Aspekte. Generell ist die Annahme, der Digital Divide bestehe zwischen Jung und Alt. Dem ist aber nicht so. Wenn Sie sich die Internetnutzungszahlen der gesellschaftlichen Gruppe 65+ anschauen, sehen Sie, dass die Zahlen sehr hochgegangen sind, vor allem nach der Covid-Pandemie.

Wir haben aber einen Digital Divide zwischen Alt und Alt. Das heißt, Hochaltrige sind immer noch sehr abgehängt und auch Menschen in prekären Lebenssituationen. Der Digital Divide muss auch aus einer intersektionalen Perspektive betrachtet werden. Exklusionsfaktoren können sich gravierend verdichten: geringes Einkommen, geringe Bildungsausstattung, Bildungsbiografie. Der Digital Divide ist immer noch gegendert. Wir haben den Bericht noch nicht, aber Teilhabechancen sind auch das Thema des 9. Altersberichts. Da werden auch Schlaglichter gesetzt, die wir bisher viel zu wenig betrachten, nämlich Menschen mit Migrationsgeschichte und auch Menschen mit LGBT-Hintergrund, die oft vom Zugang zu Bildungschancen ausgeschlossen sind.

Ich habe jedenfalls in der Ankündigung gelesen, dass das Themen sind, die sehr wichtig sind. Die müssen wir mitnehmen.

Generell finde ich Ihre Forderungen alle sehr nachvollziehbar. Was mir fehlt, ist eine Community-Perspektive, eine Gemeinschaftsperspektive auf die Schaffung von Bildungsmöglichkeiten für ältere Menschen – das vor allem auch mit Blick auf ländliche Räume. Was mir auch fehlt, ist ein ganzheitlicher Bildungsbegriff, ein kompetenzorientierter Bildungsbegriff: digitale Bildung als ein Querschnittsthema zu verstehen – für alle Lebensbereiche von uns und von älteren Menschen. Das geht durch alle Lebensbereiche einmal quer durch, durch Wohnen, Mobilität, Gesundheitsversorgung, Pflege, Medizin, Teilhabe, soziale Teilhabe, soziale Kommunikation, Leben im Quartier.

**Norwich Rüße (GRÜNE):** Meine erste Frage würde sich an Herrn Schuldzinski richten. Die Verbraucherzentrale NRW hat ja ein Angebot. Es gibt schon einiges; es ist nicht so, dass in dem Bereich noch gar nichts passieren würde. Ich wüsste gerne von Ihnen, anknüpfend an die vorherige Frage: Wo, glauben Sie, liegen die Defizite, wo noch etwas gemacht werden müsste? Vielleicht sagen Sie auch „wir sind hinreichend gut aufgestellt“, das kann ja auch sein.

**Wolfgang Schuldzinski (Verbraucherzentrale NRW):** Vielen Dank, Herr Rüße. Meine sehr geehrten Damen und Herren! Vielen Dank für die Einladung und die Gelegenheit, hier mitzudiskutieren und Input zu geben.

Ja, die Verbraucherzentrale NRW setzt sich schon lange für Autonomie, für Selbstbestimmung, gerade auch im digitalen Zeitalter, der Menschen ein. Ich kann daran anknüpfen, was wir vorhin von Frau Professorin Müller gehört haben: Die Defizite beim Zugang ziehen sich komplett durch die unterschiedlichen Strukturen. Es gibt in der Tat

bestimmte Risikofaktoren, die wir gerade schon einmal gehört haben. Diese Risikofaktoren zu identifizieren und gezielt an ihnen zu arbeiten, das ist sicherlich eine Aufgabe. Da stecken auch in dem Antrag richtige und wichtige Ansätze drin.

Ich befürchte nur, man wird insgesamt keine Flächendeckung von Bildungsmaßnahmen hinkriegen, so wichtig sie natürlich sind und so unbedingt sie auch ergriffen werden sollten – zielgruppengerecht, genau gesteuert und die Menschen da abholend, wo sie mit ihren Bedürfnissen stehen. Es wird allerdings immer Gruppen geben, die man nicht erreichen kann. Wir kennen das auch aus anderen Bildungsproblematiken im Umgang mit jungen Menschen. Deshalb setzen wir uns insbesondere auch dafür ein, dass die Technik per se schon einen nutzerfreundlichen Ansatz hat.

Vielfach sind ältere Menschen oder auch andere Gruppen überfordert, wenn sie sich mit der Technik auseinandersetzen: durch sich ständig ändernde Oberflächen, durch sogenannte „dark patterns“, also den Versuch, in eine bestimmte Richtung gelenkt zu werden; Sie kennen die Cookie-Problematik ... All das verunsichert Menschen. Und Gruppen, die sowieso schon etwas verunsichert sind, weil sie die Schwierigkeit des Zugangs ohnehin schon haben, die ersten Hürden aber überwunden haben, werden dann noch mal und noch mehr verunsichert.

Deshalb haben wir insbesondere den Ansatz, den wir auch in vielen anderen Gebieten verfolgen, dass man die Technik so gestalten muss, dass sie nutzerfreundlich ist, und zwar by design und nicht durch zig Abwahl-, Umwahl- und Einstellungsmöglichkeiten. Das würde sicherlich an vielen Stellen helfen.

Ein vernünftiger Ansatz der Techniks Schulung des Zugangs ist sicherlich sinnvoll. Aber ganz am Ende bleibt, dass es immer noch die Möglichkeit geben muss – und ich glaube, noch eine lange Zeit –, zumindest in Themenfeldern, die für die Daseinsvorsorge unerlässlich sind, einen analogen Zugang zu bekommen. Deshalb freuen wir uns über die riesigen Chancen, die in der technischen Entwicklung stehen. Wir stehen ja jetzt vor der nächsten Schwelle mit der KI-Revolution. Da stecken sehr viele Chancen drin, auch für die Zielgruppe. Aber ich glaube, wir müssen uns für einen analogen Zugang auch in vielen Bereichen weiter einsetzen.

**Bianca Winkelmann (CDU):** Als Erstes möchte ich mich im Namen der CDU-Fraktion ganz herzlich für Ihre umfangreichen Stellungnahmen bedanken. Dieses Thema ist etwas, was uns gesellschaftspolitisch durchaus alle bewegt.

Meine erste Frage würde sich an Frau Stein-Lücke wenden. Frau Stein-Lücke, ich gehe sofort tief in die Stellungnahme rein. Sie sind in Ihrer Stellungnahme der BG 3000 Service GmbH eingegangen auf das Thema der Gestaltung von Bildungsmaßnahmen als „Push statt Pull“-Angebote. Könnten Sie uns das ein bisschen näher definieren? Welche Vorteile könnten sich für die Gesellschaft ergeben, wenn digitale Angebote nach diesem Ansatz umformiert werden würden?

**Simone Stein-Lücke (BG 3000 Service):** Frau Winkelmann, ich freue mich sehr, dass ich Stellung beziehen darf zu diesem wichtigen Thema. Wir kommen mit der BG 3000

von der Bildung ab 14 Jahre aufwärts. Wenn Sie beobachten, dass sehr viele junge Leute heute kein profundes IT-Wissen haben, keine Anwendungskompetenzen haben, sondern lediglich User sind – Verzeihung, wenn ich das sage –: doofe User, die passiv konsumieren, und das über Stunden, aber nicht in der Lage sind, einen kreativen Zugang zu Netzanwendungen beispielsweise zu haben; dann ist es selbstverständlich, dass dieses Thema irgendwann aufwächst.

Wenn Sie überlegen: Die Senioren von heute, sprich 60 Jahre und älter, waren, als das Internet entwickelt wurde und nach Deutschland kam, zwischen 30 und 40 Jahren alt. Das heißt, was haben diese Menschen denn die letzten 25, 30 Jahre getan? Es ist keine punktuelle Betrachtung – „huch, ältere Menschen fallen von den Bäumen“ –, sondern das sind Menschen, die sich die letzten 25, 30 Jahre leider nicht mit dem Thema beschäftigt haben und sich ein wenig um die moderne Entwicklung gedrückt haben.

Wenn ich in meiner Stellungnahme sage, „lasst uns doch bitte mal überlegen, ob wir nicht von Pull- zu Push-Funktionen kommen“, dann ist da Folgendes mit gemeint: In vielen Stellungnahmen und Betrachtungen aus der Wissenschaft lese ich immer von einer retrospektiven Betrachtung und Analyse der Ist-Situation. Sprich: „Der Senior, die Seniorin von heute hat folgendes Problem: ...“ Angesichts der Herausforderungen von morgen, von übermorgen – wir alle haben davon gehört, dass Deutschland nicht ganz vorne in der Entwicklungsspitze dabei ist, sondern eher ein wenig zurückhaltend – muss ich überlegen, wie ich eine Versorgung sicherstellen kann, die der alternde Mensch nicht aufsuchen und sich mühsam zusammenkratzen muss, indem er sich irgendwo hinbegeben muss, sondern ich denke das von der Wirtschaft aus. Zum Beispiel wären die Wirtschaftsverbände – darauf weise ich in meiner Stellungnahme hin – hier fantastische Ansprechpartner: Die Wirtschaft steht an der Spitze der Entwicklung. Sie entwickelt auf die nächsten fünf Jahre, zehn Jahre, 20 Jahre hinaus das, was wir auf der ganzen Welt irgendwann sehen werden. Und Deutschland da singulär zu betrachten, ist definitiv zu kurz gesprungen.

Ich würde mich also wahnsinnig freuen, wenn wir nicht nur retrospektiv den Einzelfall des älteren Menschen betrachten, sondern uns mit der Wirtschaft zusammenschließen und sagen: „Was müssen die User morgen, übermorgen, überübermorgen eigentlich leisten können, verstehen können, um die Vorteile nutzen zu können und nicht abgehängt zu werden?“ Wenn Sie überlegen, wie zum Beispiel ein Pizzadienst Ihnen die Pizza nach Hause bringt, Ihre Bedarfe deckt, so ist es auch denkbar, dass wir mit Unterstützung der Wirtschaft Services, und zwar aufsuchende Services, entwickeln, dass die eigentlichen Anwendungen, die gewünscht sind, und zwar vom Bankenverband bis zum Verlegerverband, erklärt werden. Da ist sehr viel möglich.

**Dietmar Brockes (FDP):** Meine Damen und Herren, auch seitens der FDP-Landtagsfraktion herzlichen Dank, dass Sie uns heute hier zur Verfügung stehen und auch die Anhörung mit Ihren schriftlichen Ausführungen schon bereichert haben. Ich würde gern meine erste Frage an Herrn Schmid richten wollen.

Wenn Sie mir sagen könnten, welche konkreten Maßnahmen Sie für notwendig halten, um die digitale Kluft zwischen älteren und jüngeren Menschen zu überbrücken. – Vielen Dank.

**Thomas Schmid (Medienförderung RLP [per Video zugeschaltet]):** Von meiner Seite vielen Dank für die Einladung und danke auch für die Frage. Ich muss Ihnen eine Antwort geben, die Ihnen wahrscheinlich nicht so gefallen wird, weil ich glaube, dass diese Kluft letztendlich in vielen Fällen gar nicht zu überwinden sein wird, sondern dass wir uns überlegen müssen, wie wir Menschen dabei helfen können, die diese Kompetenzen nicht haben.

Wir haben in Rheinland-Pfalz 700 ehrenamtliche Digitalbotschafter ausgebildet, die Tag für Tag mit diesen Menschen zu tun haben. Wir stellen einfach fest, wie schwierig es ist, digitale Kompetenzen an Menschen zu vermitteln, die sich damit nie befasst haben. Deswegen würden wir eher vorschlagen, dass es in vielen Bereichen Anlaufstellen gibt für diese Menschen, wo ihnen geholfen wird, digitale Anträge auszufüllen. Das kann auf kommunaler Ebene sein, in den Bürgerbüros. Ein ganz wichtiger Bereich ist jetzt das Gesundheitssystem mit der elektronischen Patientenakte, mit E-Rezepten, mit Videosprechstunde. Viele Menschen werden überfordert sein und brauchen Hilfe. Da wäre es schön, wenn es Anlaufstellen gäbe, die von den Kommunen, Krankenkassen oder wem auch immer, die für diese Menschen zuständig sind, eingerichtet werden würden. Ich hoffe, Ihre Frage ist damit hinreichend beantwortet.

**Vorsitzende Dr. Patricia Peill:** Herr Brockes nickt. Das können Sie wahrscheinlich nicht sehen, aber es scheint so zu sein.

**Zacharias Schalley (AfD):** Auch unsererseits vielen Dank für die vorab eingereichte schriftliche Expertise. Meine erste Frage würde ich an Frau Professorin Müller richten. Sie hatten gerade ein Thema schon angesprochen. Sie sagten, Senioren und Digitalisierung ist das eine, aber Sie haben auch eine Differenz gezogen zwischen alten Menschen und sehr alten Menschen oder, wenn ich es vielleicht etwas weiter aufziehe:

Wie unterscheiden sich die Bedürfnisse von älteren Menschen, die schlicht keine Digital Natives sind im Vergleich zu den Bedürfnissen von Menschen, die jetzt sehr alt sind oder gar pflegebedürftig werden? Ich denke hier an die Generation 70+, 80+ im Vergleich zu meiner Elterngeneration von um die 60. – Danke schön.

**Prof.'in Dr. Claudia Müller (Universität Siegen):** Danke für die Frage. Es ist immer schwierig, schematisch auf solche Fragen zu antworten. Aber tendenziell zeigen die Studien, dass Personen, also die Babyboomer, die bald in die nachberufliche Phase kommen oder schon drin sind, einen ganz anderen Zugang zu der Nutzung digitaler Medien haben, dass das häufig im Alltag angekommen ist und berufsbezogene Erfahrungen bestehen.

Diejenigen, die nicht über diese digitale Bildungsbiografie verfügen, das sind oft wirklich die Abgehängten. Da muss man sich mehr Gedanken machen, Herr Kubicek beschreibt das auch sehr stark. Wie kann man Menschen motivieren, neue Möglichkeiten der digitalen Unterstützung kennenzulernen – und das auch wieder für alle Lebensbereiche? Das sind dann sicher nicht formale Lernangebote, sondern wir müssen viel mehr über informelle Lernangebote nachdenken.

Auch hier ist der breite Bildungsbegriff wichtig, digitale Bildung nicht als Selbstzweck zu sehen, sondern digitale Bildung sozusagen in einem trojanischen Pferd über andere soziale Angebote, Veranstaltungen mitzudenken und mit anzubieten. Die Gemeinschaftsorientierung ist für mich ein zentraler Punkt. Was ist gutes Leben im Alter? Die Gemeinschaftsorientierung gehört definitiv dazu. Da muss die Nutzung von digitalen Anwendungen integriert werden.

Wenn ich noch schnell ein Beispiel geben darf: ein Projekt im ländlichen Raum, in Bad Berleburg. Da haben wir mit sieben Dörfern zusammengearbeitet, im Edertal. Unsere Idee war: Wir machen partizipative Technikgestaltung mit den älteren Menschen, die hier leben. Wie können wir die motivieren? Da hatten wir erst mal ganz große Fragezeichen bei denen, die uns gegenüberstanden, und gar kein Interesse: „Was macht die Uni Siegen hier? Das ist ja nichts für uns.“ Dann haben wir zum Beispiel mit der Hausarztpraxis kooperiert. Der Hausarzt hatte Interesse zu zeigen, was wir hier mit digitalen Medien machen können.

Man muss sich Partner suchen. Man muss versuchen, es im Dorf, im sozialen Gefüge umzusetzen und alltagsbezogene Interessen zu identifizieren. Was ist den Menschen wichtig in ihrem Alltag? Wie möchten sie leben? Wie funktioniert soziale Gemeinschaft? Das ist wichtig, gerade für die Menschen, die abgehängt sind, oder wo man denkt „Ach, wir schaffen das gar nicht, die noch für Technik zu motivieren.“ Das kann man schaffen. Aber man muss es sehr niedrigschwellig und über Alltagszugänge machen.

**Vorsitzende Dr. Patricia Peill:** Vielen Dank, Frau Müller. – Dann kommen wir in die zweite Runde, beginnend wieder mit Frau Blask.

**Inge Blask (SPD):** Ich würde gern Herrn Professor Kubicek ansprechen und grundsätzlich die Frage stellen, wie Sie derzeit die Gesamtlage in Bezug auf digitale Teilhabe von Seniorinnen und Senioren einschätzen. Wo, meinen Sie, liegen da die größten Defizite. Gibt es auch Unterschiede in den Gruppen der älteren Senioren?

**Prof. Dr. Herbert Kubicek (Institut für Informationsmanagement Bremen [ifib]):** Vielen Dank für die Frage und die Einladung. In der Tat: Ältere Menschen, das geht von 60 bis weit über 90. Frau Müller hat es schon gesagt, der digitale Graben liegt nach meinen eigenen Erhebungen in Bremen – da haben wir 11.000 ältere Menschen über 60 befragt. Die, die noch nie das Internet genutzt haben, liegen bei 75 und dann erst recht bei 80 Jahren.



In der Altersforschung unterscheidet man zwischen dem dritten und dem vierten Alter. Das ist etwas grob, aber ich finde das ganz plastisch. Im dritten Alter, das beginnt mit dem Ruhestand, ist man noch relativ rüstig. Man sucht Aktivitäten. Da spielen auch Technik, bürgerschaftliches Engagement, das alles eine Rolle. Aber ab 80 beginnt das vierte Alter.

Da schwinden bei fast allen die körperlichen und geistigen Ressourcen. Deswegen bin ich auch ganz klar bei Herrn Schmid: Einer 80-jährigen Frau, die nie berufstätig war und nie was mit Computern zu tun hatte, der kann man nicht sagen: „Geh mal in einen Erfahrungsort oder einen Volkshochschulkurs“. Da müssten wir über Assistenz reden, so wie wir auch bei anderen hauswirtschaftlichen Dingen den älteren Menschen dabei helfen, möglichst lange in der eigenen Häuslichkeit zu bleiben. Das heißt also, aufsuchende Assistenz und Unterstützung brauchen wir. Ich bin da bei Frau Stein-Lücke, dass die unterschiedlichen Anbieter bei den verschiedenen digitalen Diensten da eine eigene Verantwortung haben.

Ich mache mir bei der Wirtschaft keine Sorgen. Wenn die Sparkassen die Filialen schließen, müssen sie ihren Kundinnen und Kunden auch beim Online-Banking helfen. Aber wir reden ja hier auch über die Landesregierung. Und einer der Forderungspunkte sind die Servicezentren. Das ist nicht einfach ein Bibliothekszugang zum Internet, sondern das ist die Unterstützung bei den verstärkt digital gestalteten Verwaltungsdiensten. Daseinsvorsorge verstehe ich so: Seine Steuererklärung, die Grundsteuererklärung online abgeben, Anträge online stellen – das können viele Hochaltrige nicht. Und die Vorstellung, dass das alles noch ewig analog bleibt, halte ich für unrealistisch. Digitalisierung in der Verwaltung wird gerade mit den Einsparungen im analogen Bereich begründet. Also folgt daraus, dass die Verwaltung, wenn sie einen Onlinedienst einführt und die analogen Angebote einschränkt, für einen entsprechenden Support sorgen muss.

Das ist nicht trivial. Da sind verschiedene Dinge zu klären: Kann eine Mitarbeiterin einer Verwaltung für mich eine Steuererklärung machen? Datenschutz, Haftung. Deswegen habe ich in meinem Vorschlag gesagt, die Landesregierung sollte im Rahmen der Modellregionen einmal diese Art von Unterstützung in Pilotprojekten prüfen. Denn da kann man nicht an die Wirtschaft appellieren, dass die auch noch die Hilfe bei den Verwaltungsleistungen macht.

Das Zweite gilt für alle Gesundheitsdienste. Wenn wir mit dem Digitale-Versorgungs- und -Pflege-Modernisierungs-Gesetz die Versorgung mit digitalen Gesundheits- und Pflegeapps verbessern wollen, muss auch da durch die Gesundheitsdienstleistungen und Behörden der entsprechende Support bereitgestellt werden.

**Norwich Rübe (GRÜNE):** Ich würde mit meiner Frage direkt bei Ihnen anschließen wollen. Ich hätte sogar zwei Fragen an Sie, die andere kommt in der nächsten Runde.

Ich wüsste gerne, wenn Sie das denn untersucht haben: Braucht der Mensch zum Glücklicherweise denn überhaupt die Digitalisierung? Meine Mutter hätte immer gesagt: Kannst du ja machen, interessiert mich aber überhaupt nicht. Die Frage ist doch, ob

an der Stelle nicht das Gespräch mit der Frau oder dem Mann in der Verwaltung viel wichtiger ist, also ob diese Kommunikation nicht viel wesentlicher wäre. Ich hätte gerne von Ihnen gewusst, wie viele alte Menschen das Internet denn vermissen, Aussagen machen wie „da würde ich gerne mitmachen, traue ich mich nicht“ und so weiter. Was gibt es da für Forschung?

**Prof. Dr. Herbert Kubicek (Institut für Informationsmanagement Bremen [ifib]):**

Die Umfragen „warum nutzen Sie das Internet nicht?“ führen bei 50 %, 60 % zu der Aussage: „Ich brauche es nicht“. Aber das ist ein Vorurteil. Man kann sagen, bis jetzt ist man noch irgendwie durchgekommen, weil es immer noch irgendwo eine analoge Anlaufstelle gab. Aber Frau Stein-Lücke hat ja gesagt: Wir müssen nach vorne denken.

Und ich sage noch mal: Sie können in der Verwaltung zum Beispiel eine Umsatzsteuervorerklärung nicht mehr analog machen. In der Pandemie war es so, dass man im Schwimmbad keinen Zugang bekam. Es sind ja nicht die Leute, die jetzt sagen „ich will unbedingt digitale Kompetenzen erwerben und weiß nicht wo“, sondern es sind Leute – in dem Antrag wird die BAGSO-Studie erwähnt –, viele ältere Menschen, die das Problem haben, dass es nur noch digital geht. Sie werden sozusagen in eine Not-situation gezwungen. Deswegen sage ich: Im Rahmen der Daseinsvorsorge und speziell der Altenhilfe – § 71 Sozialgesetzbuch – sind die Kommunen und letztlich das Land verpflichtet, den älteren Menschen dabei zu helfen, wenn sie Schwierigkeiten in ihrem Alltag haben. Diese Schwierigkeiten machen sich nicht die älteren Menschen selbst, sondern macht ihnen die Verwaltung, machen ihnen die Dienstleister, indem sie einfach ohne Rücksicht digitalisieren.

Was ich vorgeschlagen habe, ist ja gerade das persönliche Gespräch. Ich gehe dann zu einer Sachbearbeiterin in einem Bürgerservice, und die erklärt mir das noch mal. Wir haben bei all diesen Dienstleistungen nicht nur das Problem „ich weiß nicht, auf welche Taste ich drücken muss“, sondern ich muss ja auch immer noch verstehen, was die von mir wollen.

Ich wollte eben ins Internet, habe meine Telefonnummer eingegeben mit 0049, wurde nicht angenommen. Bis ich dann rausbekommen habe, dass ich eine 0 weglassen muss, hatte ich drei Fehlversuche. Es ist das Gespräch. Letztlich bedeutet Digitalisierung: Am Ende müssen die Daten im Backoffice eingegeben werden. Da werden keine Stapel von Formularen mehr gesammelt. Wer es nicht selbst eingeben kann, der muss eine freundliche, vertrauenswürdige Person finden, die das mit ihm oder ihr macht.

**Bianca Winkelmann (CDU):** Ich würde in der zweiten Fragerunde meine Frage noch mal an Frau Stein-Lücke richten. Den Pull- und Push-Ansatz haben wir vorhin am Rande gestreift. Ich möchte aber noch auf einen anderen Aspekt in Ihrer Stellungnahme eingehen.

Wir haben das Thema der Beteiligung der Wirtschaft vorhin schon mehrfach gehört. Wie kann die Wirtschaft in Deutschland motiviert werden, aktiv in die digitale Bildung von Senioren zu investieren? Das wäre der Ansatz, zu dem ich gerne etwas hören würde.

**Simone Stein-Lücke (BG 3000 Service):** Das ist in der Tat eine sehr gute Frage. Denn mir ist die Diskussion viel zu konfrontativ. Der alte Mensch will vielleicht gar nicht, er muss müssen und er muss wollen usw. ... Nein. Wir sind uns ja einig, dass sich die Welt komplett Richtung digital entwickelt. Das ist auch fabelhaft. Das hat wunderbare Effekte.

Wenn es darum geht, die Wirtschaft mit ihrer Perspektive, die mittelfristig ist und nicht nur retrospektiv, zu gewinnen, dann kann ich aus der Erfahrung von BG 3000 sagen: Wir haben, Stand heute, mehr als 50.000 Schülerinnen und Schüler als Schubis „ältere Menschen“ trainiert, und zwar ohne, dass es die Teilnehmenden einen Cent gekostet hat. Ich bin mit einem großen Hut rumgelaufen und habe attraktive Programme aufgelegt. Die Wirtschaft – das geht von der Bäckereikette bis hin zu Großkonzern – war sofort bereit, zu unterstützen. Ich habe – wir sind seit fast zehn Jahren am Markt – offene Türen in jeder Art von Branche erlebt. Die haben gesagt: Hey, digitale Bildung ist eine große Herausforderung in Deutschland. Wir möchten gerne dazu beitragen mit unserem Know-how, mit unseren Mitteln, damit wir da vorankommen.

Das war eine wunderbare Erfahrung. Wenn man da richtig fragt und attraktive Programme zur Verfügung stellt, bekommt man den Schulterschluss zwischen Politik und Wirtschaft. Und die Politik, insbesondere die Landesregierung, hat ja schon sehr attraktive Dinge am Start, beim #DigitalCheck angefangen bis hin zu punktuell, vor Ort regional wirksamen Dingen.

Aber genau diese Regionalität macht mir Sorge. Wir müssen jetzt einen größeren Happen vom Kuchen abschneiden und mal größere Schritte nach vorne kommen, ein Commitment erzielen – nicht nur, dass einzelne Menschen wie ich und meine Kollegen loslaufen und punktuell Geld sammeln –, auch wenn das viele Millionen waren über die Jahre, nicht falsch verstehen. Aber es macht Sinn, da flächendeckend den Schulterschluss hinzubekommen, dass wir ganz NRW beflügeln, und zwar mit den Mitteln der Wirtschaft.

**Dietmar Brockes (FDP):** Ich würde gerne mit Herrn Weßel von der GMK weitermachen. Ich hätte gerne von Ihnen gewusst, welche konkreten Schritte aus Ihrer Sicht notwendig sind, um Weiterbildungsmöglichkeiten auch für ältere Menschen attraktiver zu gestalten?

**André Weßel (Gesellschaft für Medienpädagogik und Kommunikationskultur [GMK]):** Ich bin von der GMK, der Gesellschaft für Medienpädagogik und Kommunikationskultur, dem größten Dach- und Fachverband für Medienpädagogik in Deutschland und leite das gerade schon von Frau Stein-Lücke erwähnte Projekt #DigitalCheckNRW“ für die GMK.

Zu ihrer Frage: Die Weiterbildungsangebote – wir haben schon viele verschiedene Antworten gehört, ich würde sagen –: Wir brauchen einen bunten Strauß. Es gibt nicht das Parademittel, es gibt nicht die eine Version von Weiterbildung, die auf alle passt, sondern wir müssen ganz viele verschiedene Möglichkeiten anbieten.

Das fängt an bei den assistenzbasierten Geschichten, die Herr Kubicek schon angesprochen hatte, für Menschen, die nicht bereit sind, nicht willens oder nicht mehr fähig sind, in Volkshochschulen zu gehen oder andere Orte aufzusuchen. So etwas kann auch im Rahmen von ambulant betreutem Wohnen mit abgedeckt werden, dass die Assistenzkraft, die vorbeikommt, auch gewisse Digitalkompetenzen mitbringt und Basiskompetenzen schulen kann, sodass das Teil der individuellen Hilfepläne wird – nicht nur die anderen lebenspraktischen Fähigkeiten wie Einkaufen, Gesundheit und ähnliches, sondern auch die Schulung von digitalen Kompetenzen.

Des Weiteren, was Frau Stein-Lücke auch schon angesprochen hatte: Wir haben aus den Gesprächen, die wir geführt haben, gute Erfahrungen mit intergenerativen Angeboten herausgehört, also junge und ältere Menschen zusammenzubringen und da zu versuchen, ein Bildungsangebot zu schaffen. Das trifft bei beiden Seiten auf gute Lernmotivation. Es ist auch das Wichtige, dass die Leute die Angebote gerne wahrnehmen. Ältere Menschen setzen sich gerne mit Schülerinnen und Schülern oder anderweitig orientierten jungen Menschen zusammen.

Außerdem haben wir auch die Peer-Angebote. Peer Counseling, Peer Learning. Ältere Menschen wissen nun mal, wie die Lebenssituation von älteren Menschen ist. Sie können sich in bestimmte Belange, in die verschiedenen Umstände besser reinversetzen als vielleicht eher zentral gesteuerte Angebote von einer Volkshochschule. Deswegen haben wir nach Gesprächen mit der Landessenior\*innenvertretung auch die Erfahrung gemacht, dass so etwas gut angenommen wird.

Was Herr Kubicek auch schon sagte, was es zum Teil, vom BMFSFJ finanziert, schon gibt, sind die mobilen Angebote, also eine mobile Mitberatungsmöglichkeit vor Ort. Das ist eine kostspielige Angelegenheit. So etwas flächendeckend an den Start zu bringen, wird gegebenenfalls herausfordernd. Aber da würde ich auch sagen, dass es Sinn macht, die verschiedenen Kommunen konkret mit solchen Angeboten auszustatten, die hier und da dann mit einem festen Plan vor Ort sind, den man einsehen kann, wo dann Weiterbildungsmöglichkeiten angeboten werden.

**Zacharias Schalley (AfD):** Ich hätte eine Frage an Herrn Schuldzinski, auch unter Verweis auf das, was Herr Kubicek gerade gesagt hat. Wie sehen Sie zukünftig die Geschwindigkeit, in der diese reine Digitalisierung voranschreiten wird? Sie erwähnten auch, dass eine Zeit lang analoge Strukturen erhalten bleiben werden. Jetzt haben aber die Coronakrise oder auch der Russland-Ukraine-Konflikt gezeigt, dass das Thema „Krisenresilienz“ bei solchen staatlichen Anwendungen eine Rolle spielt. Wie sehen Sie unter diesem Punkt den Aspekt mit insbesondere Senioren?

**Wolfgang Schuldzinski (Verbraucherzentrale NRW):** Die Entwicklung ist, wie wir wissen, exponentiell. Das Nächste ist – ich hatte es vorhin schon angedeutet – KI. Auch das bietet natürlich Chancen.

Viele Seniorinnen und Senioren, die nicht digital affin sind, können aber nach wie vor zum Beispiel das Telefon nutzen. In Zukunft werden wir mit Stimmen sprechen, die auch Lösungen anbieten. Da gibt es schon eine ganze Menge Angebote von Firmen,

die so mit ihren Kunden kommunizieren, die das dann aber über KI machen, nicht mehr über echte Menschen. Angesichts der Entwicklung auf den Arbeitsmärkten ist das auch eine Chance, weiterhin dialogorientiert zu bleiben.

Da bietet die Technik mit ihren rasant fortschreitenden Entwicklungen sicherlich auch Perspektiven. Denn nach wie vor – Herr Schmid hatte es auch gesagt –: Wir werden nicht alle Menschen mit Bildungsangeboten erreichen. Man kann tolle Angebote machen, es gibt ganz viele Projekte. Wir machen auch Sachen, z. B. E-Learning-Kurse für das E-Rezept und die elektronische Patientenakte. Das wird super genutzt. Es richtet sich an ältere Menschen. Aber das sind kleine Gruppen, und viele werden wir nicht erreichen können.

Wir haben durch unseren Förderverein Digitalpaten, die sich aufopferungsvoll darum kümmern, Menschen ans Netz zu kriegen. Aber wir werden nicht alle erreichen. Und da bietet die Technik Chancen. Die Wirtschaft wird sicherlich immer wieder neue Sachen entwickeln, die auch weiterhelfen können.

Auf der anderen Seite muss man gucken, dass es nicht zu Diskriminierungen kommt. Im Moment sind wir in einer Phase, in der man, wenn man digital affin ist, zum Beispiel Geld spart, weil der analoge Weg bei der Versicherung eben teurer ist als der digitale. Das alles müssen wir im Blick behalten, damit es da nicht zu Diskriminierungen kommt.

Die andere Seite ist das staatliche Handeln. Da muss Teilhabe einfach ermöglicht werden. Dafür wird es solche Anlaufpunkte, wie Herr Schmid sie ansprach, geben müssen, wenn man in Zukunft Anträge nur noch online ausfüllen kann.

Sehr spannend wird es sein, wenn man für öffentliche Verkehrsmittel, wie es gerade zum Beispiel in Berlin passiert, nur noch elektronisch ein Ticket kaufen kann. Auch da müssen wir dafür sorgen, dass ältere Menschen mobil bleiben – gerade diese Zielgruppen, die eh von Einsamkeit besonders bedroht sind.

Andererseits bietet es auch Chancen. Wenn ich noch eines erzählen darf: Ich war auf der Gamescom. Dort wurde gesagt, dass die Zielgruppe, der durchschnittliche Käufer von Flug- und Fahrsimulatoren im Durchschnitt über 60 Jahre alt ist. Da sind keine jungen Menschen, die so etwas machen. Dieser spielerische Zugang bietet wieder für viele Menschen eine Chance, sich fortzubilden. Aber wir werden am Ende nicht alle erreichen – Punkt. Dafür müssen wir Lösungen finden. Das andere wird sich, glaube ich, regeln.

**Vorsitzende Dr. Patricia Peill:** Vielen Dank, Herr Schuldzinski. – Dann kommen wir in die dritte Fragerunde und beginnen wieder mit Frau Blask.

**Inge Blask (SPD):** Ich würde gern Herrn Hoffmann von der BAGSO ansprechen. In Ihrer Stellungnahme haben Sie angegeben, dass 91 % der älteren Menschen aufgrund der Digitalisierung von alltäglichen Lebensbereichen und Dienstleistungen ausgeschlossen sind. Dazu hätte ich gern eine Stellungnahme von Ihnen, woran das genau Ihrer Meinung liegt und wie man konkret Lösungen vor Ort anbieten sollte.

**Daniel Hoffmann (Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen [BAGSO]):**

Vielen Dank für die Einladung und für die Frage. Sie beziehen sich auf die Umfrage der BAGSO „Leben ohne Internet – geht’s noch?!“, bei der wir von mehr als 3.000 Personen Rückmeldungen zu den individuellen Erfahrungen bekommen haben: Was ist, wenn ich am Internet tatsächlich nicht teilhaben kann?

Hier wurde nach verschiedenen Lebensbereichen gefragt. Sehr viele der Menschen haben gesagt, dass sie in gleich mehreren Lebensbereichen ohne das Internet das Gefühl haben, nicht adäquat teilhaben zu können. Das geht von Verwaltungsdienstleistungen über Dienstleistungen in der Wirtschaft, aber auch hin bis zu einem ganz individuellen Empfinden.

Ich hatte mir vorhin aufgeschrieben, weil mir ein Beispiel einfiel: Eine Dame hat rückgemeldet, dass ihre Schwester, die kein Smartphone hat, bei Veranstaltungen innerhalb der Familie neuerdings vergessen wird. Da haben wir eine ganz eindeutige Ausgrenzungserfahrung innerhalb des engsten Raumes. Wie wir dagegen angehen können?, das war ja der ursprüngliche Kern Ihrer Frage: Indem wir tatsächlich Orte finden, an denen Menschen sich gegenseitig ihre digitalen Kompetenzen weitergeben können.

Bildungsszenarien wie die, die hier angesprochen wurden, sind sicherlich eine Möglichkeit. Aber ich glaube, dass viel mehr im informellen Bereich zu suchen ist, wie wir miteinander lernen. Was Jugendliche in der 5-Minuten-Pause in der Schule machen, das müssen wir versuchen, in einem adäquaten Raum auch für Ältere künstlich herzustellen. Deswegen fördern wir im Rahmen des Digitalpakts „Alter“ von der BAGSO sogenannte Lern- und Erfahrungsorte.

Aber ich glaube auch, dass wir vielmehr die anderen Organisationen, die sich mit älteren Menschen beschäftigen, mit in die Thematik einbeziehen müssen. Begegnungsorte, Nachbarschaftshäuser – also überall da, wo Begegnung stattfindet, muss auch Digitalisierung in irgendeiner Weise ein Thema sein.

Ich hatte in meine Stellungnahme an anderer Stelle reingeschrieben, dass ich glaube, dass wir nicht nur die Ehrenamtlichen sehr stark einbinden müssen, weil die natürlich auch ein hohes Bildungsinteresse haben und ein Maß an Technologie mitlernen müssen, sondern auch die hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Organisationen, die mit dem Tempo hier Schritt halten können, um zu verstehen, was hier tatsächlich geschieht. – Ich weiß nicht, ob ich Ihre Frage richtig beantwortet habe. Ich hoffe es.

**Norwich Rüße (GRÜNE):** Ich würde gerne Sie, Frau Müller, etwas fragen. Sie haben eben kurz ein Projekt im Sauerland angerissen. Können Sie beschreiben, wo die besonderen Herausforderungen im ländlichen Raum liegen, wenn es sie denn bei diesem Themenfeld gibt?

**Prof.'in Dr. Claudia Müller (Universität Siegen):** Wir müssen auf jeden Fall sagen: Es gibt ganz deutliche Herausforderungen für Menschen, die in ländlichen Räumen leben, zum einen infrastrukturell: Haben wir überall Zugänge zum Internet? Das ist ja

nicht in ganz Deutschland gegeben. Das betrifft auch die Erreichbarkeit von Angeboten, von Bildungsveranstaltungen. Da können Mobilitätsfragen ein Problem sein – Stichwort „ÖPNV“, „Erreichbarkeit“. Man muss auch solche Szenarien mit bedenken: Eine große Gruppe von älteren Menschen sind beispielsweise pflegende Angehörige. Die sind dadurch in der Mobilität eingeschränkt.

Die Initiative von der BAGSO mit den Lern- und Erfahrungsorten ist aus meiner Sicht und auch nach dem, was Studienlagen ergeben, genau der richtige Ansatz: Orte schaffen für Begegnung, für Austausch. Da muss man sich natürlich fragen, wie man das im ländlichen Raum gut hinbekommen kann. Ich denke, da müssen wir viel mehr über Selbstorganisationsfähigkeit nachdenken. Welchen Rahmen müssen wir schaffen, damit sich Menschen in ländlichen Räumen gut selbst organisieren können, um auch nach ihren eigenen Bedürfnissen lernen zu können? Aber auch: Wie können wir das gut koppeln mit Angeboten in nahegelegenen Städten? Damit wir da Ressourcen sparen können, aber eine gute Kopplung hinbekommen.

**Stephan Wolters (CDU):** Ich möchte darauf zurückkommen, dass uns diverse Stellungnahmen vorliegen, unter anderem auch von der Arbeitsgemeinschaft der kommunalen Spitzenverbände, die heute in Person nicht vertreten ist, deren Inhalt aber trotzdem doch sehr interessant ist und auch vielleicht das ein wenig aufgreift, was vorhin schon gesagt worden ist, als es um Strukturen ging.

Meine Frage geht an Herrn Professor Kubicek in Verbindung mit dem, was auch Frau Stein-Lücke gesagt hat. Hier wird darauf verwiesen, dass wir in unterschiedlichen Bereichen Strukturen haben, die man möglicherweise mit einbinden kann.

Es geht oftmals darum, nicht Zusätzliches immer neu aufzubauen, und keiner weiß nachher, wer Ansprechpartner ist, wer für etwas zuständig ist, wer in dem Bereich kompetent genug ist; sondern einen allumfassenden Bereich zu haben, der als Ansprechpartner fungiert. Ich würde von Ihnen gern einige Intentionen hören, wie Sie sich vorstellen können, dass die kommunalen Strukturen, die hier klar angesprochen werden, vielleicht sogar in Verbindung mit der Wirtschaft, wie Frau Stein-Lücke es gesagt hat, eintreten können, um dieses als Wissen und auch als Anlaufstelle übermitteln zu können. Das wäre vielleicht ein interessanter Ansatz.

**Prof. Dr. Herbert Kubicek (Institut für Informationsmanagement Bremen [ifib]):**

Ich habe in meiner Stellungnahme darauf hingewiesen: Die Angebote sind angesichts der unterschiedlichen Bedürfnislagen so vielfältig wie das Leben generell. Alte Menschen werden bisher auch schon unterstützt.

Wir haben im Sozialgesetzbuch XII, § 71 die Verpflichtung der Kommunen zur Altenhilfe. Dies soll älteren Menschen dabei helfen, Schwierigkeiten, die durch das Alter entstehen, zu verhüten, zu überwinden, zu mildern und alten Menschen die Möglichkeit zu erhalten, selbstbestimmt am Leben in der Gemeinschaft teilzunehmen. Da werden sechs Bereiche genannt.

Das eine ist gesellschaftliches Engagement, dann alles, was mit altersgerechtem Wohnen zu tun hat, alles was mit Pflege und Gesundheit zu tun hat, die Inanspruchnahme altersgerechter Dienste, Einrichtungen der Geselligkeit und Unterhaltung und die Verbindung mit nahestehenden Personen. Das haben wir in unterschiedlichsten Formen durch die Sozialverbände und andere Einrichtungen und Initiativen.

Mein Vorschlag ist im Gegensatz zu dem, was in der Stellungnahme der Kommunalverbände steht: Die Altenhilfepläne sind das Instrument, mit dem man bisher schon die unterschiedlichen sozialen Unterstützungsleistungen koordiniert. Die Kommune muss das nicht alles selbst erbringen, aber sie muss es koordinieren. Denn irgendeiner muss sozusagen den Überblick behalten und sagen: Du machst das, du machst das, da ist noch ein Defizit, da müssen wir uns drum kümmern.

In der Stellungnahme steht, die Kommunen würden diese Altenhilfepläne machen und dabei auch Digitales berücksichtigen. Meiner Erfahrung nach ist das nicht der Fall. Die wenigsten Kommunen haben einen Altenhilfeplan, und in denen, in denen etwas drinsteht, fehlt das Digitale noch. Deswegen ist am Ende die Quintessenz, dass wir jemanden adressieren müssen, der dafür verantwortlich ist, diese unterschiedlichen Angebote zusammenzubringen.

Ich weiß nicht, ob meine drei Minuten gleich um sind. Aber Nordrhein-Westfalen ist das einzige Bundesland, das in dem Altenpflegegesetz Altenhilfe und Pflege zusammenbringt und die Kommunen und die Kreise verpflichtet, alle zwei Jahre einen Bericht über die Leistungen und die Defizite zu erstellen.

Ich habe mir die Mühe gemacht, mir diese Berichte anzuschauen. Erst mal habe ich nur 34 gefunden. Es gibt wahrscheinlich mehr Kreise in Nordrhein-Westfalen. In keinem einzigen steht etwas über digitale Unterstützungsgebote. Was mich wirklich erschreckt hat: In keinem Pflegebereich kommt das Wort „Digitales“, „Telemedizin“, „Smart Home“ vor.

Um das zusammenzufassen: Sie haben mit dem Altenhilfepflegegesetz einen gesetzlichen Rahmen. Man müsste nur dabei helfen, noch das Digitale mit einzubeziehen. Denn für diese sechs Leistungen, die ich eben erwähnt habe, gibt es auch digitale Angebote. Da liegen dann die Chancen, älteren Menschen ein längeres Verbleiben in der eigenen Häuslichkeit zu ermöglichen.

**Dietmar Brockes (FDP):** Ich würde gern bei Herrn Schmid weitermachen. Die Peer Groups sind ja eben schon angesprochen worden. Welche Relevanz spielt das eigene Alter der ehrenamtlichen Digitalbotschafter aus Ihrer Sicht? Wie könnten die Schulungen von Ehrenamtlern verbessert werden, um diese auch für eine qualitativ hochwertige Unterstützung nutzen zu können?

**Thomas Schmid (Medienförderung RLP GmbH [per Video zugeschaltet]):** Das Alter der Ehrenamtlichen spielt eine sehr große Rolle. Wir haben die Erfahrung gemacht, dass wir ältere Menschen am besten erreichen, wenn ihnen auch ältere Menschen gegenüber sitzen. Bei den Digitalbotschaftern, die wir in Rheinland-Pfalz ausbilden,



sind es in der Tat überwiegend Menschen, die direkt nach dem Eintritt in den Ruhestand ein Ehrenamt anstreben. Viele haben auch einen EDV-Hintergrund und möchten dieses Wissen gerne weitergeben. Die Erfahrung zeigt, dass das auch sehr gut angenommen wird von den Leuten, die zu uns kommen und hilfebedürftig sind.

Wir hören oft, dass die eigene Familie, die Enkel, die Kinder keine Zeit oder Geduld haben, um Dinge zu erklären. Bei uns findet das in einem behüteten Raum statt, meistens Face to Face, eins zu eins, oder zumindest in einer Kleingruppe, wo wir solche Beratungen durchführen.

Zum zweiten Teil Ihrer Frage, wenn Sie mich fragen, wie man das ganze verbessern könnte: Wir brauchen auch eine Didaktik des digitalen Lernens im Alter. Wir wissen, dass ältere Menschen bestimmte Dinge öfter wiederholen müssen, dass es ein vertrauensvoller Raum sein muss, in dem sie lernen, und wir brauchen auch eine systematische Herangehensweise an die verschiedenen Themenfelder. Zum Beispiel werden uns medizinische Kompetenzen in den nächsten ein, zwei Jahren ganz stark begleiten – die elektronische Patientenakte, da machen wir uns Gedanken. Jeder, der schon mal versucht hat, eine einzurichten, weiß, dass das ein hochkomplexes Tun ist, was man da machen muss, das auf verschiedenen Ebenen stattfindet. Das kann man nicht in einer halbstündigen Sprechstunde einfach erklären.

Was ich vorschlagen würde, ist, dass wir versuchen, uns themenorientiert bestimmte Dinge zu erarbeiten, die wir an die Ehrenamtler weitergeben. Die sind bereit zu lernen. Wir machen regelmäßige Fort- und Weiterbildungen. Ich würde mir wünschen, dass wir vielleicht alle gemeinsam einen Weg finden, bestimmte Themen so aufzubereiten, dass wir sie in Kleingruppen weitergeben können.

**Zacharias Schalley (AfD):** Ich hätte noch eine Frage an Herrn Professor Kubicek. Gerade die Wirtschaft und die öffentliche Verwaltung erhoffen sich von der Digitalisierung Einsparungen. Gleichzeitig haben wir gehört, dass Verbraucher gezwungen werden, digital zu agieren. Nun sagte Herr Schuldzinski mehrfach, dass man auch mit Schulungen nicht alle erreicht.

Es läuft also darauf hinaus, dass die Wirtschaft und auch die Verwaltung – also öffentliche Anstalten wie die Sparkassen zum Beispiel – sich aus der Daseinsvorsorge zurückziehen und Geld einsparen, aber die Folgekosten wie das digitale Anlernen durch die Verbraucherzentrale oder Herrn Schmid als Digitalbotschafter von der Allgemeinheit bzw. dem Steuerzahler bezahlt werden.

Wie bewerten Sie diesen Konflikt, insbesondere vor dem Hintergrund des Kostenaspekts für diese ganzen digitalen Unterstützungsangebote, Schulungen für Verbraucher oder Schulungen für die Ehrenamtler?

**Prof. Dr. Herbert Kubicek (Institut für Informationsmanagement [ifib]):** Ja, das ist Marktwirtschaft. Wir haben es in vielen Bereichen, dass die Neben- und Folgekosten von der Allgemeinheit zu tragen sind, damit Einzelne ihren individuellen Gewinn erzielen können.

Es ist so, dass im Bildungsbereich alle Interesse haben an der schulischen Bildung – da wird sozusagen der zukünftige Arbeitskraftkörper entwickelt –, dann in der beruflichen Bildung. Aber für die Seniorenbildung gibt es a) keine Lobby und ob b) die Senioren wirklich in vielen Bereichen eine so kaufkräftige Gruppe sind ... Wir haben ja gehört, die Offliner haben ein eher niedriges Bildungsniveau, niedriges Einkommen. Das scheinen nicht die Kundinnen und Kunden zu sein, für die man jetzt besondere privatwirtschaftliche Leistungen erbringen will.

Da kommt dann die Daseinsvorsorge ins Spiel. Wir haben nun mal diese Wirtschaftsordnung, in der Daseinsvorsorge den Zweck hat, auch denen, die es wirtschaftlich individuell nicht schaffen, trotzdem eine gleichwertige Teilhabe am öffentlichen Leben – und das ist wirtschaftliches Leben, soziales Leben, kulturelles Leben – zu ermöglichen. Da stehen wir. Und da wir das jetzt so schnell nicht strukturell ändern, bleibt uns nur, nach den entsprechenden Unterstützungsmaßnahmen zu sorgen.

**Vorsitzende Dr. Patricia Peill:** Vielen Dank, Herr Prof Kubicek. – Dann fangen wir an mit der vierten Runde. Sie beginnt wieder mit Frau Blask von der SPD-Fraktion.

**Inge Blask (SPD):** Meine Frage würde ich noch mal an Frau Professorin Müller richten.

Sehen Sie, dass künftige Generationen von Senioren geringere Probleme bei der Teilhabe am digitalen Leben haben werden, oder entwickelt sich die Digitalisierung schneller als deren Erfahrungswerte?

**Prof.'in Dr. Claudia Müller (Universität Siegen):** Danke für die Frage. – Wir können sehen, dass die heutigen Babyboomer – das haben wir schon gesagt – einfachere Zugänge zur Digitalisierung haben. Viele haben während des Arbeitslebens Computer, Internet, Handys benutzt usw. Das verschafft auf jeden Fall Vorteile in der Nutzung digitaler Medien.

Vor dem Hintergrund des rasanten digitalen Wandels wird es immer ein Thema sein, über gute Unterstützungsmaßnahmen für digitale Bildung nachzudenken. Die technologische Beschleunigung ist definitiv ein wichtiger Punkt. Unser digitales Wissen veraltet sehr schnell. Es ist sehr wichtig, dass wir uns da immer wieder auf den neuesten Stand bringen.

Das birgt natürlich auch Gefahren mit Blick auf die soziale Teilhabe. Die soziale Teilhabe ist dauerhaft gefährdet, wenn man da keine Ansätze und Maßnahmen entwickelt, um die digitale Kluft zu überwinden. Insofern werden wir die digitale Kluft nicht überwinden.

Ich habe vor zehn Jahren ein Projekt in einem Altenheim gemacht. Da wurde ich immer wieder gefragt: Frau Müller, wieso beschäftigen Sie sich mit Hochaltrigen? Machen Sie doch etwas für die jüngeren Alten, das lohnt sich doch viel mehr. Abgesehen davon, dass diese Frage total zynisch ist und damit Hochaltrigen Lebensqualität abgesprochen wird, was nicht sein darf, ist es so, dass der technische Wandel immer wieder

Bildung, Beratung, Begleitung benötigt. Das war vor zehn Jahren schon so, und das ist heute so und es wird auch in Zukunft so sein.

Insofern glaube ich, dass diese Idee, die Vorstellung, die jüngeren Alten, die Babyboomer, gut an die Technologie heranzuführen und dann den Anschluss zu schaffen, trügerisch ist. Mein Plädoyer, auch vor dem Hintergrund meiner engen Zusammenarbeit mit Geragogikspezialisten und Gerontolog\*innen: mehr über soziale Zusammenkünfte. Wir müssen eine Kultur des gemeinsamen Tuns, des Austauschs einrichten und in diese sozialen Gebilde Maßnahmen für digitale Bildung reinbringen, sodass Menschen im Austausch miteinander voneinander lernen können.

Übrigens ist für diesen Diskurs auch die Engagementforschung sehr interessant. Es gibt Engagementinitiativen auch in Deutschland, den Engagementbericht. Was wir auch noch gar nicht besprochen haben, ist: Das Altern an sich ändert sich.

**Vorsitzende Dr. Patricia Peill:** Wenn Sie dann langsam zum Ende kommen würden.

**Prof.'in Dr. Claudia Müller (Universität Siegen):** Es gibt eine lange Dauer guter Jahre, die Menschen in der nachberuflichen Phase haben. Menschen möchten sich auch im Alter entwickeln, kreativ sein und sich engagieren. So als Hinweis vielleicht noch mal, die Engagementinitiativen mit zu beachten. Auch Engagement verändert sich. Mein Plädoyer ist es, das etwas ganzheitlicher zu betrachten, um alle Menschen mitzunehmen.

**Vorsitzende Dr. Patricia Peill:** Einfach auch noch mal an die Experten: Es kann auch eine weitere, spätere Frage von der gleichen Fraktion gestellt werden, wenn man dann noch einen zweiten Teil hat. Dann muss man den wichtigen Teil nicht so kürzen, sondern man kann das auf die nächste Frage übertragen.

**Norwich Rüße (GRÜNE):** Sie kriegen weitere Redezeit. Wir haben im Landtag schon häufiger über die Frage von Einsamkeit diskutiert. Das knüpft da ein bisschen dran an.

Inwieweit ist das ein Problem? Kinder lernen von ihren Eltern, Eltern lernen im Rahmen der Digitalisierung viel von ihren Kindern. Sorum geht es ja auch. Und alte Menschen, von wem lernen die denn? Wir haben jetzt viel gehört vom Ehrenamt. Inwieweit ist das ein Problem, dass alte Menschen sehr oft von Einsamkeit betroffen sind, dass sie niemanden haben, der es Ihnen erklärt?

**Prof.'in Dr. Claudia Müller (Universität Siegen):** Da beschreiben Sie verschiedene Problemfacetten, die da zusammenkommen. Sie hatten auch die Frage zu den Herausforderungen des ländlichen Raumes gestellt. Der Wegzug von Familienangehörigen im ländlichen Raum ist natürlich ein Problem, weil ältere Menschen häufig alleine bleiben.

Wie lernen ältere Menschen? Wenn Sie sich die Geragogikliteratur angucken: Soziales Lernen ist das wichtige, das soziale, informelle Lernen, informelle Kontexte, von

Ausschuss für Umwelt, Natur- und Verbraucherschutz,  
Landwirtschaft, Forsten und ländliche Räume  
44. Sitzung (öffentlich)

09.09.2024  
sd-meg

Kindern lernen usw. Natürlich, wenn meine Angehörigen verzogen sind, nicht ansprechbar sind, dann ist es umso wichtiger, dass ich in anderen sozialen Zusammenhängen aufgehoben bin, in meinem Dorf, in meinem Quartier.

Ich wollte auch gerne noch mal sagen – das steht im Zusammenhang mit Ihrer Frage „wollen überhaupt Hochaltrige Technik nutzen?“. Ich finde wie Herr Kubicek auch: Das ist nicht die richtige Frage. Es geht ja nicht darum, advanced Kenntnisse an 80-Jährige zu vermitteln. Es geht darum, ältere Menschen zu befähigen, dass sie ihr Leben in ihrer Umgebung, in ihrer Wohnung in der Art leben können, wie sie das möchten.

Noch mal: Dann geht es um Gesundheitsversorgung, Telemedizin, digitale Hausarztzentren oder Facharztzentren. Diese ganze Thematik, die poppt gerade auf. Dafür ist es einfach wichtig, dass auch ältere Menschen – das sind die Nutzenden von solchen Anwendungen – mitgenommen werden. Da muss man sich was überlegen.

Es darf aber nicht isoliert gesehen werden, sondern es muss in sozialen Austauschformaten betrachtet und integriert werden. Da ist auch der Ansatzpunkt, etwas gegen soziale Einsamkeit zu tun.

**Markus Höner (CDU):** Ich hätte noch einmal eine Frage an die Verbraucherzentrale. Ich möchte ein Stück weit da anschließen, was Norwich Rüße gesagt hat, als er von seiner Mutter gesprochen hat. Ähnliche Erfahrungen hatte ich nämlich, ehrlich gesagt, auch bei meinem Vater, der lange das Smartphone abgelehnt hatte, aber als er merkte, dass er selber informativ abgehängt wird, weil alle anderen da ein Stück weiter waren, hat er sich auf die Hinterbeine gesetzt und gesagt „das will ich jetzt auch“. Um da nicht den falschen Anschein erwecken zu lassen: Er war seinerzeit in einer Testgruppe für BTX-Geräte, also nicht jemand, der neue Technologien wirklich abgelehnt hat. Bloß, er hatte für sich den Nutzen nicht gesehen. Und ich glaube, dass wir da sicherlich einen Ansatzpunkt haben.

Deswegen dahingehend die Frage: Wenn Sie gesagt haben, dass KI immer weiter auf dem Vormarsch ist – ich glaube, das erleben wir alle, ich glaube auch, dass da digitale Dienstleistung wieder etwas ganz anderes wird –; wenn Verwaltungsdienstleistung immer digitaler wird, bin ich, ehrlich gesagt, der Auffassung, dass auch Verwaltung für den Bereich sicherstellen muss, dass es allen Altersgruppen zugänglich gemacht wird. So finde ich, dass es bei Banken und bei anderen Organisationen, die damit Geld verdienen, auch so sein müsste.

Ich bin ein bisschen traurig, dass unsere kommunale Seite nicht da ist. Aber vielleicht können Sie da noch was zu sagen. Es gibt ja schon Angebote, die von der VHS übernommen werden, die aus meiner Sicht sehr wichtig sind. Die Verbraucherzentralen übernehmen schon einen Riesenbestandteil, wo man dort unterwegs ist. Dann haben wir aus meiner Sicht immer noch das Gefälle Stadt und Land. Ich glaube, auf dem Land ist es viel schwieriger, manchmal vielleicht auch bei der räumlichen Überwindung, an die Dienstleistungen zu kommen.

Für mich wäre dann die Frage: Wie viel bleibt denn am Ende noch über, wo Sie meinen, dass dort Beratungsleistung größer sein muss? Oder ist schon ein Großteil mit

dem, was wir zurzeit schon haben, im Grunde schon abgedeckt? Und sind für das, was noch dazukommt, die Unternehmen und Verwaltungen, die das auf den Weg bringen, nicht ein Stück weit in der Verpflichtung, dort tätig zu werden?

**Vorsitzende Dr. Patricia Peill:** Bevor ich Herrn Schuldzinski das Wort gebe, muss ich sagen, dass die kommunalen Spitzenverbände am Donnerstag eine Mail geschrieben haben, warum sie abgesagt haben. Da war eine Terminkollision, die sie einfach nicht in der Hand hatten. Es ist schade.

**Wolfgang Schuldzinski (Verbraucherzentrale NRW):** Ja, aber die Kommunalen haben in ihrer Stellungnahme durchaus gesagt, dass sie so etwas sehen, dass man solche kommunalen Ansprechpunkte braucht. Insofern rennt man da offene Türen ein. Aber natürlich stellen die immer auch die Frage der Finanzierung.

Es gibt viele Angebote. Das ist völlig richtig. Es gibt ehrenamtliche Strukturen, es gibt Strukturen, die bereits gefördert werden. Die Wirtschaft macht Angebote, zum Beispiel über unsere große Lokalzeitung in Düsseldorf kann man solche Kurse buchen – vor dem Hintergrund, dass Sie ein Interesse daran haben, dass die Papierzeitung allmählich verschwindet und wirklich immer nur noch digital gelesen wird. Das ist ein anderes Interesse, aber es führt auch dazu, dass eine Bildung stattfindet.

Für die Verbraucherinnen und Verbraucher, die älteren, die sagen, „stimmt eigentlich, ich sehe da einen Nutzen“ – das kann ein wirtschaftlicher Nutzen sein, damit ich auch günstigere Preise kriege, damit ich online bestellen kann, es kann aber auch der angesprochene soziale Nutzen sein. An dem Leben der Kinder und Enkelkinder, die heute weniger anrufen, aber gerne ständig über ihr Leben berichten, teilzuhaben, ist ja eine hohe Motivation. Mein Vater ist 90, meine Mutter ist 85. Die machen das alles.

Damit kann man sicher sehr viele Menschen, die einen Mehrwert für sich erkennen, erreichen. Für die gibt es Angebote. Die Teilhabe, die die Verwaltung sicherstellen muss – das schreiben die Kollegen ja selber –, die müssen sie schon auch organisieren, damit die Menschen da Hilfe bekommen.

Nichtsdestotrotz gibt es eine große Gruppe von Menschen – das haben wir ja schon gehört –, die mit diesen Angeboten nicht zu erreichen sind, die für sich die Notwendigkeit nicht sehen oder es einfach nicht schaffen. Und je älter man wird, desto eingeschränkter wird man, desto kleiner wird die Lebenswelt und desto schwieriger wird es, Neues zu lernen, auch diese dynamische Entwicklung: Ja, wenn meine Boomer-Generation aufhört – natürlich können wir digital sehr viel. Aber ich bin schon nicht bei TikTok, nicht nur weil ich das blöd finde, sondern auch weil mich das von der Schnelligkeit überfordert. Das gebe ich zu. Obwohl es wichtig und sinnvoll wäre, gerade in der heutigen Zeit.

Das heißt, man wird immer weiter lernen müssen. Deshalb kommen wir da in der Tat auch nicht raus. Es bleibt die Herausforderung, Angebote für die Menschen zu haben, die alleine zuhause sind, die nicht zu erreichen sind, die von sich aus nicht die Kompetenzen und die Fähigkeiten haben. Und das ist übrigens, um noch mal wieder auf

den Anfang zurückzukommen, nicht nur ein Altersproblem, sondern da haben wir auch andere Gruppen und Kreise, die da abgemeldet sind.

**Vorsitzende Dr. Patricia Peill:** Das war eine Punktlandung, vielen Dank.

**Dietmar Brockes (FDP):** Ich würde gern Herrn Weßel noch mal ansprechen. Wir hatten eben schon das Thema „Seniorenheime“ angesprochen, inwiefern diese ein Schlüssel bei der Kompetenzvermittlung sein können. Sind Ihnen Maßnahmen und Programme bekannt, um gerade die Seniorenheime entsprechend personell auszustatten? Gibt es da konkrete Programme? Oder was wäre aus Ihrer Sicht da noch notwendig?

**André Weßel (Gesellschaft für Medienpädagogik und Kommunikationskultur [GMK]):** Wir als Gesellschaft für Medienpädagogik und Kommunikationskultur sind in dem Bereich noch nicht sehr aktiv. Ich sehe uns eher als diejenigen, die in Richtung Zukunft schauen müssen. Gerade das Angebot #DigitalCheckNRW, das ich angesprochen hatte, könnte auch eine Möglichkeit sein, wenn man das in Zukunft weiter ausreichend finanziert und ausstattet, das noch mehr auf Seniorinnen und Senioren zuzuschneiden.

Konkret sind wir in den verschiedenen Einrichtungen mit Leuten aus unseren Landesgruppen und Fachgruppen vor Ort, die verschiedene Angebote machen. Aber was wir auch schon gesagt hatten: Man erreicht nicht immer alle. Man muss vor allem auch schauen: In erster Linie sollte es nicht um einige wenige Facetten von Medienkompetenz geht. Wir haben den Digital Divide vorhin angesprochen. Es geht nicht immer nur um Zugang. Der hat verschiedene Ebenen. Es geht auch um die Ausbildung von Medienkompetenz in den verschiedenen Dimensionen. Und das sind nicht nur die Bedienungsfähigkeiten, dass man ein Gerät besitzt und damit passabel umgehen kann, sondern zum Beispiel auch die kritische Nutzung, zu wissen, wie gefährde ich andere und mich nicht, wenn ich mich im Internet bewege und verschiedene Anwendungen starte, wenn ich mich auf verschiedenen Webseiten mit verschiedenen Möglichkeiten, die da geboten sind, auseinandersetze.

Deswegen braucht es aus unserer Sicht auch eine Ansprache der Gruppe, die bisher hier eher zu kurz gekommen ist. Wir reden sehr viel von den Offlinern, der Gruppe, die keinen Zugang hat, also schon an der ersten Ebene des Digital Divide scheitert. Es gibt aber auch viele digital interessierte ältere Menschen, die ein gewisses Grundwissen haben, aber bei denen man dann schulen muss: Wie bewege ich mich sicher und wie bewege ich mich auch innerhalb der so grundlegenden, banalen Datenschutzrichtlinien?

Wir wissen, wenn wir schon im anekdotischen Bereich sind, was unsere Eltern und Großeltern so gerne machen: Meine schicken gerne Bilder von den Enkeln und Enkelinnen in die sozialen Netzwerke, wo man sich fragt, wenn man ein bisschen mehr sensibilisiert ist: Gehört das da rein? Wären die in 20 Jahren noch damit einverstanden, wenn die jetzt wüssten, dass das im Internet ist und – wer weiß wie lange – da

bleiben wird? Diese Gruppe von Menschen würde ich auf jeden Fall versuchen, stärker anzusprechen, und nicht nur diejenigen, die hier als Offliner betitelt werden.

**Zacharias Schalley (AfD):** Ich hätte noch eine Frage an Frau Professorin Müller in Anlehnung an das Statement von Frau Stein-Lücke. Bisher ist die Perspektive vor allen Dingen retrospektiv. Man schaut sich die sehr Alten an oder die Babyboomer, die jetzt in Rente gehen. Wie ist der Forschungsstand bzw. wie sind die Erkenntnisse zu den Generationen danach, die heute um die 40 oder 50 Jahre alt sind? Wie ist da die Perspektive in Sachen digitale Kompetenz?

**Prof.'in Dr. Claudia Müller (Universität Siegen):** Das hatte Frau Stein-Lücke am Anfang schon thematisiert. Studien zu jüngeren gesellschaftlichen Gruppen zeigen zwar die Durchdringung von Internetpraktiken, also dass Praktiken mit dem Internet vorliegen, aber häufig ist auch kritisch, dass gängige Computerprogramme nicht benutzt werden können. Ich kann Ihnen da leider keine genauen Zahlen zu nennen. Das kann vielleicht Frau Stein-Lücke besser sagen.

Aber vielleicht darf ich versuchen, über einen Umweg Ihre Frage zu reflektieren, und zwar noch mal in die Zukunft ausgerichtet. Wir haben nicht viel über Technikentwicklung gesprochen. Wir haben über Anbieter usw. gesprochen. Aber generell muss man sich noch mal anschauen, was es eigentlich für Hürden sind, die ältere Menschen aktuell in der Techniknutzung begleiten. Das ist zum Beispiel schlechte Usability hoch 10, also nichtverständliche Sprache, Englisch, Begriffe, die nicht gut designed sind, dann alles was Barrierefreiheit oder Barrierearmut angeht – dass man sich Geräte anpassen kann je nach den Bedürfnissen. Generell ist die Usability – das stand auch in einer Stellungnahme – ein Riesenproblem. Woran liegt das? Das hat auch etwas mit Zukunft zu tun.

Wir haben sehr problematische Altersbilder in unserer Gesellschaft. Die manifestieren sich in Technikentwicklung. Ich sage mal sehr polarisierend: Junge Entwickler haben bestimmte Bilder von älteren Menschen in ihren Köpfen, was die an Technik brauchen. Und wir sind im digitalen Wandel, wir sind im demografischen Wandel. Wir müssen uns mit unseren Altersbildern beschäftigen und auch damit, wie wir gutes Leben im Alter definieren, jetzt und auch für die Zukunft.

Das Zweite ist, dass in der Technikentwicklung die Nutzerorientierung noch viel zu gering ist. Es wird viel zu wenig die große Diversität und Heterogenität der älteren Menschen in Betracht gezogen und dafür Lösungen gesucht. Das ist etwas, was auch in Zukunft auf jeden Fall noch stärker wird.

Ein Ansatz in der nutzerorientierten Technikentwicklung ist Partizipation. Wir reden auch immer ein bisschen paternalistisch über die älteren Menschen und welche Bildungsbedürfnisse sie haben. Wir müssen sie auch mehr mit ihren Kompetenzen in solche Diskussionen einbeziehen und auch in die Technikentwicklung – was wir machen. Wir laden ältere Menschen ein, Co-Designer zu werden und mit uns zusammen Technik zu entwickeln, was sehr voraussetzungsreich ist. In diese Richtung müssen wir viel mehr gehen.

Das heißt dann auch, auf der lokalen Ebene über Reallaboransätze nachzudenken, Citizen-Science-Ansätze usw. Ich denke, das sind Ansätze für die Zukunft, die für uns auch wichtig sind.

**Vorsitzende Dr. Patricia Peill:** Vielen Dank. Dann fangen wir mit der fünften Runde an.

**Inge Blask (SPD):** Herr Schuldzinski, die Verbraucherzentrale schreibt in ihrer Stellungnahme, dass die Arbeit des präventiven Verbraucherschutzes, die gezielte Adressierung von Personengruppen mit passgenauen Angeboten im Bereich der Erwachsenenbildung nur über zusätzliche und langfristige Förderung ermöglicht werden kann. Was bedeutet dies konkret für den Bereich der digitalen Kompetenz von Senior\*innen für die Verbraucherzentrale?

**Wolfgang Schuldzinski (Verbraucherzentrale NRW):** Wir haben das vorhin schon mal angesprochen. Eigentlich alle, die heute eingeladen sind, haben irgendwelche Angebote vorgestellt. Die haben gesagt, wir machen dies, wir machen das, wir haben da ein Projekt und wir haben hier eins – oder auch in Rheinland-Pfalz, die da sehr viel machen. Wir machen auch einiges.

Aber diese Strukturen sind nicht gut koordiniert, und sie sind auch nicht auf Dauer und mit einer Struktur angelegt. Wenn man aber etwas systematisch angehen will – wir erkennen hier ein Problem, wir wollen das jetzt systematisch lösen und angehen –, dann müsste man auch systematisch einen Plan dazu entwickeln. Das würde heißen, dass die Krankenkassen nicht einfach eine elektronische Patientenakte oder ein elektronisches Rezept einführen können und dann „mal gucken, wie die damit klarkommen da draußen“, sondern systematisch muss dazu gehören: „Wie nehmen wir die Menschen mit, wie bilden wir sie aus?“

Ich finde es schon manchmal ein bisschen skurril, dass wir solche Angebote machen, weil es eigentlich der Job der Krankenkasse wäre, den Menschen die ePA usw. beizubringen. In anderen Strukturen müssten es die Kommunen machen, und in der Schulung des Umgangs mit Geräten vielleicht tatsächlich die Industrie oder wieder andere. Das muss zusammengeführt werden, organisiert werden, strukturiert werden und mit einer dauerhaften finanziellen Sicherung, zumindest in Verbindung mit der Einführung neuer Techniken, auch vorgegeben werden, so wie Herr Professor Kubicek es auch für die alten Hilfepläne aufgezeigt hat, wo der digitale Stand der Förderung in einer Kommune auch mit verankert werden muss.

Natürlich müssen auch Pflege und Altenheime in Zukunft ... Gerade, wenn die Boomer-Generation da ankommt, erwarten die natürlich einen WLAN-Anschluss. Es muss selbstverständlich sein, dass man weiterhin Zugang hat, auch wenn man bettlägerig ist. Das heißt nicht, dass jeder ein iPad kriegen muss. Das ist ja in den Schulen schon ein Thema. Aber der Zugang, die Strukturen usw., das muss alles systematisch mitgedacht werden – in den Altenhilfeplänen und im Landesentwicklungsplan „Alter“ dann vielleicht auch.



**Norwich Rüße (GRÜNE):** Ich würde Herrn Professor Kubicek gern noch etwas fragen. Sie haben eben die Umsatzsteuererklärung erwähnt, die zu machen ist. Es geht immer um Barrieren. Wenn Menschen – das gilt für alle Menschen, aber für ältere noch einmal mehr – die Steuererklärung machen wollen, sich bei Elster anzumelden, wer mal mit sv.net gearbeitet hat ... Meine Erfahrung ist: Alle Programme, die der Staat anbietet, sind kompliziert und schlecht. Wenn ich ein Abonnement für YouTube oder etwas haben möchte, geht das ganz fix. Also: Marktgetriebene Dinge funktionieren, und es schafft jeder. Da ist die Barriere sehr gering.

Mich würde da interessieren: Was muss der Staat in dem Bereich tun? Ist das auch Ihre Erfahrung? Denn es hilft nichts, wenn ich älteren Menschen helfe, die Technik zu bedienen, wenn das, was dahintersteckt, völlig unverständlich ist und man überhaupt nicht zum Ziel kommt. Wenn es komplizierter ist, digital seine Steuererklärung zu machen, als auf dem Blatt Papier. Das sollte anders sein.

**Prof. Dr. Herbert Kubicek (Institut für Informationsmanagement [ifib]):** Sie müssen den Gesetzgeber der letzten 20 Jahre fragen, warum er die Steuergesetzgebung immer komplizierter gemacht hat. Das Problem ist nicht nur, dass die Verständnisprobleme online anfangen. Das fängt bei den Papierformularen an. Sie beantragen Sozialhilfe: Was ist das Haushaltseinkommen? Wie berechnet man das?

Deswegen hatte ich gesagt, wir müssen bei diesen Onlinediensten unterscheiden zwischen den reinen technischen Bedienfunktionen, das kann man lernen. Aber in dem Maße, wie wir die einzelnen Dienstleistungen inhaltlich digitalisieren, vermischen sich die technischen Bedienprobleme mit den inhaltlichen Verständnisproblemen. Dass man da manchmal nicht zurück kann, um etwas zu löschen, das ist Usability. Dass die Steuererklärung komplizierter ist, als ein Bild mit WhatsApp zu verschicken, das ist nun mal so.

Das bringt mich noch mal zu dem anderen Punkt: Was machen eigentlich die Onlineer? Ich habe in einem Projekt mit Altenheimen und Begegnungsstätten 30 Tablets für drei Monate verliehen. Am Anfang habe ich die Älteren gefragt, was sie gerne machen wollen, und nach den drei Monaten gefragt, was sie wirklich machen. Ein Thema war Kommunikation – das ist die Motivation –, mit den Enkeln überhaupt wieder ins Gespräch zu kommen. 90 % haben das gemacht. Länger selbständig bleiben, haben auch 80 % gesagt. Aber Online-Banking, online einkaufen mit all den Problemen, die da entstehen ...

Und das sind zwei Probleme. Das Eine ist: Es ist einfach komplizierter, sich zu registrieren, zu authentifizieren mit zwei-Faktor-Authentifizierung. Vor allen Dingen ist es ein Vertrauensproblem.

Und, Herr Schuldzinski, deswegen ist das mit der KI auch nicht so einfach. Ja, ich kann ein Programm haben, mit dem ich spreche, das das macht. Aber ich muss erst mal diesem System vertrauen, dass dahinter kein Enkeltrick und nichts anderes steht. An einer Verbesserung der Medienkompetenz kommen wir auch mit den ganzen technischen Entwicklungen nicht weiter. Wir brauchen deswegen, um es auf den Punkt zu

bringen, qualifizierte, aber vor allen Dingen vertrauenswürdige Institutionen, an die man sich wenden kann.

Es wäre ein Irrtum zu glauben, man geht einmal in einen Kurs oder eine Übungsgruppe und dann ist man da erst mal für die nächsten sechs oder acht Monate. Einige in diesem Projekt haben gesagt: Ich würde mir gerne so ein Tablet kaufen, nachdem ich es ausprobiert habe, aber an wen wende ich mich, wenn ich Probleme habe? Und ich werde immer Probleme haben, immer wieder. Und dann verzichtet man darauf, sich überhaupt auf dieses Abenteuer einzulassen, solange es geht.

Wir müssen deswegen nicht nur auf die Offliner schauen, sondern vor allen Dingen auf die Qualifizierung und Vertrauensbildung derjenigen, die niedrighschwellige Angebote wie WhatsApp und Informationssuche nutzen. Die Transaktionen, die das längere selbständige Leben ermöglichen, sind nun einmal, sowohl was die Sicherheit als auch die inhaltlichen Aspekte angeht, komplexer.

**Bianca Winkelmann (CDU):** Ich möchte gerne noch mal an das anknüpfen, was Markus Höner in der letzten Runde angesprochen hat. Meine Frage würde sich allerdings an Frau Stein-Lücke wenden.

Ich möchte das Thema „Ehrenamt“ noch mal aufgreifen. Aus Ihrer Sicht: Welche Funktionen, welche Aufgaben und welche Chancen gibt es zum Thema „Ehrenamt“ in der Bildung, auch in der Kompetenzbildung für Medien? Es ist ja letzten Endes ein breites Feld.

**Simone Stein-Lücke (BG 3000 Service):** Wir reden hier sehr viel über Ehrenamt und über wertvolle Projekte. Ich möchte an der Stelle aber darauf hinweisen, dass wir bei der Digitalwirtschaft über ein Multimilliarden-Dollar-Geschäft reden. Das ist doch kein Freizeitpark, wo ich entscheide: „Möchte ich den Doppel-Looping fahren oder doch lieber das Kettenkarussell oder das Ponykarussell?“

Wir reden nicht über ein bisschen Teilhabe im Sinne von Medienkompetenz – wie verschicke ich die Fotos an meine Enkel? –, sondern wir reden hier tatsächlich darüber, die notwendigen Dinge – Heizung, Transport, Geldgeschäfte, Daseinsfürsorge – auf einem normalen Niveau von heute und von morgen regeln zu können.

Wenn wir in die Statistik gucken, dann sehen wir: Wir haben derzeit in Deutschland einen Arbeitnehmermarkt: viel zu wenig Arbeitnehmer, wahnsinnig viele freie Stellen. Da ändern auch solche Krisen, wie wir sie bei VW und anderen Großkonzernen gerade sehen, nichts mit Hinblick auf die Babyboomer: In fünf Jahren sind die nämlich alle im Ruhestand.

Es ist sehr ehrenhaft, auf das Ehrenamt hinzuweisen. Wertvolle Arbeit, jeder von uns hier im Raum hat wahrscheinlich eins bis zehn – tolle Arbeit. Ich schätze das sehr. Aber wir müssen uns an der Stelle doch bitte mal ehrlich machen und überlegen: Wo stehen wir hier? Was können wir von Seiten der Politik initiieren? Was können wir anregen, um jenseits von Ehrenamt, mit Verlaub, wo ich es ja mit angelernten Kräften zu tun habe, mit wohlwollenden Menschen mit großem Herzen, die aber vielleicht nur

Ausschuss für Umwelt, Natur- und Verbraucherschutz,  
Landwirtschaft, Forsten und ländliche Räume  
44. Sitzung (öffentlich)

09.09.2024  
sd-meg

halbschlau sind, die nicht wirklich durchdringen, welche Fragestellungen sich ergeben, welche datenschutzrechtlichen Komplikationen und, und, und.

Warum denken wir nicht viel stärker gemeinsam in die Richtung: Wie können wir diese Serviceleistungen professionalisieren? Und wie können wir das – ich appelliere hier noch mal an die Vertreter der Wirtschaft – professionalisieren? Es ist nett, dass wir uns auf das Ehrenamt stützen. Wir freuen uns alle über den netten Studenten aus dem Nachbarhaus. Aber ist das wirklich die Lösung, wie wir dieses Land weiterentwickeln? Ich wage das zu bezweifeln.

**Vorsitzende Dr. Patricia Peill:** Vielen Dank. – Dann gehen wir weiter. – Herr Schmid, Sie hören uns noch? Wir sehen Sie nur nicht mehr. – Der ist rausgeflogen.

(Zuruf: Er hat die Kamera ausgemacht.)

Ach so. Okay. Nur falls dann eine Frage an ihn gehen sollte, wissen wir nicht, ob er uns hört.

**Dietmar Brockes (FDP):** Meine Frage wäre jetzt an ihn.

**Vorsitzende Dr. Patricia Peill:** Ja, das habe ich gedacht. – Herr Schmid, können Sie uns hören? Dann sagen Sie mal was.

Hast du auch eine Frage an jemand anders, oder sollen wir weiter in der Reihe?

**Dietmar Brockes (FDP):** Nein, dann einmal weiter.

**Vorsitzende Dr. Patricia Peill:** Dann machen wir eins weiter und dich nachher. Dann, Herr Schalley, nehme ich Sie zuerst. – Auch nicht. Dann Frau Blask, bitte.

**Inge Blask (SPD):** Ich würde noch mal eine Frage an die BAGSO, an Herrn Hoffmann stellen. Da geht es um das Thema der Nutzung von digitalen Diensten, wie zum Beispiel Videosprechstunden als neues Instrument. Wie ist die technische und auch rechtliche Voraussetzung, um dieses Mittel überhaupt besser nutzen zu können? Also die Videosprechstunden bei der Pflege. Können Sie uns da vielleicht aufklären?

**Daniel Hoffmann (Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen [BAGSO]):** Sie beziehen sich auf Videosprechstunden im medizinischen Bereich? Die Frage würde ich gerne weitergeben an einen anderen, der in dem Bereich kompetenter ist.

**Vorsitzende Dr. Patricia Peill:** Kann sie jemand beantworten? Der könnte sich jetzt melden. – Herr Kubicek.

**Prof. Dr. Herbert Kubicek (Institut für Informationsmanagement [ifib]):** Es gibt gerade eine neue Statistik von der Kassenärztlichen Vereinigung, dass nach der Coronapandemie die Videosprechstunden zugenommen haben und dass sie jetzt rückläufig sind.

Ich habe mir mal die Mühe gemacht zu fragen, wie ich überhaupt eine Videosprechstunde finde. Die Kassenärztlichen Vereinigungen haben keine Listen. Sie können jetzt nicht sagen: „Ich wohne in Köln, wer bietet eine Videosprechstunde an?“ Das geht nicht. Sie müssen googlen, und dann finden Sie Ihre 17 Ärzte und können dann jeden Einzelnen abfragen.

Wenn man das fördern will: Das ist wieder ein Beispiel für fehlenden Support und fehlende Aufbereitung. Die Videosprechstunde ist gar nicht so kompliziert. Aber ich muss sie natürlich finden, wenn ich sie haben will. Das gilt für die anderen Unterstützungsformen und Anwendungen auch. Diejenigen, die solche digitalen Angebote aufsetzen, vergessen, wie man als Nicht-Fachmensch und Ungeübter überhaupt da hinkommt, und sie vergessen, wenn man dann da ist, dass man vielleicht auch das eine oder andere Problem hat.

Also sowohl die Hinführung als dann auch der Support in der technischen Nutzung und der inhaltlichen Aufklärung machen erst Digitalisierung erfolgreich. Ich habe den Eindruck, dass auch die großen Unternehmen da noch viel zu wenig tun, weil das natürlich zusätzliche Kosten sind. Es geht dann an die Kassenärztliche Vereinigung zu sagen: Ihr müsst, wenn ihr die fördern wollt, auch den Patientinnen und Patienten den Weg dahin vereinfachen.

**Vorsitzende Dr. Patricia Peill:** Vielen Dank. Ich probiere jetzt noch mal für Herrn Brockes Herrn Schmid. Können Sie uns hören? – Immer noch nicht. Dann gehen wir noch mal eins weiter. Ist das okay? Dann gehe ich zu Norwich Rüße. – Der hat nichts mehr. Dann komme ich zu Herrn Höner.

**Markus Höner (CDU):** Ich hätte noch mal an Herrn Weßel die eine Frage. In Ihrer Stellungnahme steht, dass es erforderlich ist, dass es Hilfestellungen in diesen ganzen Informationsangeboten gibt. Da wäre für mich die Frage, weil Sie auch geschrieben haben, es ist sicherzustellen, dass diese Hilfestellung finanziert wird: Wer ist denn dann dafür verantwortlich? Wenn es privatwirtschaftliche Sachen sind: Ist es dann letztendlich die Privatwirtschaft, die dafür verantwortlich ist, oder ist es immer in allen Fällen sofort die öffentliche Hand?

**André Weßel (Gesellschaft für Medienpädagogik und Kommunikationskultur [GMK]):** Das ist eine gute Frage. Wir haben vorhin schon mehrfach gehört, dass man bei den Angeboten, die Privatwirtschaftliches betreffen, vielleicht auch die in die Pflicht nehmen sollte, um entsprechende Finanzierung sicherzustellen. Nur muss man sich fragen: Ist die Information über Weltgeschehen, Tagesgeschehen nicht etwas on top, was man nicht unbedingt braucht, oder ist das etwas, was grundsätzlich zum Leben dazugehört und was man einem Menschen vielleicht zubilligen sollte, der zufrieden sein soll und

Ausschuss für Umwelt, Natur- und Verbraucherschutz,  
Landwirtschaft, Forsten und ländliche Räume  
44. Sitzung (öffentlich)

09.09.2024  
sd-meg

der mit dem ausgestattet sein soll, was es nun mal zum alltäglichen Dasein braucht? Also: Ist das etwas, was man zur Daseinsvorsorge im entfernten Sinne zählen kann oder nicht?

Hier würden wir sagen, dass die Möglichkeiten, sich frei zu informieren und die entsprechenden Gerätschaften – seien das jetzt Screen Reader, wie wir es geschrieben hatten, oder ähnliche Hilfsmittel, die notwendig sind, um daran teilnehmen zu können – etwas sein sollten, was öffentlich unterstützt und gefördert sein kann. Ob das jetzt in jedem Fall so sein muss, das bleibt dann zu prüfen. Grundsätzlich, würde ich sagen, kann sich der Gesetzgeber da nicht ganz aus der Affäre ziehen.

**Vorsitzende Dr. Patricia Peill:** Vielen Dank. – Jetzt ist Herr Brockes dran, er hat doppelte Zeit. Herr Schmid, Sie können jetzt doppelt so lange antworten.

**Thomas Schmid (Medienförderung RLP, Medienanstalt Rheinland-Pfalz [per Video zugeschaltet]):** Könnte ich bitte noch mal die Frage haben? Ich war rausgeflogen. Schönes Beispiel dafür, was passieren kann. Die Leitung ist zusammengebrochen, aber dank einer Telefonnummer zu der Videohotline wurde ich sofort wieder zugeschaltet. Vielen Dank an die Landtag-Technik, die das möglich gemacht hat.

**Dietmar Brockes (FDP):** Schön, dass Sie wieder in der Runde sind. Ich hätte die folgende Frage: Um ein solches ehrenamtliches Netz zu betreiben, bedarf es ja auch der hauptamtlichen Betreuung. Wie sollte da aus Ihrer Sicht das Verhältnis aussehen? Wie sieht es mit der Finanzierung aus? Und: Was kann da NRW vielleicht aus Rheinland-Pfalz lernen?

**Vorsitzende Dr. Patricia Peill:** Herr Schmid, konnten Sie es gut hören?

**Thomas Schmid (Medienförderung RLP, Medienanstalt Rheinland-Pfalz [per Video zugeschaltet]):** Ja, ich habe alles gehört.

Ich würde sagen, alles, was ich jetzt sage, müssen Sie multiplizieren mit dem, was Nordrhein-Westfalen mehr hat als Rheinland-Pfalz; insbesondere Bevölkerung. Wir haben in Rheinland-Pfalz 700 ehrenamtliche Digitalbotschafter\*innen ausgebildet. Davon sind 640 aktiv. Die erreichen etwa knapp 4.000 Menschen in über 30.000 Stunden jährlich. Wir haben dafür hauptamtlich zwei volle Stellen und eine halbe Stelle zur Verfügung. Die Hauptamtlichkeit organisiert insbesondere auch Fort- und Weiterbildungen. Wichtig ist, dass es einen regionalen Austausch gibt von Digitalbotschafter\*innen. Die geben ihre Erfahrungen gerne weiter.

Was auch wichtig ist, ist die Wertschätzung durch die Gesellschaft und die Politik. Wir werden unterstützt – das kann ich sagen – mit 150.000 Euro vom Digitalministerium in Rheinland-Pfalz. Wir haben einen Vertrag mit der deutschsprachigen Gemeinschaft Belgien, die das Projekt übernommen hat. Die geben uns noch mal 10.000 Euro. Die

Medienanstalt Rheinland-Pfalz, wo das Projekt angesiedelt ist, finanziert eine Vollzeitstelle.

Wenn Sie das übertragen auf Nordrhein-Westfalen, müssen Sie das, glaube ich, alles mal fünf nehmen.

**Vorsitzende Dr. Patricia Peill:** Dietmar, da du vorhin keine Frage hattest: Hättest du noch eine, die du anschließen möchtest? – Okay, dann kommen wir zur siebten Runde. Frau Blask, bitte.

**Inge Blask (SPD):** Ich hätte noch eine Frage an Herrn Schuldzinski. Sie hatten das Thema „Nutzerorientierung“ hier schon mal angesprochen. Was können da die Anbieter machen, und wo sehen Sie konkrete Verbesserungsmöglichkeiten? Welche konkrete politische Steuerung ist hier möglich oder nötig?

**Wolfgang Schuldzinski (Verbraucherzentrale NRW):** Das ist eine schwierige Frage, weil man es differenzieren muss. Ich hatte vorhin zu den Krankenkassen ausgeführt. Weil sie nun mal Daseinsvorsorge sind und in einem komplett durchregulierten Markt agieren können, können denen auch ganz andere Pflichten auferlegt werden, als wenn wir zum Beispiel über den Versicherungsmarkt reden, in dem es eine große Auswahl gibt und in dem es Möglichkeiten gibt, nach wie vor analog – vielleicht teurer, aber analog – tätig zu werden.

Wenn man sich dann zum Beispiel die Plattformen anguckt, die die Basis für Agieren im Netz sind, dann tun wir uns schon sehr schwer, auf europäischer Ebene überhaupt eine Regulierung hinzukriegen. Das heißt, den Plattformen aufzugeben, nutzerfreundlich zu sein, wie ich es eingangs auch schon gesagt habe, das Design vom Kunden her zu denken, das sollte eigentlich ihr ureigenstes Interesse sein. Da wird es uns nicht gelingen, denen Regeln aufzuerlegen, sodass man meiner Meinung nach sehr differenziert betrachten muss, wo wir Handlungsmöglichkeiten haben.

Der rechtliche Rahmen, der da ist, muss auch durchgesetzt werden. Wir gehen zum Beispiel systematisch im Rahmen der Cookie-Regelungen gegen Firmen vor, die sich nicht an die klare gesetzlichen Regelung halten, die Cookie-Einstellungen nutzerfreundlich zu gestalten, sondern sie immer noch komplexer aufbauen, dass man die Cookies nicht abwählen kann. Das heißt, es gibt also auch Durchsetzungsfragen. Auf all diesen Ebenen muss man agieren.

Das sind dann aber wiederum Fragen, die uns alle betreffen und nicht insbesondere alte oder hochaltrige Menschen, die aber sicherlich von der Usability sehr stark betroffen sind. Ein einfaches, klares Design ohne Englisch, ohne Fachbegriffe, ohne ständig wechselnde Oberflächen wäre da sehr hilfreich. Da müsste jemand am Markt nach handeln und gucken, ob er damit Umsatz machen kann. So funktioniert Wirtschaft. Bisher scheint man damit nicht Umsatz in dem erforderlichen Maße machen zu können.

**Markus Höner (CDU):** Ich hätte noch eine Frage an Frau Stein-Lücke. Sie haben in Ihrer Stellungnahme beschrieben, dass in den skandinavischen oder asiatischen Ländern alte Programme viel schneller aus dem System genommen werden.

Wir erleben hier oft die Situation, dass wir über Beta-Versionen, Übergangsversionen sehr lange auf dem Spielfeld bleiben. Ist das damit gemeint? Sind die in den skandinavischen Ländern und in Asien da konsequenter, dass es so etwas dort gar nicht gibt? Da wird einfach was Neues programmiert, und dann wird auch sofort der Hebel umgelegt? Sie schreiben, dass dadurch im Grunde der Erneuerungsprozess viel schneller ist. Oder was steckt da genau hinter?

**Simone Stein-Lücke (BG 3000 Service):** Ja, genau in die Richtung zielt das ab. Ich war in beiden Kulturkreisen und in beiden Regionen jeweils als Best Practice mit der BG 3000 unterwegs und konnte vor Ort Studien nehmen. Die sind punktuell und nicht repräsentativ. Aber diese Entschlossenheit und die Freude an der Technik, an der technischen Erneuerung ist eine ganz andere – und das auch noch in Kombination mit Bildungssystemen, die fast überall auf der Welt kommerziell sind.

In Deutschland sind wir immer der Meinung, es darf nichts kosten – egal, was es ist. Für den Golfclub zahlt man dann noch, auch für den Sprachkurs, um die Kinder nach Australien zu schicken; das hat sich ja inzwischen eingebürgert mit Gap Years und ähnlichem, aber ansonsten ist man in Deutschland wenig bereit, für Bildung Geld auf den Tisch zu legen. Das ist in anderen Kreisen anders. Das muss man im Hinterkopf haben. Das zieht sich bis zu Universitäten hoch und natürlich auch in Teilen der außerschulischen Bildung, ebenfalls für Senioren.

Was ich aber mit meiner Stellungnahme sagen möchte, ist: Wenn ich permanent Anlogsysteme aufrechterhalte und eine alte Technologie aufrechterhalte, dann schaffe ich es nie und schaffe auch wenig Anreiz, die Late Mover in den Systemen auf den neuen Stand zu bringen und mitzunehmen. Denn ich kann mich ja irgendwie durchhampeln. Diese Kombination mit einem Push-System, mit Services, die aus der Wirtschaft finanziert werden, für diejenigen, die den Service gerne in Anspruch nehmen möchten, halte ich für wahnsinnig schlau. Das halte ich für einen großartigen Ansatz jenseits allen Ehrenamtes.

Damit kann man sich sicherlich als Krücken-Behilfs-Technik noch einige Jahre durchhampeln und überleben, mit Ehrenamt usw. Aber wir brauchen doch Profis an diesen Stellen. Und die Ehrenämtler – Wegzug, Entvölkerung der ländlichen Regionen, aber auch ein sehr flexibler Arbeitnehmermarkt – werden wir künftig in dem Maße gar nicht mehr haben.

**Dietmar Brockes (FDP):** Ich würde gerne meine Frage an Herrn Schuldzinski stellen. Thema „Smart Home-Technologien“. Wie ist das aus Ihrer Sicht? Sind diese für ältere Leute geeignet, oder werden die eher als Belastung gesehen?

**Wolfgang Schuldzinski (Verbraucherzentrale NRW):** Also „die älteren Leute“ gibt es ja nicht. Das haben wir heute auch schon herausgearbeitet. Grundsätzlich bieten diese Techniken sicherlich eine große Chance, länger, wenn es sehr gut ist, im eigenen Heim zu bleiben. Wir alle kennen die Funkfinger. Das ist eine ganz einfach strukturierte Hilfe. Aber natürlich gibt es auch komplexere Systeme über Sprache, über Automatisierungen, Licht, Erkennen, ob der Herd an ist etc.

Auf der anderen Seite steht natürlich immer ein Datenschutzproblem. Viele dieser Systeme sind nicht nur auf dem eigenen Computer, sondern geben die Daten auch raus. Das ist etwas, worüber man sich im Klaren sein muss. Aber grundsätzlich bieten diese Systeme sicherlich auch große Chancen für die Menschen, die in der Lage sind und bereit sind, sie für sich zu nutzen.

**Bianca Winkelmann (CDU):** Dann hätte ich noch eine abschließende Frage. Ich will keinen Sand ins Getriebe streuen, aber noch einen anderen Aspekt mit ins Rennen schmeißen, der vielleicht nicht so interessant ist, nämlich den Aspekt der Finanzierung.

Professor Dr. Kubicek, Sie sind ja ein bisschen der geistige Vater dieses Antrags, würde ich jetzt so sehen, auch, wenn ich mir Ihre Stellungnahme vor Augen führe. Sie haben viele gute Beispiele, viele interessante Ansätze, bei denen es darum geht, wie wir Problemlösungskompetenzen tatsächlich an die Anwender bringen können. Da schreiben Sie, 47 % der Älteren wünschen sich Hausbesuche, 30 % eine telefonische Hotline, 23 % Sprechstunden. Wir brauchen mehr Qualifizierung digitaler Lern- und Erfahrungsorte. Wir müssen den Leistungskatalog der Pflege um den Punkt Digitalassistenten ergänzen oder beispielsweise Ihren Ansatz verfolgen, die digitale Umrüstung von Wohnungen zu fördern, in denen Angehörige und zu pflegende Senioren leben – Smart Home ist gerade schon einmal angesprochen worden.

Jetzt die Frage, die uns in der politischen Beratung begleiten wird: Haben Sie mal einen Strich drunter gemacht, was das alles kosten könnte, also welches Fördervolumen letzten Endes auf uns zukommen würde, wenn wir das dann im optimalen Falle umsetzen könnten?

**Wolfgang Schuldzinski (Verbraucherzentrale NRW):** 500 Millionen? – Ich habe mal nur bei der Frage Heimausstattung gerechnet. Sie haben ein Gesetz, das die Heime verpflichtet, WLAN einzurichten. Aber WLAN alleine qualifiziert die Bewohnerinnen und Bewohner nicht zu einer eigenen, kompetenten Nutzung. Da gibt es dieses Programm „Digital Miteinander“. Da werden 20 Heime mit jeweils 50.000 Euro über drei Jahre gefördert. Das ist nicht viel, 50.000 Euro. Das ist vielleicht eine halbe Stelle im Sozialdienst, die sich um die älteren Menschen kümmert.

Es gibt 3.500 Heime in Nordrhein-Westfalen. Jetzt rechnen Sie einfach mal 50.000 mal 3.500, dann sind Sie bei rund 200 Millionen Euro. Das sind nur die Heime. Da reden wir nicht über die ambulante Pflege, da reden wir nicht über die Erfahrungsorte und das, was darauf aufbauen muss. Das Problem ist, dass wir ja im Moment überhaupt keine Konzepte und keine Strategie haben. Wir sind uns alle einig, dass ganz viel an ganz vielen Orten passieren muss und dass die Kommunen da eine wichtige Rolle



Ausschuss für Umwelt, Natur- und Verbraucherschutz,  
Landwirtschaft, Forsten und ländliche Räume  
44. Sitzung (öffentlich)

09.09.2024  
sd-meg

spielen. Aber die Kommunen sagen, wir können das nicht machen, wenn das Land uns nicht fördert.

Sie haben vier Ministerien, mindestens. Es ist ja nicht nur Verbraucherschutz, es ist Gesundheit und Soziales, es ist das Innenministerium, wenn wir über E-Government reden, es ist Schule und Weiterbildung, wenn wir über Bildung reden. Niemand – ich nicht, Frau Müller auch nicht – hat jetzt das richtige Konzept. Wir kennen im Moment eigentlich nur die Komplexität und die Vielfalt. Was auch ganz klar ist, ist, dass es keine einmalige Bildungsoffensive ist, die da passieren muss, sondern wir haben eine Transformation des gesamten Systems der Unterstützung älterer Menschen, vielleicht auch noch der jüngeren und mittleren Generationen, wenn es denn wirklich um Medienkompetenz im inhaltlichen Sinne geht.

Ich mache jetzt 30 Jahre Politikberatung in diesem Feld und habe mir überlegt: Was kann ich Ihnen denn wirklich konkret raten? Mein Rat wäre, eine Enquetekommission einzurichten. Wir haben mindestens fünf verschiedene Politikfelder mit verschiedenen Ressorts. Wir haben eine Problemlage und Lösungen, die weit über eine Legislaturperiode hinausgehen. Und das sind genau die beiden Merkmale, bei denen man eine Enquetekommission einrichten sollte. Es reicht nicht, einfach einen Spiegelstrich-Antrag an die Landesregierung zu schicken, der irgendwo in der Staatskanzlei landet. Dann schaut die Stelle für Digitalisierung drauf, welche Ressorts betroffen sind. Dann reden die mit den Spiegelreferaten und die winken entweder ab oder geben das an ein anderes Ressort, und dann verpufft das weitgehend, weil da nicht die Finanzierung und das Strategische geklärt sind.

Deswegen wäre meine Empfehlung wirklich: Das Thema ist so wichtig, so langfristig und so strukturell, dass eine Enquetekommission der einzige Weg ist, da zu einer befriedigenden und zielführenden Lösung zu kommen.

**Vorsitzende Dr. Patricia Peill:** Vielen Dank. – Ich schaue noch mal in die Runde der Abgeordneten und sehe, alle Fragen sind beantwortet. Dann danke ich allen Sachverständigen für diese wirklich sehr spannenden und tiefen Einblicke. Wir warten jetzt das Protokoll ab und werden diese Ergebnisse in unsere Beratungen einfließen lassen.

Ich möchte mich noch mal herzlich bedanken, dass Sie alle gekommen sind, und wünsche Ihnen eine gute Heimfahrt.

Für die Abgeordneten: Die nächste Sitzung ist am 16. September zum Thema „Schlachtbetriebe in NRW stärken“, eine Anhörung. Damit beende ich die Sitzung.

gez. Dr. Patricia Peill  
Vorsitzende

**Anlage**

01.10.2024/01.10.2024



Stand: 09.09.2024

**Anhörung von Sachverständigen**des Ausschusses für Umwelt, Natur- und Verbraucherschutz, Landwirtschaft, Forsten  
und ländliche Räume**Digitale Kompetenz von Seniorinnen und Senioren stärken –  
Teilhabe am gesellschaftlichen Leben im Alter sichern!,  
Antrag der Fraktion der SPD, Drucksache 18/8123**am Montag, dem 9. September 2024,  
14.00 bis (max.) 18.00 Uhr, Raum E3 D01, Livestream**Tableau**

<b>eingeladen</b>	<b>Teilnehmer/-innen</b>	<b>Stellungnahme</b>
Simone Stein-Lücke BG3000 Service GmbH Bonn	<b>Simone Stein-Lücke</b>	<b>18/1671</b>
Prof. Dr. Herbert Kubicek Institut für Informationsmanagement Bremen (ifib) Bremen	<b>Prof. Dr. Herbert Kubicek</b>	<b>18/1685</b>
Prof. Dr. Claudia Müller Universität Siegen Lehrstuhl IT für die Alternde Gesellschaft Siegen	<b>Prof. Dr. Claudia Müller</b>	<b>keine</b>
Verbraucherzentrale NRW e. V. Wolfgang Schuldzinski Düsseldorf	<b>Wolfgang Schuldzinski</b> Dr. Anne Schulze Petra Maier	<b>18/1682</b>
BAGSO – Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen e.V. Daniel Hoffmann Bonn	<b>Daniel Hoffmann</b>	<b>18/1673</b>
Thomas Schmid Medienförderung RLP GmbH Medienanstalt Rheinland-Pfalz Ludwigshafen am Rhein	<b>Thomas Schmid</b> (per Videokonferenz)	<b>keine</b>
André Weßel Gesellschaft für Medienpädagogik und Kommunikationskultur (GMK) e.V. Bielefeld	<b>André Weßel</b>	<b>18/1693</b>

<b>eingeladen</b>	<b>Teilnehmer/-innen</b>	<b>Stellungnahme</b>
Städte- und Gemeindebund Nordrhein-Westfalen Düsseldorf	<b>keine Teilnahme</b>	<b>18/1675</b>
Städtetag Nordrhein-Westfalen Köln	<b>keine Teilnahme</b>	
Landkreistag Nordrhein-Westfalen Düsseldorf	<b>keine Teilnahme</b>	