

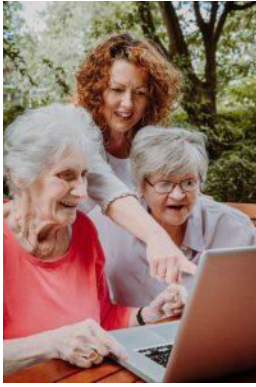
Abgehängt: Die zunehmende Digitalisierung von Dienstleistungen treibt Senioren in die Isolation



Online-Banking und Online-Terminvergabe mit drastischen Folgen

Die Bundesvereinigung der Senioren-Assistenten (BdSAD) warnt vor einer digitalen Isolation älterer Menschen. Diese müssten stärker in digitale Förderprogramme eingebunden werden. Die Vorsitzende Carolin Favretto appelliert an Institutionen wie Behörden und Banken, bei der Umstellung ihrer Dienstleistung in den digitalen Modus Alternativangebote für ältere Menschen zu schaffen.

Favretto macht ihre Forderung an aktuellen Entwicklungen fest, die in Deutschland zu beobachten sind: Banken und Sparkassen bauen seit Jahren ihre Geldautomaten ab oder schließen ihre Filialen. Meist ersatzlos. Eine Studie der Wirtschaftsberatung PwC sagt eine Welle an Filialschließungen von Banken voraus — bis zum Jahr 2023 stehen bis zu 40 Prozent der Geschäftsstellen vor dem Aus. Gerade für ältere Kunden stehen drastische Einschnitte bevor. „Senioren können ihre Überweisung nicht mehr zum Brieffach bringen. Sie werden zum Online-Banking gezwungen. Wer sich damit nicht auskennt, weder Netz noch Laptop besitzt, schaut in die Röhre“, formuliert es die BdSAD-Vorsitzende. Sie spricht von einer „fatalen Entwicklung“.



Gerade für ältere Menschen in ländlichen Regionen ist die Schließung „ihrer“ Bankfiliale mit Einbußen von Lebensqualität belegt. „Wie sollen sie zur nächsten Filiale kommen, die einige Kilometer entfernt liegt?“, fragt sich Carolin Favretto. Das Fiasko gelte auch für Beratungstermine, die Banken und Sparkassen online vergeben. Auch Behördentermine wie beispielsweise Impftermine werden heutzutage ausschließlich online vergeben. Carolin Favretto: „Teilhabe muss unabhängig von der Digitalisierung möglich sein. Sonst droht eine Spaltung der Gesellschaft. Institutionen wie Behörden und Banken müssen die älteren Menschen im Blick behalten!“

Alle Alten- und Seniorenheime müssten WLAN für ihre Bewohner anbieten. „Eine Netzanbindung in dieser Zeit sollte selbstverständlich sein und nicht die Ausnahme.“ Der Digitalisierungsschub in Deutschland durch Corona müsse nicht nur die Schulen, sondern auch die Einrichtungen für ältere Menschen erreichen.

Nach Auffassung der BdSAD brauchen ältere Menschen dauerhafte Unterstützung, um sich in der digitalen Welt zurechtzufinden. Das könnten beispielsweise Schulungen sein, die von den Städten und Kommunen angeboten werden.

„Auch Senioren-Assistenten bieten Beratung beim Umgang mit Smartphone und Laptop. Es geht uns vor allem darum, die Angst vor der neuen Technologie zu nehmen.“ Gleichwohl gebe es Senioren, die aufgrund ihrer körperlichen und geistigen Verfassung oder wegen ihrer finanziellen Lage nicht in der Lage sind, die Digitalisierung für sich zu nutzen. „In diesen Fällen helfen wir schnell und praktisch bei Bankgeschäften, bei der Terminbuchung und fahren mit unserem Senior gemeinsam zu seinem Bankberater“, ergänzt Carolin Favretto.

Die BdSAD begrüßt das Projekt der Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen (BAGSO) „Digital souverän mit KI“, das Älteren an 16 neuen lokalen Standorten in Deutschland die Möglichkeit gibt, sich mit Künstlicher Intelligenz auseinanderzusetzen. Die Senioren dürfen KI-basierte Systeme wie Haushaltsgeräte und Sprachassistenten ausprobieren.

