# Ohne Internet geht bald nichts mehr

## Digitale Gesandte und Patenenkelinnen helfen auf dem Weg in die digitale Welt

„Oma, guck doch mal auf Instagram!", „Haben Sie unsere App?", „Karten gibt es nur online!" „Sie müssen sich auf unserer Homepage anmelden!" Sätze wie diese bringen viele Seniorinnen oder Senioren schlichtweg zum Verzweifeln. Was sind eine App, Instagram oder eine Homepage, und wie zum Teufel komme ich überhaupt in dieses Internet? Brauche ich dafür einen Computer, ein Tablet oder reicht mein Telefon? All das sind Fragen, die die Generation über 80, die in ihrem aktiven Berufsleben nichts mit Computern zu tun hatte, oftmals schlichtweg um den Verstand bringen. Und nicht nur das: Sie werden von vielen Dingen einfach ausgeschlossen. Teilhabe? Fehlanzeige. Dabei hapert es bei vielen gar nicht an den dafür notwendigen Endgeräten – damit sind viele ältere Menschen recht gut ausgestattet –, sondern vielmehr an den Schwierigkeiten mit deren Bedienung und den Begrifflichkeiten.




Sie beraten ehrenamtlich Senioren in Sachen „Digitales": Daniela Herzberg (SoVD), Vivian Jochens und Franziska Kuszkowiak (beide Patenenkelinnen) sowie Beate Stuhr und Jens Biermann als Digitale Gesandte. Im Kieler mediaHub haben sie dazu einen Podcast aufgenommen. Foto: Ulrike Volkmann

Genau an dieser Stelle kommen die Digitalen Gesandten des Sozialverbandes Deutschland (SoVD) und die Patenenkel und Patenenkelinnen vom nettekieler Ehrenamtbüro ins Spiel. Sie helfen älteren Menschen bei allen Fragen rund um Handy, Tablet oder Mobiltelefon sowie Apps, Anmeldeformularen oder wie man überhaupt ins Internet kommt. Ganz individuell und von Angesicht zu Angesicht. In einem Podcast-Gespräch, moderiert von Daniela Herzberg, Projektkoordinatorin „Digitale Gesandte" vom SoVD, tauschen sie sich über ihre Erfahrungen bei der Beratung, das Ehrenamt an sich und ihre Begegnungen aus.

Gekannt haben sich die Digitalen Gesandten Beate Stuhr und Jens Biermann sowie die beiden Patenenkelinnen Vivian Jochens und Franziska Kuszkowiak vorher nicht. Trotzdem kommen sie direkt ins Gespräch, denn eines eint sie: die Freude am Helfen und die damit verbundene Möglichkeit zu Begegnungen, die sie sonst nicht hätten. Besonders die beiden Studentinnen, die seit einem halben Jahr in ihrem Ehrenamt im Einsatz sind, schwärmen von den wissbegierigen Seniorinnen und Senioren, die so fleißig das Gelernte umsetzen und dann von ihren Erfolgen berichten. Jens Biermann, selbst schon Rentner, freut sich auch über die Gespräche nach seinen „Hilfseinsätzen". „Das bringt mir besonders Spaß", erzählt er im Podcast. Und Beate Stuhr ist erstaunt, was die Seniorinnen und Senioren im Awo-Servicehaus in Mettenhof alles lernen wollen. „Die Menschen wollen mehr digitale Teilhabe", berichtet sie. Das gehe von der Einrichtung der Gesundheitsapp der Krankenkasse bis hin zum Online-Banking.




Daniela Herzberg (Mitte) vom SoVD im Podcast-Gespräch mit den Digitalen Gesandten Beate Stuhr und Jens Biermann. Foto: Ulrike Volkmann

Während Beate Stuhr ihre Hilfesuchenden direkt im Servicehaus trifft, zieht sich Jens Biermann online ein „Ticket" mit einem Beratungsfall in seiner Nähe, bei dem er helfen kann. Dann besucht er die Menschen meistens zu Hause. Wenn das Problem gelöst ist, nimmt er sich das nächste vor. Die Patenenkelinnen werden im Vorfeld von Anila Eid vom nettekieler Ehrenamtsbüro „gematcht". Dann verabreden sie sich entweder in einem Raum im neuen Rathaus oder machen einen anderen Treffpunkt aus. „Oft ist dann schon das zweite Treffen bei den Seniorinnen oder Senioren zu Hause", berichtet Franziska Kuszkowiak. „Zu einigen baut sich recht schnell ein fast freundschaftliches Verhältnis auf", ergänzt Vivian Jochens. Beide sind begeistert von ihrem Ehrenamt, das die Generationen zusammenbringt. „Die meisten Probleme haben die älteren Menschen mit den Touchscreens", resümiert Vivian Jochens. „Außerdem haben sie große Angst, etwas zu löschen oder kaputtzumachen." Wenn diese Hürden erstmal genommen sind, dann wird es immer besser. Diese Erfahrungen haben auch Beate Stuhr und Jens Biermann gemacht und sehen eine große Notwendigkeit darin, älteren Menschen die digitale Welt näherzubringen. „Denn sonst sind sie bald vollkommen abgehängt", so Jens Biermann. Rund 250 Personen konnte seit dem Start der Digitalen Gesandten im April geholfen werden, berichtet Daniela Herzberg. Und es werden noch viele hinzukommen, denn der Verkehr auf der digitalen Autobahn wird zunehmen. So viel ist sicher. Und ohne die ehrenamtliche Unterstützung stünden viele ältere Menschen buchstäblich in einer Sackgasse.