



# Nie zu alt für Neues!

Wie freiwillig Engagierte älteren Menschen Zugänge in die digitale Welt ermöglichen.

Eine Planungshilfe für Organisationen und Initiativen

Martina Kuhn, Christine Reißmann, Kerstin Römhildt, Daniela Santema



## Inhalt

1. Einführung und Ziel des Papiers .....	2
2. Zielgruppen und Voraussetzungen .....	4
a) Zielgruppe Nutzer:innen .....	4
b) Zielgruppe freiwillige Digitalvermittler:innen .....	5
3. Schulungsinhalte .....	7
a) Grundlagen .....	7
b) Vertiefende Themen .....	8
c) Auswahl ausführlicher Schulungsunterlagen und Leitfäden .....	9
4. Das Verfahren – wichtige Aspekte von der Erstansprache bis zur Evaluation .....	10
a) Vorbereitungsphase .....	10
b) Matchingphase .....	12
c) Schulungsphase .....	12
d) Nachbereitungs- und Evaluationsphase .....	13
e) Hinweise zu weiterführenden Materialien .....	14
5. Anhänge (Musterbeispiele) .....	15
<i>Anhang 1: Vorlage Vertrag Leihgerät und Nutzungsbedingungen</i> .....	16
<i>Anhang 2: Vereinbarung zu Datenschutz und Haftungsausschluss</i> .....	18
<i>Anhang 3: Vorlage Checkliste Erstkontakt zwischen Koordinator:in und Nutzer:in</i> .....	20
<i>Anhang 4: Vorlage Kooperationsvereinbarung</i> <i>zwischen Wohneinrichtung/Kooperationspartner:in und Projekt</i> .....	21
6. Schlusswort .....	23
Impressum .....	24

## 1. Einführung und Ziel des Papiers



Digitalisierung ist das Thema der Stunde. Auch in der Arbeit mit Senior:innen steht es seit längerem auf der Agenda und wird zunehmend nachgefragt. Die Corona-Pandemie hat diese Entwicklung beschleunigt. So sind im vergangenen Jahr etliche Projekte mit dem Schwerpunkt der digitalen Unterstützung älterer Menschen entstanden oder bestehende Initiativen um diesen Aspekt erweitert worden. Ihr Ziel ist es, digitale Kompetenzen älterer Menschen zu stärken, um eine eigenständige(re) und sozial eingebundene(re) Lebensführung zu ermöglichen. An erster Stelle werden dazu Menschen gebraucht, die das Projekt auf den Weg bringen und gestalten. Für die Anbieter:innen besteht die Herausforderung dabei einerseits in der Auswahl und Begleitung der Freiwilligen, die das digitale Angebot durchführen. Andererseits gilt es, die Nutzer:innen für eine Teilnahme zu gewinnen. Vertrauenspersonen aus dem nahen Umfeld können hier als Brückenbauer:innen fungieren und dazu beitragen, Ängste zu überwinden. Denn, wie im 8. Altersbericht der

Bundesregierung festgestellt wird: „Unsicherheit und schlechte Erfahrungen können zur Ablehnung neuer Technologien führen, genauso wie Unkenntnis über die vielfältigen Möglichkeiten digitaler Teilhabe. Die Vorzüge geraten dann oft aus dem Blick. Ältere Menschen müssen im Umgang mit diesen Entwicklungen bestmöglich unterstützt werden, um Vorbehalte abzubauen zu können.“<sup>1</sup>

Die folgende Übersicht ist als Planungshilfe für Initiativen und Organisationen gedacht, die ein eigenes digitales Angebot auf den Weg bringen wollen. Sie bietet einen ersten Einblick in das Aufgabenfeld und gibt Hinweise auf bedenkenswerte Aspekte. Die einzelnen Themen sind als Checklisten mit Ankreuzmöglichkeiten aufgeführt. Unter der Fragestellung „Was ist mir/uns wichtig?“ können sie als Leitfaden bei der Konzeption eines eigenen digitalen Angebots herangezogen werden. Am Ende jedes Punktes gibt es Platz für eigene Ideen. Im Anhang finden sich darüber hinaus Vorlagen zu Vereinbarungen mit Freiwilligen und Nutzer:innen, die als Grundlage für individuell ausgestaltete Formulare verwendet werden können.

<sup>1</sup> <https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/ministerium/berichte-der-bundesregierung/achter-altersbericht>

## 2. Zielgruppen und Voraussetzungen



Bei der Planung eines digitalen Angebots für ältere Menschen ist es unabdingbar, die Heterogenität der Zielgruppen in den Blick zu nehmen. „Die Gruppe der älteren Menschen ist genauso vielschichtig wie die Gesellschaft als Ganzes.“<sup>2</sup> Dies trifft gleichermaßen auf die freiwilligen Digitalvermittler:innen zu. Es ist deshalb sinnvoll, sich vorab Gedanken zu den persönlichen und technischen Voraussetzungen der beiden Zielgruppen zu machen.

### a) Zielgruppe Nutzer:innen

#### Konzeptionelle Überlegungen

Wer soll das Angebot nutzen können?

- Menschen, die mobil sind und eine Schulung an einem externen Ort (Nachbarschaftstreff, Volkshochschule, ...) aufsuchen können: Einzelschulungen oder Kurse mit mehreren Teilnehmer:innen

<sup>2</sup> <https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/ministerium/berichte-der-bundesregierung/achter-altersbericht>

- Menschen, die nicht mehr mobil sind und zuhause geschult werden sollen (Häuslichkeit, Wohn-/Pflegeeinrichtung): Aufsuchende Schulungen

\_\_\_\_\_

#### Persönliche Voraussetzungen

Welche persönlichen Voraussetzungen sollen die Nutzer:innen mitbringen?

- Keinerlei digitale Vorkenntnisse
- Grundlegende digitale Kenntnisse
- "Geistige Fitness"
- Deutschkenntnisse
- \_\_\_\_\_

#### Technische Voraussetzungen

Welche technischen Voraussetzungen und Geräte sollen bei den Nutzer:innen vorhanden sein, damit diese das Angebot nutzen können?

- Smartphone (Android/iOS)
- Tablet
- Laptop
- PC
- Leihgeräte (inkl./exkl. Internetzugang)
- Internetzugang vorhanden (WLAN/Router oder Endgerät inkl. SIM-Karte mit mobilen Daten)
- \_\_\_\_\_

### b) Zielgruppe freiwillige Digitalvermittler:innen

#### Konzeptionelle Überlegungen

Folgende Fragen sollten vorab geklärt werden:

- Wie werden Freiwillige akquiriert (neu gewinnen, aus vorhandenem Pool schöpfen oder durch Kooperationspartner:innen stellen)?

- Soll generationsübergreifend gearbeitet werden und/oder mit Freiwilligen, die ein ähnliches Alter wie die Nutzer:innen haben?
- Wie soll der Kontakt zum Hauptamt/zur Koordination gestaltet werden? Regelmäßig über bestimmte Foren oder nur bei Bedarf/Problemen?

#### Formale Voraussetzungen

Welche formalen Voraussetzungen sollen die Freiwilligen erfüllen?

- Vorlage eines erweiterten Führungszeugnisses
- Abschluss einer Vereinbarung (inkl. Datenschutzvereinbarung nach DSGVO und Verpflichtung auf das Datengeheimnis nach § 53 BDSG)
- Teilnahme an einer Schulung zur Vorbereitung auf das Engagement (durch das Projekt angeboten oder vermittelt)
- Bereitschaft zu regelmäßigen Austauschtreffen in der Gruppe der Freiwilligen
- Besuch begleitender Fortbildungen/Schulungen
- \_\_\_\_\_

#### Persönliche Voraussetzungen

Welche persönlichen Voraussetzungen sollen die freiwilligen Digitalvermittler:innen mitbringen, um sich im Projekt engagieren zu können?

- Gutes digitales Grundwissen
- Offenheit, Zugewandtheit und Fähigkeit, die Nutzer:innen mit ihren individuellen Voraussetzungen "abholen" zu können
- Fähigkeit, einfache Sprache verwenden zu können
- Empathie und Geduld im Umgang mit den Nutzer:innen
- Bereitschaft, die Regeln des Projekts (z.B. Kontaktwege) einzuhalten und Grenzen zu akzeptieren (z.B. der Ausschluss einzelner Inhalte seitens des Projekts)
- Sonderkenntnisse, wie z.B. Fremdsprachen
- \_\_\_\_\_

### 3. Schulungsinhalte



In diesem Kapitel werden die Schulungsinhalte skizziert, wie Kennenlernen des Gerätes, erste Schritte im Internet und Anwendungen für Fortgeschrittene. Die Schulungsintensität der einzelnen Module hängt stark von den Vorkenntnissen der Teilnehmenden, der Konzeption des Projektes und den Ressourcen der Freiwilligen ab.

#### **a) Grundlagen**

##### Offline möglich

- Wichtige Begriffe und Grundlagen klären:
  - Geräte: Smartphone, Tablet, PC, ...
  - Betriebssysteme: Android, iOS, ...
  - Wege ins Internet: WLAN, Router, Mobile Daten, ...
  - Sicherheit: Virenschutz, Datenschutz, Updates, Passwörter, ...

- Geräte kennenlernen und Funktionen testen: Wischen und Touchfunktion, Touchpen, Kamera, Mikrofon und Spracheingabe, ...
- Geräte einrichten und Einstellungen durchgehen: Schriftgröße, Ton, Pin, Bildschirm-Timeout, Informationsleiste, Symbole, ...
- \_\_\_\_\_

#### Online

- Sicherheitseinstellungen vornehmen: Virenschutz, Datenschutz, Updates, ...
- E-Mail-Adresse einrichten
- Google/Apple-Konto einrichten
- Suchen und finden: Internetrecherche
- Erste kostenfreie Apps herunterladen, Kostenstruktur erläutern
- \_\_\_\_\_

#### **b) Vertiefende Themen**

- Messengerdienste: WhatsApp, SMS, Signal, ...
  - Fotos und Videos erstellen und verschicken
  - Videotelefonie: Zoom, Skype, ...
  - Internetrecherche für Fortgeschrittene: Spracheingabe
  - Soziale Netzwerke: Facebook, Instagram, Twitter, ...
  - Besondere Gesundheitsangebote: Digitale Sprechstunden, Gesundheitsapps, ...
  - E-Medien-Angebote: E-Books, Hörbücher, Zeitungen, Mediatheken, Podcasts, ...
  - Mobilität erweitern: Reisen, ÖPNV, Deutsche Bahn, ...
  - Individuelle Wünsche
  - \_\_\_\_\_

Aus Datenschutz-, Sicherheits- und Haftungsgründen sollten folgende Themen besonders sensibel betrachtet und ggf. nur als Theorie vermittelt oder von der Schulung ausgenommen werden:

- Onlinebanking
- Online einkaufen
- Produkt-/Netzbetreiberberatung
- Router einrichten
- Passwörter erstellen

#### **c) Auswahl ausführlicher Schulungsunterlagen und Leitfäden**

- Digital Kompass  
<https://www.digital-kompass.de/materialien>
- LFK KommiT/Medienanstalt für Baden-Württemberg  
<https://www.lfk.de/medienkompetenz/seniorinnen-und-senioren/kommit>
- Smart Surfer/Verbraucherzentrale Rheinland Pfalz  
<https://smart-surfer.net/module/smart-surfer>
- Stiftung digitale Chancen  
<https://www.digitale-chancen.de/content/downloads/index.cfm/aus.11/key.1553/lang.1>

## 4. Das Verfahren – wichtige Aspekte von der Erstansprache bis zur Evaluation



Um älteren Menschen digitale Teilhabe zu ermöglichen, gibt es neben den Inhalten weitere wichtige Aspekte, die im Ablauf zu bedenken sind. Das Verfahren lässt sich in vier Phasen gliedern: a) Vorbereitung, b) Matching, c) Schulung, d) Nachbereitung und Evaluation.

### a) Vorbereitungsphase

#### Rahmenbedingungen schaffen

- Hauptamtliche Ressourcen sicherstellen
- Freiwillige Ressourcen bereitstellen
- Geeignete Räumlichkeiten, auch digitale, vorhalten
- Zeitlichen Ablauf überlegen: begrenzt, dauerhaft, ...
- Finanzierung sichern: Drittmittel, Spenden, eigene Projektmittel, ...

- Sicherstellung geeigneter Technik: Übungs- und Leihgeräte, kostenfreies WLAN, ...
- Funktionierende Abläufe und klare Zuständigkeiten festlegen
- Schulungen für Freiwillige konzipieren: zielgruppenspezifische Methoden, Rahmenbedingungen wie Verschwiegenheit und Datenschutz, Umgang mit schwierigen Situationen, Inhalte, ...
- Übungs- und Austauschmöglichkeiten für Nutzer:innen schaffen: Internetcafé in der Einrichtung, digitaler Übungsraum, feste Gruppenübungszeiten, offene digitale Sprechstunde, ...
- Formalien klären: Fragebogen Bedarfsermittlung, Haft- und Unfallversicherungsschutz sicherstellen, Vereinbarungen mit Freiwilligen, Nutzer:innen und Kooperationspartner:innen abschließen (siehe Anhänge unter 5.), ...
- Bereitstellung von Materialien/Infosammlungen für begleitendes Üben
- Vernetzung mit anderen regionalen Anbieter:innen
- Austauschmöglichkeiten für freiwillige Digitalvermittler:innen planen
- \_\_\_\_\_

#### Interesse wecken/Kontakte herstellen

- Brückenbauer:innen gewinnen: vertraute Personen wie Freund:innen, Nachbar:innen, erfolgreich geschulte Nutzer:innen, Freiwillige in Wohn-, Pflegeeinrichtungen, Hausärzt:innen, Pastor:innen, ...
- Zielgruppenspezifische Öffentlichkeitsarbeit konzipieren: altersgerechtes Layout, einfache Sprache, ...
- \_\_\_\_\_

**b) Matchingphase**

- Motivation der Nutzer:innen abklären
- Aufzeigen der vielfältigen Möglichkeiten digitaler Medien für den persönlichen Nutzen: in Kontakt bleiben, Eigenständigkeit bewahren und ausbauen, Zugang zu Informationen erhalten, nützliche Apps verwenden können, ...
- Individuelle Lernziele festlegen (siehe Anhang 3: Vorlage Checkliste Erstkontakt zwischen Koordinator:in und Nutzer:in)
- Ängste und Vorbehalte abklären und besprechen: Angst vor Datenmissbrauch oder Fehlern, Bedenken, es aufgrund des Alters "nicht zu schaffen", ...
- Vereinbarungen mit Nutzer:innen abschließen (siehe Anhang 1: Vorlage Vertrag Leihgerät und Nutzungsbedingungen sowie Anhang 2: Vorlage Vereinbarung zwischen Organisation und Nutzer:in)
- Matching: Eine:n passende:n Freiwillige:n finden und vermitteln
- \_\_\_\_\_

**c) Schulungsphase**

- Passende und vielfältige didaktische Methoden wählen (Hinweise zu weiterführenden Materialien unter 4.e)
- Einfache Sprache verwenden, Vermeidung von Anglizismen
- Methoden des Empowerments anwenden: vorhandene Stärken und Ressourcen in den Blick nehmen, Teilnehmer:innen ermutigen, Probleme selbst zu lösen
- Einfache Übungen einbauen und so Lernerfolge sicherstellen, Motivation stärken, Selbstwirksamkeit erfahrbar machen
- Hausaufgaben und Wiederholungsmöglichkeiten anbieten
- Verwendung und Weitergabe von Lernvideos (z.B. Erklärvideos des Vereins Wege aus der Einsamkeit, siehe 4.e)

- Vernetzung der Nutzer:innen untereinander ermöglichen, um das Erlernte zu trainieren: digitale Plattformen für Senior:innen, Computer-Clubs, ...
- Vernetzung von Nutzer:innen und Freiwilligen, z.B. durch Messengerdienste initiieren, um so die aktive, regelmäßige Nutzung digitaler Geräte zu fördern
- \_\_\_\_\_

**d) Nachbereitungs- und Evaluationsphase**

Um den Erfolg des Projektes sicherzustellen, ist eine begleitende Nachbereitung und Evaluation sinnvoll.

- Projektseitig: Passende Evaluationsmethoden wählen und Überprüfungszeiträume festlegen
- Gespräch mit den Nutzer:innen: Abklären und informieren, wer im Anschluss bei Problemen weiterhelfen oder den technischen Support übernehmen kann: Angehörige, Mitarbeiter:innen, regionale gemeinnützige oder kommunale Anbieter, ...
- Gespräch mit den Freiwilligen: Wo kann das Konzept noch verändert werden? Was war gut, wo sollte es nächstes Mal anders laufen? An welchen Stellen ist Unterstützung sinnvoll?
- Mit zeitlichem Abstand bei den Nutzer:innen nachfragen, ob weitere Hilfe benötigt wird
- \_\_\_\_\_

**e) Hinweise zu weiterführenden Materialien**

- Digitale Bildung für die Generation 50+/Verbraucherzentrale Rheinland Pfalz  
<https://www.verbraucherzentrale-rlp.de/digitale-welt/digitale-bildung-fuer-die-generation-50-plus-52873>
- Digitaler Engel  
<https://www.digitaler-engel.org/materialien>
- Digitalkompass  
<https://www.digital-kompass.de/materialien/tipps-und-ratschlaege-fuer-internetlotsen>
- LFK KommiT/Medienanstalt für Baden-Württemberg  
<https://www.lfk.de/medienkompetenz/seniorinnen-und-senioren/kommmitt>
- Prüfungstool für Apps von der Bundesregierung  
<https://appcheck.mobilsicher.de/>
- Silver Tipps, Mit Freude online/Stiftung MedienKompetenz Forum Südwest  
<https://www.silver-tipps.de>
- Stiftung Digitale Chancen  
<https://www.digitale-chancen.de/>
- Wege aus der Einsamkeit e. V./Erklärvideos  
<https://www.youtube.com/watch?v=zK9A9AlonR8>
- Wissensdurstig.de/Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen  
<https://www.wissensdurstig.de/wissen-weitergeben/material/internet-digitales/>

**5. Anhänge (Musterbeispiele)**

Im Folgenden finden Sie eine Sammlung von Vereinbarungsvorlagen mit Freiwilligen, Nutzer:innen und Kooperationspartner:innen, die als Grundlage für individuell ausgestaltete Formulare verwendet werden können. Diese Mustervorlagen wurden sorgfältig zusammengestellt. Für Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit der bereitgestellten Informationen wird keinerlei Gewähr übernommen. Haftungsansprüche, welche sich auf Schäden materieller oder ideeller Art beziehen, die durch die Nutzung oder Nichtnutzung der dargebotenen Informationen bzw. durch die Nutzung fehlerhafter und unvollständiger Informationen verursacht wurden, sind grundsätzlich ausgeschlossen.

Anhang 1: Vorlage Vertrag Leihgerät und Nutzungsbedingungen

## Vertrag Leihgerät

zwischen

Organisation \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

und

Entleiher:in \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Tel./E-Mail \_\_\_\_\_

Mit Ihrer Unterschrift bestätigen Sie,

- dass Sie das Gerät (Bezeichnung) \_\_\_\_\_ mit der Seriennummer \_\_\_\_\_ von uns erhalten haben und
- dass Sie die Nutzungsbedingungen gelesen haben und mit diesen einverstanden sind.

Gerät ausgeliehen am (Datum): \_\_\_\_\_

Rückgabe Gerät (spätestens) am: \_\_\_\_\_

Für das Leihen des Gerätes wird eine Kautionshöhe von \_\_\_\_\_ € fällig.

Den Betrag erhält der/die Entleiher:in bei unversehrter Rückgabe des Gerätes vollständig zurück.

\_\_\_\_\_  
Datum | Unterschrift Entleiher:in

Diese Muster-Vorlage dient als Grundlage zur individuellen Bearbeitung. Sie wurde sorgfältig zusammengestellt. Für Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit der bereitgestellten Informationen wird keinerlei Gewähr übernommen. Haftungsansprüche, welche sich auf Schäden materieller oder ideeller Art beziehen, die durch die Nutzung oder Nichtnutzung der dargebotenen Informationen bzw. durch die Nutzung fehlerhafter und unvollständiger Informationen verursacht wurden, sind grundsätzlich ausgeschlossen.

## Nutzungsbedingungen für das Ausleihen eines Gerätes (im Folgenden "Endgerät" genannt) bei der Organisation

- 
- Das Endgerät bleibt Eigentum der Organisation.
  - Die Ausleihfrist ist begrenzt und vertraglich geregelt. Für das Leihen wird eine Kautionshöhe als Schutzgebühr erhoben. Die Kautionshöhe wird nach unversehrter Rückgabe des Leihgeräts vollständig erstattet.
  - Das Endgerät darf nicht an andere Personen verliehen, verkauft oder verschenkt werden.
  - Bei Verlust oder Beschädigung ist die Organisation unverzüglich zu informieren, damit gegebenenfalls z. B. Anzeige wegen Diebstahls erstattet werden kann. In diesem Fall wenden Sie sich bitte direkt an die verantwortliche Person des Verleihprojektes:

---

Name Organisation/Person/Telefon/E-Mail

- Die Organisation übernimmt für die Nutzung, Beschädigung oder den Verlust des Endgerätes und evtl. entstehende Kosten keine Haftung.

Diese Muster-Vorlage dient als Grundlage zur individuellen Bearbeitung. Sie wurde sorgfältig zusammengestellt. Für Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit der bereitgestellten Informationen wird keinerlei Gewähr übernommen. Haftungsansprüche, welche sich auf Schäden materieller oder ideeller Art beziehen, die durch die Nutzung oder Nichtnutzung der dargebotenen Informationen bzw. durch die Nutzung fehlerhafter und unvollständiger Informationen verursacht wurden, sind grundsätzlich ausgeschlossen.

## Vereinbarung zu Datenschutz und Haftungsausschluss

zwischen

Organisation \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

und

Nutzer:in \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Tel./E-Mail \_\_\_\_\_

Freiwillig Engagierte der Organisation unterstützen Senior:innen beim Umgang mit eigenen digitalen Geräten oder Leihgeräten.

Es handelt sich um eine freiwillige und unentgeltliche Leistung.

Alle Freiwilligen und Hauptamtlichen sind verpflichtet, über personenbezogene Daten Stillschweigen zu bewahren, auch nach Beendigung ihrer Tätigkeit. Eine entsprechende Vereinbarung wurde von allen Beteiligten unterschrieben.

### Haftungsausschluss

Für Schäden, Folgeschäden oder Folgekosten, die durch diese ehrenamtliche Tätigkeit entstehen, übernehmen die Organisation und die Freiwilligen keinerlei Haftung.

### Datenschutz <sup>3</sup>

Mit Ihrer Unterschrift erklären Sie sich mit der Erhebung, Speicherung und Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu folgenden Zwecken einverstanden: Kontaktaufnahme, Austausch und Information zwischen der Organisation und Ihnen.

Die Daten werden nicht an Dritte weitergegeben. Die Daten werden auf Widerruf oder spätestens \_\_\_\_\_ Monate/Jahre nach Beendigung der Schulung gelöscht.

Die Einwilligung können Sie jederzeit widerrufen.

<sup>3</sup> Der Abschnitt zum Datenschutz bedarf einer besonders gründlichen, individuellen Anpassung an die Abläufe der jeweiligen Organisation.

Eine Verwendung der erhobenen Daten zu anderen Zwecken, als in dieser Einwilligung angegeben, ist unzulässig. Sie haben das Recht auf Auskunft seitens der:des Verantwortlichen über Ihre gespeicherten personenbezogenen Daten sowie auf Berichtigung, Löschung oder Einschränkung der Verarbeitung und auf Datenübertragbarkeit. Es besteht ein Beschwerderecht bei der Aufsichtsbehörde.

Verantwortlich für den Datenschutz in der Organisation: (Kontakt Verantwortliche:r und ggf. Datenschutzbeauftragte:r): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Datum

\_\_\_\_\_ Unterschrift

Diese Muster-Vorlage dient als Grundlage zur individuellen Bearbeitung. Sie wurde sorgfältig zusammengestellt. Für Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit der bereitgestellten Informationen wird keinerlei Gewähr übernommen. Haftungsansprüche, welche sich auf Schäden materieller oder ideeller Art beziehen, die durch die Nutzung oder Nichtnutzung der dargebotenen Informationen bzw. durch die Nutzung fehlerhafter und unvollständiger Informationen verursacht wurden, sind grundsätzlich ausgeschlossen.

Anhang 3: Vorlage Checkliste Erstkontakt zwischen Koordinator:in und Nutzer:in

### Checkliste Erstkontakt zwischen Koordinator:in und Nutzer:in

Name, Alter, Kontaktdaten Nutzer:in: \_\_\_\_\_

Keine Vorkenntnisse  Grundkenntnisse  Fortgeschrittene Kenntnisse

Gerät und Zugang ins Internet

Tablet  Smartphone  Anderes Gerät: \_\_\_\_\_

Hersteller/Betriebssystem, wenn bekannt: \_\_\_\_\_

Gerät muss eingerichtet werden: Ja  Nein  Weiß nicht

Google-Konto/Apple-ID vorhanden: Ja  Nein  Weiß nicht

Passwort bekannt: Ja  Nein  Weiß nicht

WLAN vorhanden: Ja  Nein  Weiß nicht

WLAN-Passwort bekannt: Ja  Nein  Weiß nicht

Mobile Daten vorhanden: Ja  Nein  Weiß nicht

Telefonanbieter: \_\_\_\_\_

Internet oder Flat inklusive Ja  Nein  Weiß nicht

Wunschthemen

Wie komme ich ins Internet?  E-Mails  Sicherheit  Fotos

Apps  Videotelefonie  Messenger-Dienste  Soziale Netzwerke

Weitere Wünsche: \_\_\_\_\_

Rahmenbedingungen

Gruppenschulung gewünscht

Einzelschulung zuhause gewünscht

Zeitlich passende Wochetage: \_\_\_\_\_

Besuchsintervalle: Jede Woche  Alle zwei Wochen

Dauer (Anzahl der Termine/Enddatum): \_\_\_\_\_

Anmerkungen:

Datum: \_\_\_\_\_ Dokumentiert von: \_\_\_\_\_

Diese Muster-Vorlage dient als Grundlage zur individuellen Bearbeitung. Sie wurde sorgfältig zusammengestellt. Für Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit der bereitgestellten Informationen wird keinerlei Gewähr übernommen. Haftungsansprüche, welche sich auf Schäden materieller oder ideeller Art beziehen, die durch die Nutzung oder Nichtnutzung der dargebotenen Informationen bzw. durch die Nutzung fehlerhafter und unvollständiger Informationen verursacht wurden, sind grundsätzlich ausgeschlossen.

Anhang 4: Vorlage Kooperationsvereinbarung zwischen Wohneinrichtung/Kooperationspartner:in und Projekt 1/2

### Kooperationsvereinbarung

zwischen

**Projekt** \_\_\_\_\_

**Adresse** \_\_\_\_\_

**Tel./E-Mail** \_\_\_\_\_

**Ansprechperson** \_\_\_\_\_

im Folgenden Projekt genannt

und

**Wohneinrichtung** \_\_\_\_\_

**Adresse** \_\_\_\_\_

**Tel./E-Mail** \_\_\_\_\_

**Ansprechperson** \_\_\_\_\_

im Folgenden Einrichtung genannt

Das Projekt bringt ab \_\_\_\_\_(Datum) freiwillige Digitalvermittler:innen in der Einrichtung zum Einsatz.

Das Projekt hat das Ziel, Nutzer:innen zu digitalem Austausch und Kontakt sowie digitaler Teilhabe und Begegnung zu befähigen.

Das Projekt stellt qualifizierte Freiwillige zur Verfügung, die die Nutzer:innen in die Bedienung eines digitalen Endgerätes einarbeiten. Das für die Schulung notwendige mobile Equipment wird projektseitig gestellt.

Die Freiwilligen sind über das Projekt versichert. Es liegt ein erweitertes Führungszeugnis von ihnen vor. Sie haben eine Vereinbarung zum Datenschutz, zur Verschwiegenheit und zum Haftungsausschluss abgeschlossen.

Anhang 4: Vorlage Kooperationsvereinbarung zwischen Wohneinrichtung/Kooperationspartner:in und Projekt 1/2

Die Ehrenamtszuschale von \_\_\_\_\_ € pro Person und Einsatz übernimmt die Einrichtung. Die Einrichtung stellt den Nutzer:innen WLAN, einen Übungsraum und mindestens ein ans Internet angeschlossenes Endgerät, das jederzeit und barrierearm zugänglich ist, zur kostenlosen Nutzung zur Verfügung.

Ansprechperson für technische Fragen in der Einrichtung:

\_\_\_\_\_ (Name und Kontakt).

Mit unserer Unterschrift bestätigen wir, dass sich die Freiwilligen des Projektes im beschriebenen Rahmen in unserer Einrichtung bewegen dürfen.

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Einrichtungsleitung und Stempel

Mit unserer Unterschrift bestätigen wir, dass die oben genannten Rahmenbedingungen für den Einsatz der Freiwilligen in der Einrichtung gelten.

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Projekt und Stempel

Diese Muster-Vorlage dient als Grundlage zur individuellen Bearbeitung. Sie wurde sorgfältig zusammengestellt. Für Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit der bereitgestellten Informationen wird keinerlei Gewähr übernommen. Haftungsansprüche, welche sich auf Schäden materieller oder ideeller Art beziehen, die durch die Nutzung oder Nichtnutzung der dargebotenen Informationen bzw. durch die Nutzung fehlerhafter und unvollständiger Informationen verursacht wurden, sind grundsätzlich ausgeschlossen.

## 6. Schlusswort



Wir, die Autorinnen Martina Kuhn, Christine Reißmann, Kerstin Römhildt und Daniela Santema haben dieses Handout als Arbeitsgruppe im Rahmen des Hamburger Fachkreises „Besuchen und Begleiten“ erstellt. Der Fachkreis ist Teil des AKTIVOLI-Landesnetzwerk Hamburg und vereint Hauptamtliche im Bereich der Senior:innen-Besuchs- und Begleitdienste. Bei unserer Recherche zum Thema „Senior:innen und Digitalisierung“ haben wir festgestellt, dass es zwar bundesweit unglaublich viele tolle Projekte gibt, es aber an einer kompakten Handlungsanleitung zur konkreten Umsetzung mangelt. Daher haben wir uns in den vergangenen Monaten in zahlreichen Zoommeetings dieser Aufgabe mit viel Energie und Spaß gewidmet. Wir freuen uns, wenn unsere Handreichung Ihnen als Anbieter:in oder Organisator:in von Projekten hilft, die Digitalisierung Ihrer Zielgruppen auf den Weg zu bringen. Wenn einige neue Nutzer:innen angestiftet oder begeistert werden, digitale Kommunikation zu nutzen, ist bereits ein Stein ins Rollen gebracht. Die Devise heißt: Einfach machen, erste Schritte gehen und kleine Erfolge feiern. Viel Freude und Erfolg beim Vermitteln digitaler Kompetenzen!

## Impressum

Herausgeber: AKTIVOLI-Fachkreis Besuchs- und Begleitdienste

Mitglied im AKTIVOLI-Landesnetzwerk Hamburg e.V.

Eifflerstr. 43

22769 Hamburg

040-76500144

info@aktivoli.de



www.aktivoli.de

www.aktivoli.de/fachkreis-besuchs-und-begleitdienste

In Kooperation mit:



Autorinnen



Martina Kuhn



Christine Reißmann



Kerstin Römhildt



Daniela Santema

Stand: 03. Februar 2022

Bildverzeichnis:

Cover ©iStock.com/kate\_sept2004 | Seite 2 ©iStock.com/shapecharge | Seite 4 ©Unsplash/Adam Niścioruk |

Seite 8 ©iStock.com/Jovanmandic | Seite 12 ©iStock.com/ZeynepKaya | Seite 25 ©iStock.com/monkeybusinessimages

[www.aktivoli.de](http://www.aktivoli.de)

[www.aktivoli.de/fachkreis-besuchs-und-begleitdienste](http://www.aktivoli.de/fachkreis-besuchs-und-begleitdienste)