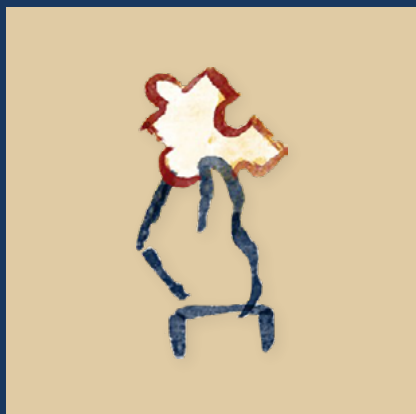


# Schwierige Zugänge älterer Menschen zu Angeboten der Sozialen Arbeit

Abschlussbericht eines Praxisforschungsprojekts

ISS  
Gemeinnütziger e. V.



■ Ludger Klein, Maïke Merkle und Sarah Molter  
unter Mitarbeit von Ursula Woltering

Institut für Sozialarbeit und Sozialpädagogik e. V., Frankfurt am Main



# **Schwierige Zugänge älterer Menschen zu Angeboten der Sozialen Arbeit**

Abschlussbericht eines Praxisforschungsprojekts

Ludger Klein, Maike Merkle und Sarah Molter  
unter Mitarbeit von Ursula Woltering

Gefördert vom



Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend

## Impressum

### Herausgeber

Institut für Sozialarbeit und Sozialpädagogik e.V.  
60439 Frankfurt am Main  
Frankfurt am Main 2021

ISS-aktuell 1/2021

### Autor/innen

Ludger Klein, Maike Merkle und Sarah Molter  
unter Mitarbeit von Ursula Woltering

### Titelbild/Illustrationen

Abbildung 1: © Kathe Büttner/[www.fromdustilldrawn.de](http://www.fromdustilldrawn.de),  
Christa Fajen/[www.christafajen.com](http://www.christafajen.com),  
Nicole Lücking/[www.poasworld.de](http://www.poasworld.de),  
Anne Nilges/[www.nilges.info](http://www.nilges.info)

Abbildung 2: © Kathe Büttner

Abbildung 3: © Anne Nilges

Abbildung 4: © Nicole Lücking

Abbildung 5: © Christa Fajen

Titelbild: © Anne Nilges

### Layout/Druck

arago Consulting GmbH, Frankfurt am Main

## GRÜßWORT



Sehr geehrte Damen und Herren,

wie erreicht Soziale Arbeit ältere Menschen – trotz beispielsweise einer schlechten Anbindung an den öffentlichen Nahverkehr, sprachlicher Hürden oder mangelnder Bekanntheit der Angebote? Wie gelingt es, dass Seniorinnen und Senioren am gesellschaftlichen Leben teilhaben und möglichst lange selbstbestimmt leben können? Mit diesen Fragen befasst sich das Forschungsprojekt „Schwierige Zugänge älterer Menschen zu Angeboten der Sozialen Arbeit“. Gerade die Kontaktbeschränkungen in der Coronavirus-Pandemie haben gezeigt, wie schwierig es ist, ältere Menschen zu erreichen.

Als Bundesseniorenministerium wollen wir ältere Menschen dabei unterstützen, selbstständig zu leben, aktiv zu bleiben und neue Erfahrungen zu sammeln. Hier sind besonders die Kommunen und Länder gefragt, ein Lebensumfeld zu gestalten, das auch ältere Menschen selbstbestimmt nutzen und mitgestalten können. Wie das gelingen kann, zeigen die Anregungen im Abschlussbericht. Dazu zählen die Nutzung digitaler Möglichkeiten, aufsuchende Angebote, die Stärkung von Netzwerken und die Sensibilisierung für schwer zu erreichende Gruppen.

Kreative Zugänge können das Repair-Café im Mehrgenerationenhaus sein, der Hausbesuch durch Träger der Altenhilfe oder auch ehrenamtliche Großelterndienste. Wer liebevoll als „Leihoma“ betitelt tätig ist, fühlt sich verbunden und lernt dabei neue Menschen kennen. Der Bericht findet auch spannende Beispiele bei unseren Nachbarn: Bei den „Safe and Well visits“ schaut in Großbritannien die Feuerwehr nach Brandgefahren im Haushalt, fragt aber auch nach sozialen Kontakten. In den Niederlanden sind Plauderkassen eine schöne Erfindung, um mit einsamen und älteren Menschen ins Gespräch zu kommen.

Ich danke den Projektmitarbeiterinnen und -mitarbeitern am Institut für Sozialarbeit und Sozialpädagogik für ihre Arbeit. Mögen die vielen genannten Beispiele aus der Praxis anderen Mut und Lust machen, neue Wege zu gehen. Ob hauptamtliche Kräfte oder Ehrenamtliche – ich wünsche Ihnen eine anregende Lektüre.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in blue ink that reads "Franziska Giffey". The signature is fluid and cursive.

Franziska Giffey  
Bundesministerin für Familie, Senioren, Frauen und Jugend

# INHALTSVERZEICHNIS

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 1   | DIE PRAXISFORSCHUNGSSTUDIE IM ÜBERBLICK                   | 1  |
| 2   | EINFÜHRUNG  | 3  |
| 2.1 | Schwierige Zugänge  | 3  |
| 2.2 | Alle älteren Menschen erreichen                           | 4  |
| 2.3 | Ermöglichende Strukturen vor Ort                          | 5  |
| 2.4 | Fragestellung und Zugang des Projekts und Projektkontext  | 5  |
| 2.5 | ... und dann kam Corona                                   | 6  |
| 3   | METHODISCHE ZUGÄNGE DER STUDIE                            | 8  |
| 3.1 | Sekundäranalyse   | 8  |
| 3.2 | Telefonische Interviews mit Expertinnen und Experten      | 8  |
| 3.3 | Zwei Fachgespräche  | 9  |
| 3.4 | Abschlussveranstaltung                                    | 9  |
| 4   | „DIE IM DUNKELN“: ZIELGRUPPEN IDENTIFIZIEREN              | 11 |
| 4.1 | Zielgruppen mit schwierigen Zugängen                      | 12 |
| 4.2 | Wie niemanden übersehen?                                  | 14 |
| 5   | SCHWIERIGE ZUGÄNGE: PASSUNG HERSTELLEN                    | 21 |
| 5.1 | Barrieren im Zugang und zur Nutzung von Angeboten         | 22 |
| 5.2 | Barrieren im Zugang auf Seiten der Nutzerinnen und Nutzer | 24 |
| 5.3 | „Gute Praxis“: Wie passt es denn nun?                     | 24 |
| 6   | „SOZIALRAUM OHNE RAUM“: ZUGÄNGE TROTZ CORONA!             | 29 |
| 6.1 | Corona als besondere Herausforderung                      | 29 |
| 6.2 | Sozialraum ohne Raum                                      | 31 |
| 6.3 | Alternativen zu Begegnungen in der Seniorenarbeit         | 32 |
| 6.4 | Digitalisierung und Seniorenarbeit                        | 35 |

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 7   | BEREICHSÜBERGREIFENDE SOZIALPLANUNG:<br>NETZWERKARBEIT IM SOZIALRAUM | 38 |
| 7.1 | Seniorenarbeit als Element bereichsübergreifender Sozialplanung      | 40 |
| 7.2 | Digitalisierung für und mit älteren Menschen                         | 43 |
| 7.3 | Qualifizierte Fachkräfte   | 45 |
| 7.4 | Erforderliche Rechtsverankerung einer zeitgemäßen Seniorenpolitik    | 46 |
| 8   | FAZIT  | 48 |
| 9   | LITERATUR  | 50 |
| 10  | ANLAGE   | 54 |
| I   | Interviewleitfaden „Schwierige Zugänge“                              | 54 |
| II  | Auflistung der interviewten Expertinnen und Experten                 | 56 |

# 1 DIE PRAXISFORSCHUNGSSTUDIE IM ÜBERBLICK

Schwierige Zugänge älterer Menschen zu Angeboten der Sozialen Arbeit tragen in hohem Maße zu einer Verschärfung sozialer Ungleichheiten bei und erhöhen die Gefahr, dass bestimmte soziale Gruppen, insbesondere bereits sozial benachteiligte Gruppen weiter „abgehängt“ werden. Das Augenmerk der vorliegenden Studie richtete sich hierbei vorwiegend auf freiwillige Angebote der Sozialen Arbeit in den Bereichen Beratung und Begleitung, Bildung oder Freizeitgestaltung. Von besonderem Interesse waren hierbei jene Gruppen älterer Menschen, die von den Angeboten der Seniorenarbeit bislang eher nicht erreicht werden, sowie der Zusammenhang schwieriger Zugänge zu Einsamkeit und Altersdiskriminierung.

**Ziel der Studie** war, zur Schaffung und Weiterentwicklung ermöglichender Strukturen beizutragen, die allen älteren Menschen Gelegenheiten zur selbstbestimmten Verwirklichung ihrer Lebensentwürfe im Alter eröffnen. Konkret wurde der Frage nachgegangen, wie Angebote der Sozialen Arbeit für Menschen in prekären Lebenslagen passgenau gestaltet werden können.

Schwierige Zugänge wurden hier nicht als Merkmal der Zielgruppen verstanden, sondern vielmehr in der mangelnden Passgenauigkeit der Angebote für diese Zielgruppen verortet. Entsprechend gilt das Interesse der Studie dem Anliegen, Hindernisse der Inanspruchnahme von Angeboten der Sozialen Arbeit durch ältere Menschen insbesondere in prekären Lebenslagen möglichst zu beseitigen.

Der **Schwerpunkt der Studie** lag darauf, schwierige Zugänge zu definieren und sie in ihrer Bedeutung greifbar zu machen, ihren Ursachen nachzugehen, relevante Angebote und Zielgruppen auszumachen, für die Öffnung von Zugängen geeignete Ansätze und Maßnahmen zu ermitteln und die hierfür erforderlichen Kompetenzen von Fachkräften der Sozialen Arbeit zu umreißen.

Eine unerwartete Ausweitung der Praxisforschungsstudie ergab sich mit dem Ausbruch der Corona-Pandemie. Der Frage, inwieweit sich Corona auf Zugänge älterer Menschen zu Angeboten der Sozialen Arbeit auswirkt und wie entsprechenden Einschränkungen von Teilhabe und Selbstbestimmtheit begegnet wird, wurde in den Erhebungen ebenfalls nachgegangen.

Im Rahmen der Studie wurden eine **Sekundäranalyse** durchgeführt sowie **qualitative Daten** in telefonischen Interviews mit Expertinnen und Experten aus Wissenschaft, kommunaler Planung und verbandlicher Praxis sowie im Rahmen zweier Fachgespräche und einer Abschlussveranstaltung erhoben.

Was die **Ergebnisse der Studie** betrifft, so ist das Wissen um die Heterogenität des Alters sowie Kenntnisse über die unterschiedlichen Zielgruppen vor Ort und ihre jeweiligen Bedarfe und Interessen grundlegend dafür, alle älteren Menschen an der Bereitstellung von Angeboten der Sozialen Arbeit teilhaben zu lassen. Um Zugänge zu den Angeboten zu öffnen, sollten sie zudem möglichst am unmittelbaren Nutzen für die adressierten Zielgruppen ausgerichtet sein, an ihren Kompetenzen statt an Defiziten anknüpfen und ihre spezifischen Lebenswelten berücksichtigen.

Die Umsetzung solcher Angebote erfordert die Vernetzung relevanter haupt- und ehrenamtlicher Akteurinnen und Akteure im Sozialraum. Das umfasst die Einbindung der adressierten Zielgruppen in der Angebotsentwicklung und -umsetzung sowie den Einbezug von „Schlüsselpersonen“ und informeller Netzwerke, um Zugänge zu erschließen. Dieser Ansatz ist insofern anspruchsvoll, als er von allen Beteiligten



Mitverantwortung und Aufmerksamkeit fordert. Dies gilt insbesondere für die Fachkräfte, die Angebote in der Kontinuität von Lebensläufen, in Übergängen von Lebensphasen und Lebenslagen vorhalten und begleiten.

Als geeigneter Rahmen für eine zeitgemäße Seniorenarbeit beziehungsweise Altenhilfe wird hier auf eine bereichs- und sektorenübergreifende kommunale Sozialplanung Bezug genommen. Diese setzt eine politische Rahmung auf Bundes- und Länderebene voraus, die die nötigen Strukturen und eine für die Umsetzung erforderliche Ausstattung der Kommunen gewährleistet. Als zentrales Element ermöglichender Infrastruktur vor Ort wird die Etablierung „kommunaler Anlaufstellen“ mit Fachkräften, die für das Handlungsfeld qualifiziert sind, empfohlen. Diese Infrastruktur soll den Abbau regional bedingter sozialer Ungleichheiten fördern und allen älteren Menschen Gelegenheit geben, ihr Leben selbstbestimmt in Teilhabe gestalten zu können.

Erfahrungen im Umgang mit der Corona-Pandemie haben gezeigt, dass eine zeitgemäße Seniorenarbeit mittlerweile ohne die Nutzung digitaler Technologien nicht vorstellbar ist. Obschon mithilfe der Digitalisierung eine Soziale Arbeit im physischen Raum nicht ersetzt werden kann, sind ihre Errungenschaften unverzichtbar für die Zugänge zu und die Gestaltung von Angeboten der Seniorenarbeit. Dies wird auch der Fall sein, wenn die Einschränkungen der Pandemie überwunden sind. Wenngleich digitale Technologien viele Zugänge vereinfachen und neue Möglichkeiten eröffnen, bergen sie ein Exklusionsrisiko: Wem es an Zugängen zur digitalen Welt mangelt, droht Exklusion im alltäglichen Leben. Damit ermöglicht die digitale Welt einerseits Zugänge. Andererseits stellt sie uns, wie schon die physische und analoge Welt, vor die Herausforderung, für möglichst alle (älteren) Menschen zugänglich zu werden.

### **Danksagung**

Das seniorenpolitische Team des ISS-Frankfurt a. M. möchte sich nochmals ausdrücklich bei allen interviewten Expertinnen und Experten sowie allen an den Veranstaltungen und darüber hinaus Beteiligten für ihre ertragreiche Mitwirkung herzlich bedanken. Besonders bedanken wir uns auch bei jenen, die uns darüber hinaus durch die Zusendung von Materialien in unserer Arbeit unterstützt haben. Ihre Expertise hat viel zu diesem Bericht beigetragen.

## 2 EINFÜHRUNG

### 2.1 Schwierige Zugänge

„Ältere Menschen<sup>1</sup> sind heute oft fit, gesund, gut ausgebildet und aktiv – und das in einem Maße wie noch nie zuvor in der Geschichte“ (Klein/Stahlmann 2019: 7). Doch einige Gruppen älterer Menschen können von dieser allgemeinen Entwicklung weniger stark oder gar nicht profitieren. Sie befinden sich beispielsweise in schwierigen Lebenslagen und sind konfrontiert mit Altersarmut, sozialer Isolation oder einer nicht altersgerechten Wohnumgebung. Gesundheitliche Einschränkungen und damit verbundene eingeschränkte Mobilität sind für viele ältere Menschen entscheidende Barrieren hinsichtlich ihrer Teilhabe und Teilnahme am gesellschaftlichen Leben sowie einer selbstbestimmten Lebensgestaltung. Oftmals kommen viele der genannten Problemlagen zusammen. Dies führt wiederum häufig zu sozialer Isolation und zu Einsamkeit bei den Betroffenen.

Der Diskurs zu Einsamkeit als vielschichtiger gesellschaftlicher Herausforderung und zu geeigneten Maßnahmen, ihr entgegenzuwirken, wird seit einiger Zeit auch auf politischer Ebene forciert. So fand im März 2019 ein Fachkongress des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) zum Thema „Einsamkeit im Alter vorbeugen und aktive Teilhabe an der Gesellschaft ermöglichen“ (Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen – BAGSO 2019) statt.

In 2020 konnten nunmehr zwei große Modellvorhaben des BMFSFJ gegen Einsamkeit starten, die sich in ihrem Spektrum ergänzen, da die Zielgruppe von den jüngeren Älteren, die bisher weniger im Fokus kommunaler Altenhilfestrukturen standen, bis hin zu den Hochaltrigen reicht und sowohl die finanzielle Absicherung als auch das zentrale Anliegen der sozialen Teilhabe im Fokus stehen. Zum einen fördert das BMFSFJ von Oktober 2020 bis September 2022 bundesweit 29 Modellprojekte mit fünf Millionen Euro aus dem Europäischen Sozialfonds (ESF) sowie drei Millionen Euro Kofinanzierung der Träger aus Eigen- und/oder Drittmitteln im Programm „Stärkung der Teilhabe Älterer – Wege aus der Einsamkeit und Isolation im Alter“<sup>2</sup>. Zum anderen unterstützt das BMFSFJ mit sieben Millionen Euro in den nächsten vier Jahren seit Juli 2020 auch ein Projekt des Malteser Hilfsdienstes: „**Miteinander – Füreinander; Kontakt und Gemeinschaft im Alter**“. Damit sollen besonders hochaltrige Seniorinnen und Senioren erreicht werden. Die neuen Besuchsangebote sind wertvolle Brücken in die Gemeinschaft. Das Thema des vorliegenden Projekts schließt unmittelbar an die Bestrebungen, Einsamkeit älterer Menschen aktiv entgegenwirken zu wollen, an.

Die Angebote von Seniorenarbeit und Altenhilfe sollen insbesondere auch den Menschen, die von genannten Problemlagen betroffen sind, Unterstützung bieten und ihnen ein selbstbestimmtes Leben in Teil-

---

<sup>1</sup> „Die Bundesregierung hält eine feste und allgemein gültige Altersangabe für den Beginn der Lebensphase ‚Alter‘ für nicht möglich. Dennoch wird in der Gerontologie der Beginn der Lebensphase ‚Alter‘ nicht selten mit einer Altersgrenze von 60 oder 65 Jahren angesetzt. Im Demografie-Bericht der Bundesregierung und in den Veröffentlichungen des Statistischen Bundesamtes wird die Altersgrenze für ältere Personen mit Rücksicht auf die Regelaltersgrenze für Versicherte, die vor dem 1. Januar 1947 geboren sind, bei 65 Jahren angesetzt. Der Europarat empfiehlt in seiner Minister-Empfehlung CM/Rec (2014) 2 vom 19. Februar 2014 immer auch auf den jeweiligen Kontext (Wahrnehmungen und Einstellungen) und die Lebenssituation abzustellen“ (BT-Drs. 19/7378, Antwort zu Frage 1: <http://dipbt.bundestag.de/doc/btd/19/073/1907378.pdf>).

<sup>2</sup> Es ist das erste ESF-Programm dieser Art und richtet sich vorrangig an ältere Beschäftigte (über 60 Jahre), die vom Ausschluss aus dem Arbeitsmarkt bedroht oder betroffen sind und damit auch von gesellschaftlicher Isolation: <https://esf.de/portal/DE/Foerderperiode-2014-2020/ESF-Programme/bmfsfj/staerkung-teilhabe-aeltere.html>.

haben ermöglichen. Häufig ist jedoch festzustellen, dass die Angebote Menschen in schwierigen sozialen Lagen seltener erreichen beziehungsweise von diesen seltener in Anspruch genommen werden. Sozial besser gestellte Gruppen erreichen die Angebote sehr viel häufiger, wodurch sich das paradoxe Phänomen einstellt, dass diejenigen, die einen größeren Unterstützungsbedarf haben, seltener von den Angeboten Sozialer Arbeit profitieren. Dieser Befund beschränkt sich übrigens nicht exklusiv auf ältere Menschen, sondern betrifft alle Altersgruppen (zum Einfluss der Schichtzugehörigkeit auf Engagement- und Demokratieförderung siehe zum Beispiel Bödeker 2012).

## 2.2 Alle älteren Menschen erreichen

Der vom BMFSFJ initiierte „Runde Tisch ‚Aktives Altern – Übergänge gestalten‘“ (RTAA; Laufzeit 2015 bis 2017; vgl. Klein 2018a) hatte sich mit ermöglichenden Rahmenbedingungen für ein **aktives Altern** befasst. Es ging darum, älteren Menschen zu ermöglichen, den Übergang in die nachberufliche Lebensphase möglichst selbstbestimmt und in sozialer Teilhabe gestalten zu können. In Handlungsempfehlung 10 des Ergebnis-papiers des Runden Tisches (BMFSFJ 2017: 6) heißt es:

### **Alle Älteren erreichen**

Prävention und Gesundheitsförderung sowie Bildungs- und Lernprozesse bis ins hohe Alter hinein dienen der Weiterentwicklung der Persönlichkeit und der Erweiterung von Selbstverständnis und Eigenverantwortlichkeit.

**Die Möglichkeiten, Zugänge zu schaffen, sind so vielfältig wie die Lebenssituationen, die Menschen für Bildung schwerer erreichbar machen** (z. B. ältere Menschen in prekären Lebenslagen, mit Migrationshintergrund, einsame Ältere, Seniorinnen und Senioren mit eingeschränkter Mobilität/mit Behinderung, mit Vorbehalten gegenüber herkömmlichen Formaten der Erwachsenenbildung). **Ermöglichende Strukturen vor Ort – mit entsprechend qualifiziertem Personal – sollten vorgehalten werden** (Hervorhebungen durch die Redaktion).

Für ältere Menschen sollen demnach Angebote in den genannten Bereichen bis ins hohe Alter vor Ort bereitstehen. Zudem sollen diese für unterschiedliche Gruppen älterer Menschen zugänglich sein, besonders für jene, für die der Zugang zu diesen Angeboten „zu ebnen“ beziehungsweise erst zu schaffen ist.

Der Siebte Altenbericht „Sorge und Mitverantwortung in der Kommune – Aufbau und Sicherung zukunftsfähiger Gemeinschaften“ (Deutscher Bundestag 2016) beschreibt den Rahmen, der zur Umsetzung einer zeitgemäßen Seniorenpolitik erforderlich ist. Vorliegende Studie ist in mehrererlei Hinsicht mit dem im Siebten Altenbericht vertretenen Gesellschafts- und Gemeinschaftsentwurf unterlegt. Das betrifft zunächst das **Altersbild**. Laut dem Siebten Altenbericht haben ältere Menschen sowohl einen Anspruch darauf, Sorge zu bekommen, als auch darauf, selber Sorge tragen und Mitverantwortung übernehmen zu können, was sie oftmals möchten. So können sie etwa mit ihrem Erfahrungswissen oder mit ihren Zeitressourcen, die sie anderen zur Verfügung stellen, zum Gemeinwesen beitragen. Um das zu veranschaulichen: Hier geht es nicht nur um das Zusammenwirken von medizinischen beziehungsweise Pflegefachkräften, im Mobilien Sozialen Hilfsdienst (MSHD) tätigen Freiwilligen (aus Bundesfreiwilligendiensten, Freiwilligem Sozialen Jahr) und engagierten Menschen, die pflegebedürftige oder erkrankte Ältere besuchen, mit ihnen spazieren gehen, spielen, ihnen vorlesen, für sie Besorgungen erledigen etc. Vielmehr geht es

ebenso um Strukturen, die Beteiligung und Engagement ermöglichen, Gestaltungsspielräume eröffnen und zum Mitentscheiden ermuntern. Es geht nicht nur um „Versorgung“, sondern darum, dass sich die Menschen vor Ort mitverantwortlich fühlen, sich aktiv und durchaus auch eigeninitiativ um das Leben miteinander sowie umeinander kümmern. Hieraus erwachsen dann auch alltagsnahe Lernkontexte, in denen sich Menschen aller Generationen soziale Kompetenzen und demokratische Werte aneignen können (vgl. auch Kruse 2020).

## 2.3 Ermöglichende Strukturen vor Ort

Während diese Studie den Blick klar auf „**ermöglichende Strukturen vor Ort**“ richtet und damit vorrangig auf die Seite der Anbieter von Angeboten der Seniorenarbeit, werden die Ursachen für schwierige Zugänge spezifischer Gruppen häufig immer noch den betreffenden Zielgruppen selbst zugeschrieben. Schwierige Zugänge werden in diesem Sinne als **Attribute der Zielgruppen** verstanden. Ein Mangel an Wissen, finanziellen Ressourcen und/oder sozialen Kontakten (Stichwort: Einsamkeit) auf Seiten der Zielgruppen kann Zugänge erschweren. Wenngleich aktuelle Studien im Themenfeld (vgl. Oelerich et al. 2019; Mania 2019) eher Strukturen und den Aufbau von Angeboten als Ursachen für ihre fehlende Zugänglichkeit und damit auch als Ansatzpunkt für mögliche Verbesserungen fokussieren.

Bereits die AG „Bildung im und für das Alter“ des RTAA stellte fest, dass weniger die Menschen „bildungsfern“ sind, sondern vielmehr „Bildungslandschaften“ durch schwierige Zugänge gekennzeichnet sind, das heißt, Bildungsangebote die (ältere) Menschen oftmals nicht erreichen. Wenn von besonderen Zugangsbarrieren die Rede ist, ist dies nicht als (Gruppen-)Merkmal zu sehen. Angesichts der Heterogenität der Gruppe älterer Menschen sowie einzelner Zielgruppen älterer Menschen ist das Problem des Zugangs vor allem in einer fehlenden Passung des Angebots an die Zielgruppe zu verorten. Angebote sind vor allem interessen- und bedarfsorientiert zu gestalten.

Mögliche Faktoren, die von struktureller Seite zu schwierigen Zugängen führen können, sind unter anderem, wenn Nutzerinnen und Nutzern beispielsweise **Kenntnisse und Fähigkeiten** von Anbietern von Angeboten zugeschrieben werden, die sie in diesem Maße nicht besitzen, wenn sie als bloße „passive Objekte“ behandelt werden oder sie mit **stigmatisierenden Zuschreibungen** konfrontiert sind (Oelerich et al. 2019: I und 53f.).

## 2.4 Fragestellung und Zugang des Projekts und Projektkontext

„Schwierigen Zugängen“ für ältere Menschen ging das ISS-Frankfurt a. M. bereits unter dem Gesichtspunkt der „**Diskriminierung älterer Menschen**“ in den Jahren 2018/19 nach (Klein/Stahlmann 2018; Molter/Klein 2019). Altersdiskriminierung bedeutete hier, dass älteren Menschen aufgrund ihres Lebensalters (insbesondere auch per Gesetz oder vertraglichen Regelungen) Zugänge zu Gestaltungsspielräumen und Dienstleistungen erschwert oder gar verwehrt werden. Die Studie konzentrierte sich auf die Bereiche Engagement, Wohnen und Finanzgeschäfte.

Im Projekt „**Schwierige Zugänge älterer Menschen zu Angeboten der Sozialen Arbeit**“ untersucht das ISS-Frankfurt a. M. nunmehr Zugänge älterer Menschen zu Angeboten der Sozialen Arbeit beziehungs-

weise der Seniorenarbeit, die für ihre Teilhabe und für eine möglichst selbstbestimmte Lebensgestaltung im Alter relevant sind. Das Angebotspektrum, um das es hier geht, gründet sich auf ein weit gefasstes Verständnis sowohl Sozialer Arbeit als auch von zeitgemäßer Seniorenarbeit. Dem dieser Studie zugrundeliegenden Altersbild entsprechend rücken hier „lebensweltersetzende Angebote“ (Thole 2010; siehe unten) der Altenhilfe (und damit insbesondere der Pflege) in den Hintergrund. Die Studie befasst sich vielmehr **mit aktivierenden, partizipativen Angeboten der Seniorenarbeit**. Zu nennen sind hier zum Beispiel Begegnungsangebote, Angebote zur Freizeitgestaltung sowie zur Engagement- und Demokratieförderung. Konzeptionell lassen sich diese **Angebote als solche bestimmen, die relativ gering in die Lebenswelt der Menschen eingreifen** („lebenswelergänzende“ Angebote; Thole 2010: 27), da sie **offen/freiwillig** sind. Andere Angebote der Sozialen Arbeit beziehungsweise soziale Dienste, wie beispielsweise stationäre Aufenthalte oder auch im extremsten Falle Zwangseinweisungen, greifen sehr viel weitergehend in das Leben der Menschen ein und unterscheiden sich auch hinsichtlich der im Praxisforschungsprojekt untersuchten Barrieren und Strategien zur Verbesserung ihrer Zugänglichkeit. Oelerich et al. (2019) sprechen – unter Bezugnahme auf Thole (ebd.) – bei der Unterscheidung von Angeboten auch von drei Handlungsfeldern unterschiedlicher Intensität:

- **lebenswelergänzende** Maßnahmen/offene Angebote (Freiwilligkeit und Entscheidungsoptionen; bspw. offene Treffs, Mehrgenerationenhäuser (MGH), Kurse, Begegnungsstätten);
- **lebensweltunterstützende** Maßnahmen (bedingte Freiwilligkeit, meist aufgrund fehlender eigener Ressourcen; bspw. ambulant betreutes Wohnen, da alleinlebend und keine ausreichende Unterstützung aus dem sozialen Umfeld);
- **lebensweltersetzende** Maßnahmen (teils Unfreiwilligkeit, Alternativlosigkeit; meist stationäre Form der Betreuung).

Die vorliegende Studie widmet sich vorwiegend dem erstgenannten Bereich der lebenswelergänzenden Angebote. Dabei sind die Entwicklung und Erbringung vieler Angebote gekennzeichnet von einem Zusammenwirken aus ehren- und hauptamtlichem Personal (und ihrer Adressatinnen und Adressaten).

Von zentralem Interesse sind zudem speziell jene Zielgruppen/Gruppen älterer Menschen, die bisher von den Angeboten der Seniorenarbeit eher nicht erreicht werden.

Vor diesem Hintergrund soll der Frage nachgegangen werden, wie Angebote der Sozialen Arbeit beziehungsweise der Seniorenarbeit für ältere Menschen, genau genommen für bestimmte Zielgruppen älterer Menschen und mit ihnen, insbesondere in prekären Lebenslagen, passgenau gestaltet werden können. Voraussetzung hierfür ist, „Schwierige Zugänge“ für die Praxis der Sozialen Arbeit greifbar zu machen. Von besonderer Bedeutung erscheinen uns in diesem Zusammenhang der Einbezug unterschiedlicher Perspektiven auf das Themenfeld, unter anderem aus den Sozialwissenschaften, der (kommunalen) Politik und der Praxis der Sozialen Arbeit vor Ort.

## 2.5 ... und dann kam Corona

Im März 2020 wurde das öffentliche Leben in Deutschland durch den ersten „Shutdown“ erheblich „runtergefahren“; es galt (und gilt immer noch), die Corona-Pandemie aufzuhalten. Sehr bald wurde deutlich, dass diese Bedingungen zur Verschärfung der Problematik „Schwierige Zugänge“ führen, die Teilhabe

älterer Menschen und der Aktionsradius der Seniorenarbeit mitunter beträchtlich eingeschränkt wurden (und sind). Das senienpolitisch tätige ISS-Team reagierte und ergänzte den Interviewleitfaden für die Telefonate mit Expertinnen und Experten um zwei Fragen (Fragen 15 und 16; siehe Anlage I), die die bereits wahrnehmbaren und möglicherweise absehbaren Auswirkungen der Corona-Pandemie auf das Handlungsfeld „Schwierige Zugänge“ betreffen. Dieser Aspekt fand dann ebenfalls sowohl in der Konzeption der beiden Fachgespräche und der Abschlussveranstaltung als auch in der Recherche von Fachliteratur Berücksichtigung.

Vor diesem Hintergrund gewann ein Thema an Gewicht, dessen Dringlichkeit Corona extrem verstärkt hat: Der **Zugang älterer Menschen zu digitalen Technologien**, die in Zeiten zunehmender Isolation umso wichtiger werden, als sie alternative Möglichkeiten der Kommunikation und des Austauschs zu den physischen Begegnungen eröffnen, die für die Soziale Arbeit grundlegend sind. Darüber hinaus erweisen sich in diesem Kontext auch weiterhin Angebote für „Offliner“ als wichtig. Besonders geeignet und sozial innovativ erscheinen hier kreative Verknüpfungen von analogen und digitalen Zugängen, die auch Personen ohne direkten Internetzugang – etwa vermittelt über das Telefon – an für sie sonst nicht erreichbaren Informationen und Angeboten teilhaben lassen. Der kostenlose Telefondienst „**Silberdraht**“<sup>3</sup> ermöglicht zum Beispiel ohne Internetverbindung den Zugriff auf digitale Inhalte und bietet älteren Menschen Information und Unterhaltung aus dem Internet über Telefon. Aber auch Brieffreundschaften können dabei helfen, die Kluft zwischen digitaler und analoger Welt zu überbrücken.

---

3 Siehe hierzu: <https://alter-pflege-demenz-nrw.de/akteure/2020/07/13/silberdraht-digitale-informationen-und-unterhaltung-per-telefon/>

## 3 METHODISCHE ZUGÄNGE DER STUDIE

### 3.1 Sekundäranalyse

Zur Vorbereitung der Praxisforschungsstudie wurden bereits für das Handlungsfeld vorliegende Studien und Literatur sowie Projekte aus der Praxis der Sozialen Arbeit gesichtet. Ziel des methodischen Vorgehens war, einen Überblick über den aktuellen Forschungsstand und Hinweise auf zentrale Akteure in Wissenschaft, Praxis und Verbänden für die geplanten Interviews mit Expertinnen und Experten zu erhalten.

Ergänzend zu dieser Sekundäranalyse wurde, ebenfalls zur Erschließung des Themenfeldes „Schwierige Zugänge“ und zur Schärfung des Projektkontextes, eine „Offene Runde“ im ISS-Frankfurt a. M. durchgeführt, um von einem institutsinternen fachlichen Austausch zu profitieren. Besondere Bedeutung wurde dabei der Expertise der Kolleginnen und Kollegen aus den Projektbereichen „Armut“, „Gleichstellung“ sowie „Wohlfahrtspflege in den Gemeinden der Deutschen Islam Konferenz“ am Institut beigemessen.

### 3.2 Telefonische Interviews mit Expertinnen und Experten

In neun telefonischen Interviews wurden Expertinnen und Experten (Auflistung der Namen und Organisationen siehe Anlage II) aus Wissenschaft, kommunaler Planung und verbandlicher Praxis zum Thema befragt. Von Interesse war dabei zuvorderst, welche Rolle „Schwierige Zugänge“ aus deren Perspektive und in ihrer Arbeit spielen. Die Interviews wurden zwischen Mai und Juli 2020 vom Projekt-Team des ISS-Frankfurt a. M. geführt. Im Durchschnitt dauerten die Interviews 60 Minuten.

Die Interviews folgten den Standards der qualitativen Sozialforschung und wurden durch einen vom ISS-Frankfurt a. M. entwickelten Leitfaden gegliedert. Der Leitfaden wurde auf Grundlage der in der Sekundäranalyse gewonnenen Erkenntnisse entwickelt (Fragebogen siehe Anlage I). Die Fragen zielten darauf ab, das Handlungsfeld „Schwierige Zugänge“ zu erschließen, näher zu erkunden und Perspektiven und Problemstellungen zusammenzutragen. Der Fragebogen ist in zwei Fragenblöcke unterteilt, zum einen „Was meint Schwierige Zugänge“ und zum anderen „Mögliche Maßnahmen“. Darin wurden unter anderem Antworten und Einschätzungen zu folgenden Themenkomplexen erfasst:

- die Definition und Bedeutung von schwierigen Zugängen im Rahmen der Tätigkeit der jeweiligen Expertin bzw. des Experten,
- die Ursachen von schwierigen Zugängen,
- relevante Angebote und Zielgruppen unter den älteren Menschen (welche sind besonders benachteiligte Gruppen?),
- erfolgreiche und gescheiterte Maßnahmen und Ansätze,
- erforderliche Kompetenzen der Fachkräfte der Sozialen Arbeit,
- Bezug und Zusammenhang von Einsamkeit und Altersdiskriminierung zu schwierigen Zugängen,
- das „Finden“ beziehungsweise die Identifizierung benachteiligter Zielgruppen,
- aktuelle und zukünftig zu erwartende Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die Zugänge von älteren Menschen zu Angeboten und von Angeboten zu älteren Menschen.

Die Interviews wurden vom ISS-Frankfurt a. M. aufgezeichnet und in einem qualitativinhaltsanalytischen Verfahren ausgewertet.

### 3.3 Zwei Fachgespräche

Zur Vertiefung der Erkenntnisse aus den Interviews fanden in 2020 zwei<sup>4</sup> digitale Fachgespräche „ISS im Dialog“ statt, in denen das Thema „Schwierige Zugänge“ mit Teilnehmenden diskutiert wurde: ein primär sozialwissenschaftlich ausgerichtetes Fachgespräch (30.07.2020) und ein weiteres, das zuvorderst die Perspektive der (Wohlfahrts-)Verbände mit ihren Angeboten vor Ort beleuchtete (16.09.2020). Insgesamt nahmen jeweils knapp 30 Expertinnen und Experten aus Wissenschaft, kommunaler Ebene sowie aus der freien Wohlfahrtspflege teil. Diskutiert wurden Ursachen für Schwierige Zugänge, Handlungsbedarfe im Themenfeld und mögliche Strategien und Maßnahmen zur Öffnung von Zugängen, insbesondere für ältere Menschen in prekären Lebenslagen.

Die aus den Fachgesprächen gewonnen Erkenntnisse dienten dazu, die Ergebnisse aus den Interviews zu verifizieren und anzureichern.

### 3.4 Abschlussveranstaltung

Mit der digitalen Abschlussveranstaltung „Schwierige Zugänge älterer Menschen zu Angeboten der Sozialen Arbeit“ (10.11.2020) wurden einige Zwischenergebnisse der Studie vorgestellt und mit den etwa 50 Teilnehmenden diskutiert. Hier wurden in vier Panels folgende Themen besprochen: 1. Schwierige Zugänge: Passung herstellen!, 2. „Die im Dunkeln sieht man nicht“: Zielgruppen identifizieren!, 3. Bereichsübergreifende Sozialplanung: Zugehen im Sozialraum! und 4. „Sozialraum ohne Raum“: Zugänge trotz Corona!

Ein erstes Bild zu den Panelthemen wurde in einem Graphic Recording festgehalten (siehe S. 10).

Jens-Peter Kruse, Vorstandsmitglied der Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen (BAGSO) e. V. trug die abschließende Keynote „Zugänge auf kommunaler Ebene ermöglichen und sichern“ bei, die die grundlegende Bedeutung einer Rechtsverankerung einer zeitgemäßen Seniorenarbeit als Element der kommunalen Daseinsvorsorge und damit einhergehend die notwendige Sicherung von Ressourcen als Voraussetzung kommunaler Handlungsfähigkeit hervorhob. Eine zeitgemäße kommunale Seniorenpolitik umfasst ferner eine Neuorientierung weg von kurativ-versorgenden Maßnahmen hin zu aktivierenden und partizipativen Strukturen und Angeboten – gerade für die schwer zugänglichen Zielgruppen der Altenhilfe (Kruse 2020). Auch die Ergebnisse der Abschlussveranstaltung flossen in den vorliegenden Bericht ein.

---

4 Ein erstes, für März 2020 vorgesehenes Fachgespräch musste aufgrund der Corona-Pandemie kurzfristig abgesagt werden.



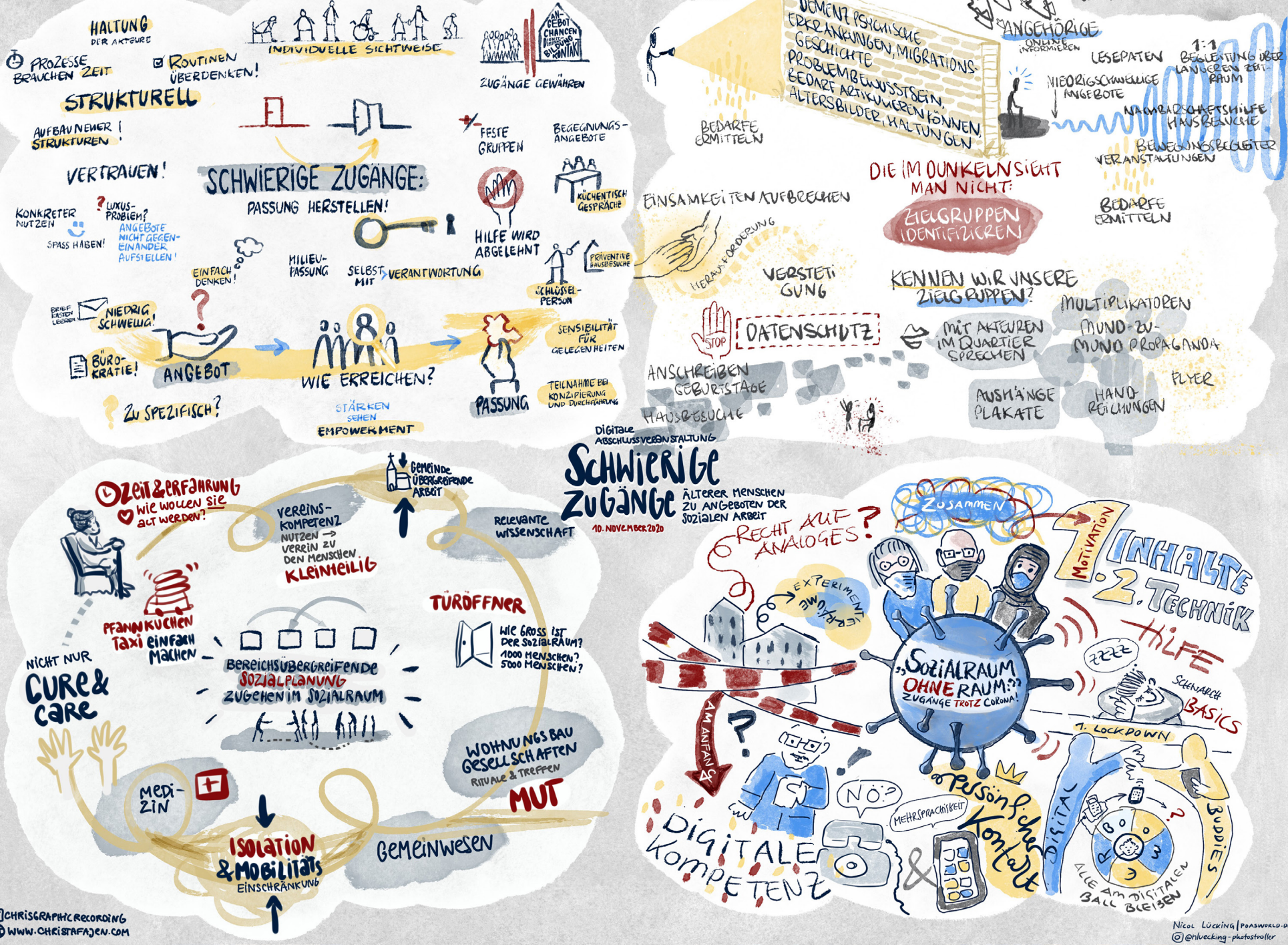


Abbildung 1: Graphic Recording der Abschlussveranstaltung am 10.11.2020,  
© Kathe Büttner, Christa Fajen, Nicole Lücking, Anne Nilges

## 4 „DIE IM DUNKELN“: ZIELGRUPPEN IDENTIFIZIEREN

*Denn die einen sind im Dunkeln  
Und die andern sind im Licht.  
Und man sieht die im Lichte  
Die im Dunkeln sieht man nicht.<sup>5</sup>*

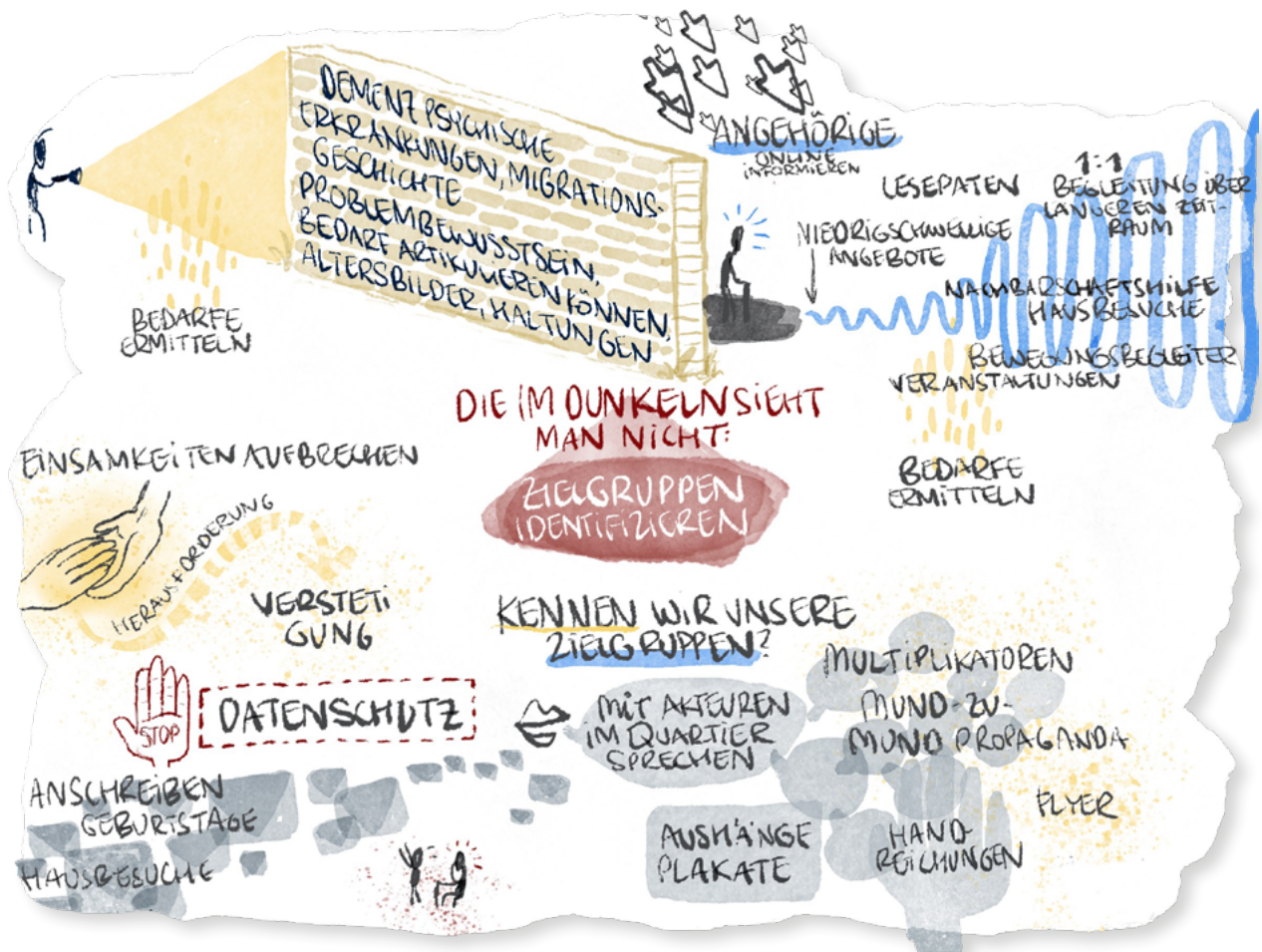


Abbildung 2: Graphic Recording der Abschlussveranstaltung am 10.11.2020, © Kathe Büttner

„Schwierige Zugänge“ sind ein Querschnittsthema, das die Soziale Arbeit in allen ihren Bereichen von Grund auf beschäftigt. Als in der AG „Bildung im und für das Alter“ des RTAA die Rede darauf kam, brachte ein Teilnehmer aus der Erwachsenenbildung das Problem auf den Punkt: „Die im Dunkeln sieht man nicht“. Wie Menschen mit schwierigen Zugängen für Akteure der Sozialen Arbeit sichtbar(er) werden, damit diese sie überhaupt adressieren und erreichen können, war ein zentraler Gegenstand der im Rahmen des Projekts durchgeführten Interviews sowie der Fachveranstaltungen. Das **Wissen um die relevanten Zielgruppen und deren Bedarfe** einzuholen wird als erster Schritt verstanden, **um Zugänge zu schaffen**, wo sie bislang nicht ausreichen oder gar fehlen.

5 Bertolt Brecht 1930, Die Moritat von Mackie Messer, für die Filmversion der „Dreigroschenoper“ ergänzte Strophe, siehe Henneberg 1985.

Wie bereits beschrieben, werden oft nur jene (älteren) Menschen mit Angeboten Sozialer Arbeit erreicht, die vergleichsweise gut sozial integriert und vernetzt sind („*Die üblichen Verdächtigen*“)<sup>6</sup> und somit nicht zu jenen Zielgruppen in schwierigen sozialen Lagen gehören, die meist noch größere Unterstützungsbedarfe haben (siehe auch Klein/Stahlmann 2019: 22). Dadurch reproduzieren einige Unterstützungsangebote soziale Ungleichheiten eher, als dass sie Menschen in vulnerablen Situationen erreichen und unterstützen; sozial besser gestellte Gruppen nehmen die Angebote eher in Anspruch als sozial benachteiligte Gruppen. Dieses in der präventiven Arbeit bekannte „**Präventionsparadox**“ (Gesundheit Berlin-Brandenburg e. V., 2020: 3) verdeutlicht, dass ein **Zielgruppenbezug von Angeboten** der Sozialen Arbeit erforderlich ist. Damit wird die Berücksichtigung der großen Heterogenität des Alters ein wichtiges Kriterium, um auch solche Menschen abzuholen, die mit schwierigeren Zugängen zu Angeboten der sozialen Arbeit konfrontiert sind.

## 4.1 Zielgruppen mit schwierigen Zugängen

In der Ungleichheitsforschung wird unterschieden zwischen **vertikalen Ungleichheiten** in der sozialen Lage (wie Einkommen, Bildungsabschluss, berufliche Stellung) und **horizontalen Merkmalen** (wie Geschlecht, Alter oder ethnische Zuschreibungen), welche die soziale Lage von Menschen bestimmen und damit auch maßgeblich ihre Teilhabechancen in der Gesellschaft (Hradil/Schiener 2001).

Die **finanzielle Lage** wurde auch in den Interviews als eine zentrale Einflussgröße schwieriger Zugänge benannt. Die wirtschaftliche Situation im Alter wird vor allem durch die Rentenansprüche bestimmt, da über das Renteneintrittsalter hinaus meist keine Erwerbstätigkeit mehr stattfindet.<sup>7</sup> Sie ist somit zumeist kaum noch veränderbar. Ältere Menschen empfinden mitunter **Scham** über ihre materielle Situation und ziehen sich zurück.

Viele Menschen, die Angebote sozialer Arbeit nur schwer erreichen, sind von **sozialer Isolation** (objektiver Zustand weniger soziale Kontakte) und/oder **Einsamkeit** (negatives Gefühl angesichts der sozialen Isolation) betroffen (vgl. Berlin-Institut für Bevölkerung und Entwicklung/Körper-Stiftung 2019: 4, Huxhold/Engstler 2019: 72). Altersarmut spielt dabei eine wichtige Rolle. Interviewteilnehmende berichteten in diesem Kontext auch von „*Antriebsschwäche, Misstrauen und mangelndem Selbstvertrauen*“ bei von sozialer Isolation und Einsamkeit betroffenen Menschen.

Konkret sind unter anderem folgende Gruppen älterer Menschen hinsichtlich ihrer eingeschränkten Teilhabechancen im Alter in den Befragungen und Fachgesprächen genannt worden. Die Kumulation mehrerer dieser Merkmale ist dabei weniger die Ausnahme als der Regelfall:

---

6 Zitate aus den Interviews und den Fachveranstaltungen werden in Anführungszeichen *kursiv* kenntlich gemacht.

7 Es ist jedoch in den letzten Jahren ein klarer Aufwärtstrend hinsichtlich der Erwerbstätigkeit älterer Menschen bis zum 70. Lebensjahr zu verzeichnen: Unter den 60- bis 64-Jährigen stieg die Erwerbsbeteiligung von 39 % in 2009 auf 62 % in 2019 und unter den 65- bis 69-Jährigen um das Doppelte auf 18 % in 2019: <https://www.destatis.de/DE/Themen/Querschnitt/Demografischer-Wandel/Aeltere-Menschen/erwerbstaetigkeit.html>.

- armutsgefährdete Menschen (häufig Schamempfinden)
- pflegebedürftige Menschen (zumeist in der eigenen Häuslichkeit oder in Einrichtungen der Langzeitpflege<sup>8</sup>)
- hochaltrige Menschen
- alleinlebende/verwitwete Menschen
- Menschen mit psychischen Erkrankungen und Demenz (häufig Schamempfinden)
- Menschen mit Suchterkrankungen, vor allem Alkoholismus (häufig Schamempfinden)
- Menschen mit Migrationshintergrund (häufig im Zusammenhang mit Sprachbarrieren oder Unsicherheiten im Umgang mit institutionellen Kontexten)
- ältere Lesben, Schwule, Bisexuelle, trans- und intergeschlechtliche Menschen (LSBTI)

Obschon die Zielgruppen mit schwierigen Zugängen oftmals bekannt sind, besteht zu den einzelnen Menschen vor Ort indes kein oder kein ausreichender Kontakt.

Manche Gruppen älterer Menschen mit Unterstützungsbedarfen wurden in der Vergangenheit jedoch nicht berücksichtigt und sogar aktiv unterdrückt, so beispielsweise ältere LSBTI.<sup>9</sup>

### **Bisher nicht sichtbare Zielgruppen: Ältere LSBTI**

Erst in den letzten Jahren wurde vermehrt (auch in Wohlfahrtsverbänden) anerkannt, dass die Gruppe älterer LSBTI besondere Bedarfe hat, auf die auch die jeweiligen Angebote für ältere Menschen reagieren müssen. Dies gilt besonders im Bereich der Pflege, jedoch auch für offene Angebote der sozialen Arbeit.

Im Rahmen des Modellprojekts „[Queer im Alter](#)“ des AWO Bundesverbands wird aktuell eine Musterkonzeption zur Öffnung der Altenhilfeeinrichtungen für LSBTI entwickelt. Hier heißt es:

„Im Alter sind LSBTI aus dieser Generation aufgrund geringerer familiärer Unterstützung beziehungsweise höherer Kinderlosigkeit stärker auf professionelle Einrichtungen der Altenhilfe angewiesen. Gleichzeitig ziehen sie sich nach allgemeiner Einschätzung aus Wissenschaft und Praxis z. B. in Pflegeheimen zunehmend zurück oder bleiben gar als LSBTI unsichtbar, da die eigene Identität aus Angst vor erneuter Zurückweisung nicht selten verborgen gehalten wird. Eine am Subjekt und dessen Biografie ausgerichtete Langzeitpflege und Betreuung ist in diesem Fall kaum möglich.“<sup>10</sup>

In einem der Fachgespräche betonte der Projektverantwortliche des Modellprojekts: *„Diese Menschen sind lange im Dunkeln gewesen, einige haben dafür gekämpft „bunt“ sein zu dürfen, sie wollten nicht ins Dunkle zurück.“*

<sup>8</sup> Hier besteht auch das Problem, dass diese Personen in vielen großen Surveys und Studien nicht berücksichtigt werden. Die Befragung des sozioökonomischen Panels (SOEP) erfasst beispielweise nur Personen in privaten Haushalten. Ältere Menschen in Pflegeheimen sind damit nicht erfasst. <https://www.diw.de/sixcms/detail.php?id=299726>.

<sup>9</sup> Gesetzlich stigmatisierte und illegalisierte vor allem der Paragraph 175 des Strafgesetzbuches gleichgeschlechtliche Beziehungen, in diesem Fall ausschließlich zwischen Männern. Erst 1994 wurde der Paragraph endgültig aus dem Strafgesetzbuch entfernt.

<sup>10</sup> Zur Lebenslage von Lesben und Schwulen in Deutschland siehe auch die Expertise zum Siebten Altenbericht der Bundesregierung (Gerlach, Heiko/Schupp, Marko, 2016).

## 4.2 Wie niemanden übersehen?

Für die Soziale Arbeit ergibt sich daraus folgende zentrale Frage: Wie gelingt es, jene älteren Menschen, die bisher nicht von Angeboten Sozialer Arbeit erreicht werden, sichtbar zu machen?

Ein Veranstaltungsteilnehmer betonte: *„Wichtig ist ein kreativer Moment bei den Überlegungen zu Form und Art der Kontaktaufnahme zu den Menschen sowie auch bei der Gestaltung der Angebote. Dazu ist es entscheidend, dabei kleinschrittig und alltagsnah zu denken.“*

### 4.2.1 Spezifisches Wissen zu Zielgruppen generieren

Eine exakte Beschreibung der Lebensbedingungen der Zielgruppe sollte immer der Ausgangspunkt für die Planung einer Maßnahme sein (für den Kontext Prävention und Gesundheitsförderung siehe: Gesundheit Berlin-Brandenburg e. V. 2020: 1, 3). Um sich ein Bild zu möglicherweise noch gar nicht oder zu wenig berücksichtigten Zielgruppen und deren Bedarfen zu verschaffen, ist es nötig, **konkretes Wissen** um die jeweilige Zielgruppe zu generieren, beispielsweise durch **Erhebungen vor Ort**. So können gegebenenfalls auch auf falschen Annahmen beruhende Vorstellungen korrigiert werden. Dabei sind sowohl belastende Faktoren als auch Potenziale und Ressourcen der Zielgruppe zu berücksichtigen. Die Erhebungen dürfen zudem keinesfalls stigmatisierend für die untersuchte Gruppe sein.

#### **Heterogene Zielgruppen: Ältere Migrantinnen und Migranten**

„Die“ Gruppe älterer Migrantinnen und Migranten kann herangezogen werden, um zu erläutern, dass auch einzelne Zielgruppen in sich sehr heterogen sein können. So stellen auch Hackmann et al. (2018: 2) in einer Studie zu Pflege- und Unterstützungsbedarf vulnerabler Gruppen älterer Menschen fest, dass unter anderem für die Gruppe pflegebedürftiger Menschen mit Migrationshintergrund bisher keine allgemeingültigen Aussagen getroffen werden können, da Daten- und Wissensgrundlagen, die die Heterogenität dieser Bevölkerungsgruppe hinreichend abbilden, fehlen. Für die Mehrheit der Migrantinnen und Migranten gilt, dass ihre Situation in besonderer Weise von sozialen Benachteiligungen und einem hohen Armutsrisiko gekennzeichnet ist.<sup>11</sup> Zahlreiche Studien zeigen, dass Migrantinnen und Migranten über weniger Einkommen im Alter verfügen als Menschen ohne Migrationsgeschichte, es zudem jedoch auch große Unterschiede zwischen Migrantinnen und Migranten aus unterschiedlichen Herkunftsländern und Milieus gibt (Frick et al. 2009; Mika und Tucci 2006 nach Tucci 2012). Eingeschränkte bis fehlende Kenntnisse der deutschen Sprache und daraus resultierende Informationsdefizite führen zu Zugangsbarrieren für die Inanspruchnahme von Leistungen oder Angeboten. Häufig bestehen demnach Hemmungen oder Unsicherheiten im Kontakt mit den Unterstützungsstrukturen von staatlicher Seite. Die Situation und Problemlagen dieser Menschen sind so vielfältig, wie ihre Migrationsgeschichte. So fallen – neben vielen weiteren – in diese Gruppe etwa Spätaussiedler aus den Staaten der ehemaligen Sowjetunion, türkeistämmige Migrantinnen und Migranten und Menschen aus dem südeuropäischen Raum, die in großen Teilen als „Gastarbeiter“ nach Deutschland kamen. Eine genauere Erfassung der Bedarfe von Migrantinnen und Migranten vor Ort ist demnach nötig für die Kontaktaufnahme und Berücksichtigung dieser Menschen bei Angeboten der Sozialen Arbeit.

<sup>11</sup> Im Fünften Altenbericht der Bundesregierung zu Potentialen des Alters in Wirtschaft und Gesellschaft aus 2006 wurde älteren Migrantinnen und Migranten eine besondere Aufmerksamkeit geschenkt (BMFSFJ 2006: 391ff.).

#### 4.2.2 Wissen um die Relevanz von Altersbildern

Individuelle und gesellschaftliche Altersbilder sind Vorstellungen vom Zustand des Altseins, vom Prozess des Älterwerdens oder von älteren Menschen als soziale Gruppe. Bestimmte Altersbilder („*Das ist eben so im Alter*“) oder Haltungen („*Um Hilfe fragt man nicht*“) können der Wahrnehmung und Artikulation von Bedarfen auf Seiten der Zielgruppe, aber auch auf Seiten der Anbieter von Angeboten der Sozialen Arbeit im Weg stehen (siehe auch Kapitel 5). **Altersbilder** können durch historische und/oder kulturelle Einflüsse geprägt sein und **beeinflussen, wie ältere Menschen sich sehen und was sie sich selbst zutrauen**. Negative beziehungsweise defizitäre Altersbilder können entsprechend hemmend wirken, wenn es darum geht, die vorhandenen Potenziale zu nutzen (Gesundheitsförderung Gesundheit Berlin-Brandenburg e. V. 2020: 2).<sup>12</sup> „*Bedarfe werden mitunter als normale Alterserscheinungen gedeutet und folglich werde keine Beratung oder Hilfestellung zur Besserung in Betracht gezogen*“, erläuterte eine Interviewpartnerin. Ebenso können Altersbilder zu Diskriminierung und Ausgrenzung älterer Menschen in ihrer sozialen Umgebung und der Gesellschaft führen (Klein/Stahlmann 2019: 14ff.).

Im Kontext der Identifizierung von Zielgruppen sind Altersbilder ebenso wichtig. Denn nur, wenn die Akteure der Sozialen Arbeit reflektieren, welche Altersbilder sie selbst (bewusst oder auch unbewusst) vertreten und welche Altersbilder bei den schwer zu erreichenden älteren Menschen selbst vorliegen, können sie etwaige Barrieren und Hemmnisse für die Menschen erkennen und darauf reagieren.

#### 4.2.3 Über Schlüsselpersonen Kontakt herstellen

Um Angebote der Sozialen Arbeit für alle Gruppen vorhalten zu können, sind **Schlüsselpersonen** wichtig, die eine **vermittelnde Rolle** einnehmen. Dies sind Menschen, die bereits einen Zugang in die Lebenswelt der älteren Menschen haben und die auf zentrale Anlaufstellen im Unterstützungssystem verweisen können. Sie können gegebenenfalls „*Vorbehalte und Ängste bei den älteren Menschen abbauen*“. Wenn diese Menschen den Eindruck bekommen, dass eine Person einsam ist oder anderweitig Unterstützung braucht, können sie auf Angebote hinweisen und versuchen, zur Inanspruchnahme der Angebote zu ermuntern. Konkret können dies zum Beispiel Angehörige oder Nachbarn sein, aber auch Personen, die aufgrund ihres Berufs regelmäßigen Kontakt zu den Menschen haben, zum Beispiel Friseurinnen und Friseure, Bäckerinnen und Bäcker oder die Postbotin oder der Postbote sowie Hausmeisterinnen und Hausmeister oder Reinigungskräfte. Als Schlüsselpersonen eignen sich auch besonders Menschen, die eine gewisse Autorität bei den älteren Menschen verkörpern, etwa Apothekerinnen und Apotheker sowie Hausärztinnen und Hausärzte oder in einem religiösen Kontext auch Seelsorgerinnen und Seelsorger einer Kirche, Synagoge oder Moschee. Im europäischen Ausland lassen sich einige gute Praxisbeispiele finden, wie diese Vermittler- oder auch Multiplikatorenrolle wahrgenommen wird.

##### **Versorgung ganzheitlich denken: „Social Prescribing“ in Großbritannien**

Das staatliche Gesundheitssystem in Großbritannien und Nordirland, National Health Service (NHS), hat seit 2019 „Social Prescribing“ (wörtlich: soziales [ärztliches] Rezept) landesweit als ein Element seiner Maßnahmen für eine ganzheitliche und personalisierte Versorgung aufgenommen.

<sup>12</sup> Altersbilder in der Gesellschaft waren auch Gegenstand des Sechsten Altenberichts (Deutscher Bundestag 2010; siehe auch Klein/Stahlmann 2019: 14f.).

„Social Prescribing“ kann beispielsweise von Ärztinnen und Ärzten vorgenommen werden, wenn sich Menschen mit einem Anliegen an sie wenden, was nicht primär medizinisch ist oder hinter dem ein ganzheitlicheres Problem vermutet wird, das besser und umfassender durch eine Fachkraft aus dem sozialen Bereich mit der Person bearbeitet werden sollte. Drei Viertel der Hausärztinnen und Hausärzte in Schottland beispielsweise gaben in einer Befragung an, dass pro Tag zwischen einem und fünf ihrer Patientinnen und Patienten über Einsamkeit klagten.<sup>13</sup> „Social Prescribing“ kommt zum Beispiel bei Menschen mit Leidensdruck durch chronische Erkrankungen, Menschen mit psychischen Leiden oder isolierten und einsamen Menschen zur Anwendung. Konkret bedeutet es die Überweisung an eine Fachkraft oder einen kommunalen Dienst, der praktische Hilfen und emotionale Unterstützung anbieten kann, häufig auch an Menschen oder Stellen mit „Lotsenfunktion“. Angestrebt wird, dass „Social Prescribing“ nicht nur von medizinischem Personal angewendet wird, sondern auch von weiteren Akteuren, wie Personal aus Apotheken, dem Entlassungsmanagement in Krankenhäusern, der Feuerwehr, Polizei, Jobcentern und weiteren Organisationen. Ergebnisse eines der landesweiten Einführungen vorangegangenen Pilotprojekts zeigten bereits positive Effekte dieser Maßnahme auf die Lebensqualität und das Wohlbefinden der Menschen (Dayson/Bashir 2014).

Oelerich et al. (2019: 52) weisen darauf hin, dass „Peers“, also Familienangehörige und den Menschen persönlich nahestehende Personen, vor allem zu offenen Angeboten der sozialen Arbeit einen Zugang herstellen können. Auch in den Befragungen zu unserer Studie wurde geäußert, dass die Einbindung solcher informelleren Netzwerke besonders vielversprechend erscheint: *„Haben Beziehungen doch in der Regel Bestand und sind reaktivierbar. Außerdem kann über Familienangehörige der soziale Druck zur Inanspruchnahme erhöht werden (,Tu es für mich!‘)“*. Im Gegensatz dazu sind es bei stationären Angeboten eher Personen aus dem institutionellen Bereich.

Da Angehörige häufig als Vermittlerinnen und Vermittler in Erscheinung treten und den Kontakt zu den älteren Menschen herstellen, lohnt sich zu reflektieren, wie diese **„indirekte“ Zielgruppe** am besten erreicht werden kann. Hier müssen gegebenenfalls andere Wege des Zugangs gewählt werden, die an die Lebenswelten dieser Personen anknüpfen. Häufig sind es die Kinder oder Enkelkinder, die im engen Kontakt zu den älteren Menschen stehen. Werbung für Angebote auf digitalen Kanälen und in den sozialen Medien könnten beispielsweise lohnenswerter sein als Annoncen in Zeitungen.

Im Idealfall ergibt sich in der Kommune ein ganzes Netz aus Personen und Akteuren, die verhindern, dass Menschen mit ihren Anliegen auf sich alleine gestellt sind (siehe dazu Kapitel 7.1). Dazu braucht es, wie auch eine Teilnehmerin einer Fachveranstaltung anmerkte, *„eine Sensibilisierung aller, besser auf ihre Mitmenschen zu achten“*. Und es erfordert eine klare Kommunikation und Wissensvermittlung, an welche Stelle sich Menschen wenden können, wenn sie mitbekommen, dass jemand anderes Unterstützung benötigt. Eine Teilnehmerin einer Veranstaltung merkte in diesem Kontext an, dass *„diese erhöhte Achtsamkeit in einem ländlichen Raum sehr viel einfacher umzusetzen ist, als in einem städtischen oder sogar großstädtischen Raum“*. Doch einige Formate in städtischen Quartieren zeigen, dass auch im städtischen Raum ein Zusammenhalt im Sinne einer „zukunftsfähigen Gemeinschaft“ möglich ist (Grates et al. 2018).

<sup>13</sup> Das BMFSFJ veranstaltete am 18. und 19. März 2019 in Berlin einen Fachkongress zu „Einsamkeit im Alter vorbeugen – aktive Teilhabe in der Gesellschaft ermöglichen“, bei dem auch ein Austausch zu Strategien gegen Einsamkeit in anderen europäischen Staaten stattfand (BAGSO 2019).

#### 4.2.4 Schnittstellenmanagement verbessern

Es ist wichtig, Menschen an Schnittstellen zwischen Bereichen der Sozialen Arbeit und der weiteren gesundheitlichen, finanziellen und sonstigen Versorgung nicht alleine zu lassen. Deshalb sollten Sektoren und Dienste nicht unabhängig voneinander operieren, sondern konsiliarisch zusammenarbeiten und strukturierte Übergänge schaffen.

##### **Neue Schnittstellen schaffen: Rettungsdienst als Vermittler**

Das Projekt „Schnittstellenmanagement für ältere Notfallpatienten mit sozialen Bedarfen“ aus Wiesbaden hat erkannt, dass häufig soziale Gründe zu einem Anruf beim Rettungsdienst führen: wie Einsamkeit, Verwahrlosung, Unterversorgung oder überforderte Angehörige. In Wiesbaden arbeiten Rettungswesen und Beratungsstellen für selbstständiges Leben im Alter seit 2018 enger zusammen, um in solchen Fällen besser helfen zu können: Die Mitarbeitenden des Rettungsdienst identifizieren mithilfe eines speziell entwickelten Formulars den Unterstützungsbedarf und informieren nach dem Einsatz die Beratungsstellen für selbstständiges Leben im Alter. Die Beratungsstellen nehmen daraufhin Kontakt mit den älteren Menschen oder ihren Angehörigen auf und leiten die notwendigen Maßnahmen ein, organisieren zum Beispiel Pflege-, Einkaufs- und Haushaltshilfen, Besuchsdienste oder, falls nötig, die gesetzliche Betreuung.

Im pflegerisch-medizinischen Bereich gibt es das sogenannte „überleitende Fallmanagement“ (Bär et al. 2019: 23), um Versorgungslücken zwischen Sektoren zu schließen. Beim Übergang vom stationären Aufenthalt in einem Krankenhaus oder einer Pflegeeinrichtung zum Leben im privaten Haushalt mit ambulanter Pflege werden die Personen konstant begleitet. Dies kann durch eine Fachkraft (im Projektkontext beispielsweise als „Brückenfachkraft“<sup>14</sup> bezeichnet) geschehen oder auch mit personellen Wechseln in einem aber sonst strukturierten Verfahren. Entscheidend ist eine Begleitung/Monitoring über mehrere Sektoren (hier der stationäre und der ambulante Pflegesektor) hinweg.

Das **Prinzip von begleiteten Übergängen** kann auch auf andere Bereiche, die ältere Menschen betreffen, ausgeweitet werden. Denkbar sind beispielweise **Schnittstellenprobleme** beim Übergang vom Arbeitsleben in die nachberufliche Lebensphase.<sup>15</sup> Hier merkte eine Interviewteilnehmerin an: *„Es bräuhete vorbereitende Maßnahmen auf den Ruhestand, die in Zusammenarbeit mit Arbeitgebern stattfinden sollten, wie Gesprächsgruppen und Seminare sowie Netzwerkbildung.“* Mit diesem Übergang hatte sich der bereits erwähnte „Runde Tisch ‚Aktives Altern – Übergänge gestalten‘“ intensiv beschäftigt und unter anderem ein „kommunales Übergangsmanagement“ empfohlen (Klein/Merkle 2016).<sup>16</sup>

14 So beispielsweise im Förderverein „Unsere Brücke“ zur Unterstützung von Patienten nach stationärer Behandlung in Biberach: <https://unsere-bruecke.de/>.

15 Siehe dazu auch: Das Bundesinstitut für Bevölkerungsforschung hat zwischen 2013 und 2019 den Übergang in den Ruhestand von älteren Menschen in Deutschland untersucht. In einer Broschüre werden neue Erkenntnisse zu Ruhestandsübergängen von Paaren zusammengefasst: [https://www.bib.bund.de/Publikation/2020/pdf/Vom-Ruhestand-zu-Un-Ruhestaenden.html;jsessionid=83CC28D0710B69A5C79035AC81A11878.2\\_cid389?nn=9755140](https://www.bib.bund.de/Publikation/2020/pdf/Vom-Ruhestand-zu-Un-Ruhestaenden.html;jsessionid=83CC28D0710B69A5C79035AC81A11878.2_cid389?nn=9755140).

16 Auch das Bundesmodellprogramm „Erfahrungswissen für Initiativen“ (EFI; Laufzeit 2002-2006) hat sich damit beschäftigt, wie ältere Menschen Erfahrungswissen aus Berufs- und Familienleben selbstbestimmt in die Gesellschaft einbringen können. In einigen Projekten auf Landes- und Kommunalebene verfolgen die sogenannten seniorTrainerInnen dieses Ziel weiterhin: Ältere Menschen in der nachberuflichen Lebensphase unterstützen in beratender Funktion Initiativen in der Gemeinde mit ihrem Erfahrungswissen, beispielsweise in Hamburg: <https://www.senior-trainer-hamburg.de/>.



Die Möglichkeit und das Wissen darum, sich angesichts sich verändernden, bislang unbekanntem und oftmals belastenden Lebensbedingungen mit der Bitte um Rat und Unterstützung an eine Person oder Stelle wenden zu können, ist für die älteren Menschen eine Entlastung und Hilfe, besteht doch sonst das Risiko, in solchen Übergängen die Orientierung zu verlieren.

#### 4.2.5 Mehr Gelegenheiten für Austausch im Sozialraum

Für ältere Menschen, die isoliert und einsam sind, können Gelegenheiten für Gespräche und Kontakte in ihrem Alltag ein wichtiger Schritt aus der Isolation sein. An vielen Stellen können die sonst nur beiläufigen, kurzen Kontakte im Alltag, etwa beim Einkaufen (siehe nachfolgendes Beispiel), intensiver und angenehmer gestaltet werden. Wichtig ist, dass Dienstleister wie Banken, die Post und weitere für diese Anliegen sensibilisiert werden und auch aus diesem Grund dem Trend des „Filsterbens“ aufgrund der Verlagerung von Diensten in die digitale Welt an dieser Stelle entgegenreten.

##### **Mehr Zeit für Gespräche im Alltag: Plauderkasse in den Niederlanden**

In einer Filiale einer Supermarktkette in den Niederlanden wurde eine „Plauderkasse“ eingerichtet sowie eine Café-Ecke, an denen Menschen mit den Kassiererinnen und Kassierern ins Gespräch kommen können. Vor allem für ältere Menschen geplant, nutzen die Kasse auch Jüngere. Die Supermarktkette möchte das Konzept nun auch in anderen Märkten einführen.

#### 4.2.6 Aufsuchende Arbeit und zugehende Angebote fördern

Aufsuchende Hilfen sind ein Kernelement der Sozialen Arbeit und haben besonders bei schwer zu erreichenden Zielgruppen eine hohe Relevanz. Auch für die Frage, wer überhaupt Hilfe braucht und in Anspruch nehmen möchte, ist ein zugehender Ansatz wichtig, da aufgrund der beschriebenen Barrieren gerade diese Menschen seltener selbst aktiv auf Angebote zukommen. Aufsuchende Hilfen wirken zudem dem Problem der eingeschränkten Mobilität vieler älterer Menschen entgegen, da sie die Menschen in ihrem zu Hause erreichen. Auch ein Fahrdienst, der Menschen von zu Hause abholt und wieder nach Hause fährt, ist hier hilfreich.

Es gibt zahlreiche Initiativen, die Menschen im Zusammenhang von **präventiven Hausbesuchen** aufsuchen, um mit ihnen spazieren zu gehen oder sie zu kulturellen Veranstaltungen zu begleiten (BAGSO 2019: 33ff., 45).

Menschen in das eigene zu Hause zu lassen, setzt bei vielen jedoch ein hohes Maß an Vertrauen in das Gegenüber voraus. Einige Teilnehmerinnen in den Fachveranstaltungen berichten, dass eine Vorankündigung von Besuchen per Brief oder Telefon bereits die Scheu vieler Menschen nehmen kann. Auch sei zu begrüßen – so eine Projektverantwortliche –, in solch einem Schreiben darum zu bitten, dass, sollte eine weitere Kontaktaufnahme nicht gewünscht sein, eine kurze Rückmeldung erfolgen soll. Der Hinweis „Sollten Sie aktuell keine Bedarfe haben, melden wir uns demnächst/im nächsten Jahr erneut bei Ihnen“ stellt wiederum eine Möglichkeit dar, Verfügbarkeit zu signalisieren.

Eine interviewte Person merkte an: „*Menschen sind besonders gut zu erreichen, wenn sie sich in kritischen Übergängen befinden, beispielsweise nach der Entlassung aus dem Krankenhaus, dem Austritt aus dem Erwerbsleben, zum runden Geburtstag.*“

#### **Besuche zu Hause: Gemeindeschwester<sup>plus</sup> in Rheinland-Pfalz**

In Rheinland-Pfalz hat sich das Konzept der „Gemeindeschwester<sup>plus</sup>“ als erfolgreich erwiesen. Eine Fachkraft besucht die Menschen nach deren vorheriger Zustimmung zu Hause. Das Angebot umfasst präventiv ausgerichtete Beratung zur sozialen, wirtschaftlichen und gesundheitlichen Situation, zu Wohnen, Freizeit und Mobilität. Da es vor allem in ländlichen Regionen an passgenauen Angeboten mangelt, ist es auch die Aufgabe der Fachkraft, entsprechende Angebote in den jeweiligen Regionen anzuregen beziehungsweise zu initiieren.

#### **4.2.7 Die Frage des Datenschutzes bei der Kontaktaufnahme**

Vielen ist das Konzept bekannt, dass die Bürgermeisterin oder der Bürgermeister der Gemeinde bei runden Geburtstagen oder Ehejubiläen auf einen Besuch vorbeikommt. Für einige Menschen ist dieser Besuch mit Wertschätzung verbunden. Ein solcher Besuch kann aber auch eine Chance sein, die Bedarfe der Menschen zu sehen und den Menschen von Angeboten zu berichten und sie zur Teilnahme zu ermuntern. Auch hier kann, wie oben beschrieben, eine Person mit gewisser „Autorität“ und Reputation gegebenenfalls größeren Einfluss nehmen.

Über das Einwohnermeldeamt verfügen Kommunen unter anderem über die Daten zum Alter der dort lebenden Menschen, was diese Besuche möglich macht. Einige Teilnehmende äußerten in den Fachgesprächen Unsicherheiten dahingehend, ob und wie sie als Träger von Angeboten die Daten aus dem Melderegister nutzen können, um beispielsweise alle über 70-Jährigen anzuschreiben und zu einem Angebot, wie beispielsweise dem der präventiven Hausbesuche, zu informieren.

Ein Verantwortlicher in der kommunalen Sozialplanung berichtete im Nachgang zu einem der Fachgespräche: Grundsätzlich ist es der Kommune erlaubt, die im Einwohnermeldeverzeichnis registrierten Daten zu verwenden. Allerdings muss es bei jeder Datenverwendung einen **anlassbezogenen Grund** und eine **gesetzliche Grundlage** geben. Ein Anschreiben, das sich beispielsweise auf der Basis vorliegender Sozialdaten an Hilfeempfängerinnen und -empfänger richtet, ist demnach über das Sozialgesetzbuch (SGB) gesetzlich abgedeckt. Als konkreter Anlass kann beispielsweise aktuell die besondere Gefahrenlage durch Corona oder auch nach Corona die Abfrage von Bedarfslagen dienen sowie die Verpflichtung der Kommune zur Daseinsvorsorge.

Wichtig ist, in einem Begleitschreiben mit Wertschätzung die Bürgerinnen und Bürger darauf anzusprechen, sich, wenn gewünscht, bei einer autorisierten Vertrauensperson (Kommune oder Träger) zurückmelden zu können. Das Prinzip der Freiwilligkeit muss gewährleistet sein. Es ist ratsam das Schreiben von der Stadtspitze und nicht vom Sozialamt versenden zu lassen. Hier sind wiederum die Anforderungen an eine einfache Sprache und je nach Zielgruppe beziehungsweise Bevölkerungsstruktur die Mehrsprachigkeit des Anschreibens zu beachten.

Bürgeranschreiben liegen damit in der Verantwortlichkeit der Kommune. Entsprechend ist hier von Seiten der Träger der Angebote eine Zusammenarbeit mit der Kommune angeraten, beispielsweise mit der Stelle der Sozialplanung. Trotz datenschutzrechtlicher Umstände, die beachtet werden müssen, kann dieser Weg für die Verbreitung des Angebots und das Erreichen aller, auch isoliert lebender Menschen, hilfreich sein.



(wenn zum Beispiel vor Ort keine Rücksicht auf den Bedarf an interkultureller Öffnung oder an sektorenübergreifender Vernetzung genommen wird) aus. Sie wirken auf verschiedenen Ebenen, sind miteinander verwoben und beschränken sich nicht nur auf einen Bereich. Daher gibt es Barrieren, die sich auf den Zugang und gleichsam auf die Nutzung auswirken. Insbesondere erwachsen Barrieren aus Projektansätzen, Rahmenbedingungen und der Ausgestaltung des Angebots.

Einige Faktoren, die auf Seiten der Angebote zu schwierigen Zugängen für bestimmte Zielgruppen führen und damit als Barrieren der Inanspruchnahme fungieren, werden im Folgenden erörtert.

## 5.1 Barrieren im Zugang und zur Nutzung von Angeboten

Von Angebotsseite gibt es zahlreiche Barrieren, die bereits den **Zugang** erschweren und eine **Nutzung** des Angebots verhindern:

Ein schlechter Zugang resultiert durch **schlechte Erreichbarkeit**, etwa bei fehlender ÖPNV-Anbindung oder wenn der angestrebte Ort fußläufig zu weit von der Haltestelle entfernt liegt. Auch Angebote, die in unbekanntem oder gar „unheimlichen“ Orten und Stadtteilen stattfinden (eine Interviewteilnehmerin sprach hier von „*Angsträumen*“, also Orte, die in der Öffentlichkeit aus unterschiedlichen Gründen negativ besetzt sind), wirken nicht sonderlich anziehend und können als Barriere im Zugang wirken. Andere Angebote werden wiederum nur in bestimmten Stadtteilen vorgehalten und sind somit nur begrenzt erreichbar.

Mobilitätseingeschränkte Personen sind zudem auf einen **barrierefreien Zugang** angewiesen. Ist dies zum Beispiel durch eine fehlende Rampe, dem Nichtvorhandensein eines Aufzugs oder einer fehlenden Behindertentoilette nicht gegeben, können diese baulichen Barrieren dazu führen, dass der Zugang zum Angebot blockiert ist. Freiwillige „lebensweltergänzende“ Angebote sind überwiegend auf eine „Komm-Struktur“ ausgelegt und der Zugang hierhin davon abhängig, dass sie von Nutzerinnen und Nutzern überwiegend physisch aufgesucht werden. Der **Mobilitätsaspekt** wird dabei oftmals nicht bedacht.

Besondere Einschränkungen betreffen den **ländlichen Raum**: Mit der **Reduzierung der Quantität von Angeboten** geht auch eine geringere Vielfalt einher. Es gibt weniger Angebote für spezifische Gruppen älterer Menschen. Hinzu kommen die Aspekte der längeren Anfahrtswege und unzureichende Verbindungen im öffentlichen Nahverkehr.

Älteren Menschen mit geringen finanziellen Möglichkeiten wird durch hohe Teilnahmegebühren oder anfallende Kosten für den Nahverkehr für die Anfahrt eine Teilnahme erschwert oder unmöglich gemacht (**finanzielle Barriere**). Ein interviewter Experte erwähnte hier aber auch eine ambivalente Haltung: *„In den Augen mancher älteren Menschen ist nur ein Angebot, das etwas kostet, auch etwas wert und ein kostenloses Angebot hingegen nichts“*.

Auch **unpassende Öffnungs- beziehungsweise Kurszeiten** – zu kurze, zu seltene, unflexible, zum Beispiel immer nur vormittags – sowie eine **fehlende Kontinuität** eines Angebots können eine Barriere im Zugang zur Nutzung darstellen.

Bei der Erschließung des Zugangs wirken unterschiedliche strukturelle Barrieren und erschweren die Verortung von Angeboten. Oftmals ist die Angebotslandschaft von **Unübersichtlichkeit der Strukturen und Zuständigkeiten** geprägt und es fehlen koordinierende Instanzen und eine Vernetzung mit der Seniorenarbeit und dem Altenhilfesystem. Ebenfalls **fehlen ganzheitliche Ansätze**, die auf Lebensbereiche und die individuellen Lagen der Zielgruppen übergreifend ausgerichtet sind.

Essenziell für die Inanspruchnahme eines Angebots der Sozialen Arbeit ist daher **das Wissen über und das Verstehen der Angebote**: *„Ist das Angebot etwas für mich, was kostet mich eine Teilnahme und wie melde ich mich an?“*. Die **herkömmliche Ansprache und Bekanntmachungen von Angeboten** (zum Beispiel über Plakate oder Flyer) **reichen oftmals nicht aus**, nicht alle Zielgruppen werden erreicht. Besonders hinderlich können zudem **defizitär ausgerichtete Botschaften** im Titel eines Angebots sein, wie zum Beispiel *„Selbsthilfegruppe Einsamkeit“*. Dies betonten Interviewteilnehmende und Teilnehmende der Fachgespräche wiederholt.

Eine **geringe kulturelle und Milieusensitivität** führt dazu, dass die Angebote meist *„die Üblichen“* – die meist auch ohne Ansprache selbstorganisiert und aktiv sind – erreichen. Das ist die Regel, wenn die Informationen zu Angeboten lediglich in bürokratischer oder nur in deutscher Sprache vorliegen und es so zu **sprachlichen Hürden** kommt. Eine fehlende Rücksichtnahme auf die beispielsweise eingeschränkten sprachlichen Fähigkeiten der Zielgruppe führt dazu, dass manche Personen sich nicht angesprochen oder sogar explizit ausgeschlossen fühlen (*„scheinbar nur ein Angebot für Deutsche“*). Eine monokulturelle Ausrichtung der Angebote birgt das Risiko einer kulturellen Barriere. Hier fehlt es an differenzierten Instrumenten und einer Sensibilität zum Erreichen aller Milieus und sozialer Gruppen.

(Potenziellen) Nutzerinnen und Nutzern werden zum Teil Ressourcen, Kenntnisse und Fähigkeiten zugeschrieben, die sie nicht oder nur in geringem Maße besitzen. Oder es werden gar stigmatisierende Zuschreibungen und Annahmen getätigt, die die Nutzerinnen und Nutzer von Angeboten der Sozialen Arbeit abwerten (Oelerich et al. 2019: 53f.). **Negativ besetzte, defizitär ausgerichtete Altersbilder, unzutreffende Zuschreibungen und Stigmatisierungen** können zur Ablehnung des Angebots und zur Vermeidung des Kontaktes bei den älteren Menschen führen, die eigentlich angesprochen werden sollten. Diese Barriere kann sich auch erst während der Nutzung bemerkbar machen. So können Botschaften hinsichtlich eines negativen Altersbildes direkt abschrecken, ein Angebot in Anspruch zu nehmen, oder erst während der Nutzung zu einem Abbruch der Inanspruchnahme führen.

Auch **ein schlechter Ruf, eine schlechte Reputation eines Anbieters** oder einer Mitarbeiterin beziehungsweise eines Mitarbeiters können im Vorfeld zur Inanspruchnahme eines Angebots hemmend auf die Zielgruppe wirken, wie eine Expertin im Interview berichtete.

Auch Personen, die eigentlich als Vermittlerinnen und Vermittler auftreten sollten (Hausärztinnen und Hausärzte, Angehörige, Nachbarinnen und Nachbarn, Beratungsstellen, Case Managerinnen und Manager, siehe Kapitel 4.2.3) können selbst als sogenannte *„Gatekeeper“* zu Barrieren werden, indem sie Angebote oder Hilfen nicht weitervermitteln.

Um den Zugang zu Angeboten der Sozialen Arbeit nicht zusätzlich zu erschweren, benötigen Fachkräfte (der Sozialen Arbeit) eine Reihe von Kompetenzen. Dieser Thematik widmet sich ein gesondertes Kapitel in diesem Bericht (siehe Kapitel 7.3).

## 5.2 Barrieren im Zugang auf Seiten der Nutzerinnen und Nutzer

Auf Seiten der älteren Menschen kann es ebenfalls zu Barrieren im Zugang kommen: Zunächst muss der eigene Bedarf überhaupt einmal wahrgenommen werden (Selbstwahrnehmung) im Sinne von „Wie geht es mir? Wie wäre es besser?“. Bestimmte Altersbilder (etwa: „Um Hilfe fragt man nicht!“, eine Haltung, die häufig bei Menschen aus der Nachkriegsgeneration vorzufinden ist) können der Wahrnehmung und Artikulation von Bedarfen im Weg stehen (siehe Kapitel 4.2.2). Defizitorientierte **Altersbilder werden auch von den älteren Menschen selbst reproduziert** oder das eigene Altern wird verdrängt („alt“ sind immer die Anderen).

Der eigene Bedarf muss zuletzt auch artikuliert werden können, insbesondere auch in institutionellen Kontexten. Möglich sind hier bislang **schlechte Erfahrungen mit Institutionen**, das Vertrauen ist verloren gegangen; vielleicht fehlen Sprachkenntnisse. Ein interviewter Experte meinte hierzu, dass es ältere Menschen gibt, bei denen eine *„erste Eigeninitiative erst bei massivem Bedarf erfolgt“*.

Besonders bei **Bereichen, die** – allgemein oder im jeweiligen Milieu oder Kulturkreis – **als Privatangelegenheit wahrgenommen** werden, können Barrieren entstehen und bei den Betroffenen Schamgefühle hervorrufen. Mit Blick auf den Erstkontakt braucht es bisweilen große Überwindung, sich als einzelne „fremde“ Person **in einer bereits festgefühten Gruppenstruktur** Zugang und Akzeptanz zu verschaffen.

Auch **Einsamkeit und soziale Isolation** können so hohe persönliche Barrieren darstellen, sodass sie ohne Unterstützung von außen nicht bezwungen werden können.

### **Spezifische Aspekte in Bezug auf die Zielgruppe der Migrantinnen und Migranten:**

- fehlende Mehrsprachigkeit bei den Informationen zu Angeboten,
- fehlende neutrale und fachkundige Dolmetscherinnen und Dolmetscher,
- mangelnde interkulturelle Kompetenz und unzureichende Kenntnisse über die verschiedenen Zielgruppen (bzgl. ihrer Migrationsgeschichte, Wertevorstellungen und Kommunikationskultur) bei Anbietern und Fachkräften,
- zu starke Orientierung auf das Individuum anstatt auf die Familie (Familie als Zugang),
- doppelte Machtasymmetrie sowohl in der Kommunikation als auch in der Beziehung zwischen Anbieter und Nutzerinnen und Nutzern als Vertretung der Mehrheitsgesellschaft des Aufnahmelandes und eingewanderter Minderheit,
- Überlastung und Überforderung der Mitarbeitenden, insbesondere bei oft komplexen Situationen und Bedarfslagen von Migrantinnen und Migranten,
- fehlender Kontakt und fehlende Vernetzung zu den spezifischen Informationskanälen und Netzwerken der jeweiligen Zielgruppen.

## 5.3 „Gute Praxis“: Wie passt es denn nun?

Nachdem einige Barrieren der Inanspruchnahme dargestellt wurden, soll der Fokus nun auf die „gute Praxis“ gerichtet werden: Was können wir aus erkannten Barrieren lernen? Wie können Angebote passend gemacht werden? Dabei sei vorweggenommen, dass es keine *„Angebote von der Stange“* oder Patentrezepte für die Entwicklung von Angeboten geben kann, sollen Zugänge für alle geöffnet werden.

Dennoch gibt es einige Hinweise für die Praxis, die aus den Interviews und den Fachgesprächen generiert wurden und hier zusammengefasst werden.

Um Zugänge zu Angeboten möglichst für alle Nutzerinnen und Nutzer zu öffnen, sollten bei der Entwicklung von Angeboten der Sozialen Arbeit die **vielfältigen Lebenswelten** der älteren Menschen einbezogen werden. Es gilt, **an ihren Kompetenzen anzuknüpfen**, sich am **konkreten Nutzen zu orientieren**, sich **sprachlich anzupassen** sowie den **Raum für Mitgestaltung vorzuhalten**.

Schließlich benötigen gute Angebote aber auch eine Vernetzung der (haupt- und ehrenamtlichen) Akteure im Sozialraum (siehe Kapitel 7) sowie die Einbindung informeller Netzwerke (siehe Kapitel 4), um Zugänge zu erschließen.

### 5.3.1 Lebensweltbezug herstellen

Jeder Mensch hat seine eigene Lebensgeschichte und Persönlichkeit. Damit die persönlichen Biografien im Alter fortgesetzt und die Heterogenität des Alters besonders berücksichtigt werden können, benötigen Anbieter von Angeboten der Sozialen Arbeit Kenntnisse zu deren Bedürfnissen (siehe Kapitel 4). Das ist eine wichtige Voraussetzung, um ein passendes Angebot zu entwickeln.

„Kultursensibilität“ bedeutet in diesem Zusammenhang mehr als Sensibilität für Migrationshintergrund oder sexuelle Identität älterer Menschen, wie das Netzwerk „Anders Altern“ betont: „(...) jeder Mensch hat seine eigene Lebensgeschichte und wenn diese gesehen wird, dann sehen wir auch eine Möglichkeit, dem Älterwerden und dem Leben im Alter gerecht werden“ (Gesundheitsförderung Gesundheit Berlin-Brandenburg e. V. 2020: 3)

### 5.3.2 An Kompetenzen, nicht an Defiziten der Menschen anknüpfen

In Konstellationen, in denen Menschen nicht das Gefühl haben, aufgrund ihrer Defizite dabei zu sein, sondern aufgrund ihrer Kompetenzen und Ressourcen, fällt es ihnen leichter, an Angeboten teilzunehmen und sich darauf einzulassen. So bieten einige MGHs beispielsweise Menschen die Möglichkeit, ihr Können (etwa handwerklich im Repair-Café, beim Stricken oder Töpfern, im Bereich der Fotografie) an andere weiterzugeben und eine Werkgruppe oder einen Kurs anzuleiten. Als „Nebeneffekt“ bedeutet das, dass diese Menschen gleichsam „en passant“ soziale Kontakte aufbauen, mit Ansprechpersonen in Kontakt kommen und sich im alltagsnahen Kontext weitere soziale Kompetenzen aneignen.

### 5.3.3 Angebote an einem konkreten Nutzen ausrichten

Ähnlich verhält es sich bei Angeboten, die an grundlegenden Bedarfen anschließen. Ein gutes Beispiel hierfür ist ein **gemeinsamer Mittagstisch**.<sup>17</sup> Hier ist der Nutzen direkt und offensichtlich das Mittagessen. Doch die Menschen profitieren gleichzeitig auch von der **Regelmäßigkeit und den sozialen Kontakten**,

17 Für einige Projekte, die einen Mittagstisch für ältere Menschen anbieten siehe: (BAGSO 2019a: 18ff., 41f.).



die sie dort knüpfen. Wichtig hierbei ist auch, den Mobilitätsaspekt mitzudenken und beispielsweise auch einen kostenlosen, zumindest kostengünstigen Fahrdienst für solche Angebote anzubieten. Anbieterinnen eines solchen Mittagstisches berichteten zudem, dass sie am entsprechenden Tag nochmals bei den Menschen anrufen, um sie an das Angebot zu erinnern. Dies ist besonders wichtig für Menschen mit Demenz.

#### **Besuche bei älteren Menschen durch die Feuerwehr in Großbritannien:**

Einige Feuerwehren in Großbritannien führen Besuche bei älteren Menschen zu Hause durch, primär, um deren Sicherheit in Bezug auf Brandgefahren sicherzustellen. Unter den Menschen, die jährlich an Bränden sterben sind überproportional häufig ältere Menschen und vor allem jene, die alleine leben und/oder mobilitätseingeschränkt sind, vertreten. Die Besuche durch die Feuerwehr dienen aber auch dem sozialen Kontakt zu den Menschen und können weitere Problemlagen, die über Brandgefahren hinaus bestehen, offenlegen und dann vom Personal der Feuerwehr an geeignete Stellen weitergegeben werden.<sup>18</sup>

#### **5.3.4 Informationen zu den Angeboten und Transparenz der Bedingungen für eine Inanspruchnahme**

Der erste Schritt, bevor ein Angebot genutzt werden kann, ist, davon zu wissen und es zu verstehen. Viele Angebote sind zu kompliziert beschrieben, Beschreibungen beinhalten zuweilen die wichtigen Informationen nicht und sind häufig nur in deutscher Sprache verfügbar. Die Menschen, die mit den Angeboten erreicht werden sollen, sind zudem interessiert an dem konkreten Nutzen des Angebots, worauf sie sich einlassen und welche Kosten mit einer Teilnahme verbunden sind. Eine **klare Kommunikation der wesentlichen Informationen** und das in möglichst **einfacher Sprache** hilft Barrieren im Zugang und Vorbehalte abzubauen.

Damit auch ältere Menschen mit geringen finanziellen Möglichkeiten an einem Angebot teilnehmen können, sollten finanzielle Barrieren durch **minimierte Kosten** niedrig gehalten werden oder wegfallen. Eine Erläuterung, dass die Angebote von Spenden, dem Staat oder von wem auch immer finanziert werden, könnte hingegen helfen, wenn ältere Menschen denken, dass Angebote, die nichts kosten, nichts wert seien.

#### **5.3.5 Ansprache der Zielgruppe anpassen**

Es gibt unterschiedliche Erfahrungen dazu, ob der Hinweis auf ein Angebot in schriftlicher Form (beispielsweise als Brief oder Flyer im Briefkasten) oder mündlich erfolgen sollte. Eine **persönliche Ansprache auf Augenhöhe** scheint jedoch sehr viel wirkungsvoller zu sein, als beispielsweise ein allgemeiner Aushang, wobei auch eine Verantwortliche aus der Projektarbeit einbringt, dass ein Aushang bei ihnen eine gute Wirkung erzielt habe. Von besonderer Kreativität zeugte das Beispiel, von dem auf einem der Fachgespräche berichtet wurde: Hier engagierte sich ein Projektmitarbeiter als „menschliche Litfaßsäule“.

---

18 Ein Beispiel sind die „Safe and Well visits“ der Feuerwehr von Staffordshire in England.

Ältere Migrantinnen und Migranten können sich unter manchen (Hilfs-)Angeboten nichts vorstellen, weil es **keine Entsprechung im eigenen Herkunftsland** gibt. Hier könne sich eine mündliche Ansprache beziehungsweise „*Mundpropaganda*“ als deutlich wirkungsvoller herausstellen, wie eine interviewte Expertin anbrachte. Dabei können direkt eventuell vorhandene kulturelle Barrieren abgebaut werden, da das Angebot und sein Nutzen direkt erklärt werden können.

Eine **breite Ausrichtung der Öffentlichkeitsarbeit** über mehrere Kanäle kann zunächst nützlich sein, um dann bei der Zielgruppe zu erfragen, auf welchem Weg sie über das Angebot informiert wurde. Empfohlen sind hier auch die Nutzung von alten Kommunikationswegen, denkbar sind beispielsweise: Plakate (an Litfaßsäulen), Flyer, Annoncen in Zeitungen und Wochenblättern, Wurfsendungen, Anrufe, Meldungen im Radio. Dabei ist entsprechend zu bedenken, an welchen Orten die Menschen sich regelmäßig aufhalten. Geeignete Orte könnten Supermärkte, Apotheken und Arztpraxen sein.

### 5.3.6 Positive Botschaften vermitteln

Passende Botschaften im Titel des Angebots sollten verwendet werden, damit sich die Zielgruppen des Angebots auch angesprochen fühlen. Statt „Sind Sie alt und einsam, dann begleiten wir Sie“ steckt hinter „Gemeinsam Zeit verbringen“ eine ansprechendere, positiv formulierte Botschaft.

Hier sind auch eine hohe Sensibilität und Kompetenz der Fachkräfte nötig, um eine „patronisierende Kommunikation“<sup>19</sup> – mangelnde Einfühlung und fehlender Respekt – zu verhindern.

### 5.3.7 Passende Öffnungs-/Kurszeiten

Viele ältere Menschen wünschen sich flexiblere Öffnungszeiten, die eine spontane Inanspruchnahme des Angebots ermöglichen. Zum Beispiel erzählte uns eine Expertin, dass ältere Migrantinnen und Migranten, die aus Südeuropa stammen, flexiblere Öffnungszeiten von Angeboten häufig fixen Zeiten vorziehen würden. Solche Vorlieben und Wünsche sollten in die Planung von Angeboten miteinbezogen werden.

### 5.3.8 Gestaltungsteilhabe und Selbstverantwortung

Ausgehend von der Annahme, dass alle Menschen den Wunsch haben, sich einzubringen und von dem Wissen, dass es auch Menschen gibt, die sich bisher nur wenig beteiligt haben und es nicht gewohnt sind, vor anderen zu sprechen, braucht es **geschützte Rahmenbedingungen und eine Vielzahl an Formaten und Austauschräumen**, in denen Beteiligung und Austausch möglich sind. Es gilt, sich an den Interessen der älteren Menschen zu orientieren, ihnen Möglichkeiten zur Beteiligung zu geben („Was wollt ihr machen und was braucht ihr dafür?“), aber auch, Quartiere als Ausgangspunkt für Begegnung und Teilhabe zu verstehen, offene Angebote und Begegnungsräume vorzuhalten. Optimal ist, die Angebote nicht nur von Seiten der älteren Menschen zu denken, sondern diese direkt in die Entwicklung und Umsetzung als Ko-

---

<sup>19</sup> „Patronisierende Kommunikation“ – gleichsam von oben herab, als sei die/der Angesprochene ein Kleinkind, dem die Welt erst erklärt werden muss – können ältere Menschen zum Beispiel beim Smartphone-Händler, aber durchaus auch seitens einer Pflegekraft erleben (Klein/Stahlmann 2019: 15).

Entwicklerinnen und -Entwickler einzubinden (vgl. für den Bereich Bildung und Lernen: Bubolz-Lutz et al. 2010).

Durch eine Involvierung der Nutzerinnen und Nutzer und deren Bedürfnissen kann einer fehlenden Passung eines Angebots zuvorgekommen werden.

#### **Beispiel Projekt STARK im Stadtteil:**

**STARK** ist ein Projekt von der Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg. Kooperationspartner ist das Alten- und Service-Zentrum im Bürgerhaus Kannenstieg (ASZ) in Magdeburg. Ziel des Projektes ist die Einbindung und Ansprache älterer Menschen, die zurückgezogen leben. Es handelt sich um ein partizipatives Projekt, das den älteren Menschen ermöglicht, aktiv mitzuwirken und ihre eigenen Wünsche, Vorstellungen und Erfahrungen in das Projekt mit einzubringen.

#### **5.3.9 Qualifizierte und kompetente Fachkräfte**

Auch von Seiten der Fachkräfte der Sozialen Arbeit kann viel beachtet werden, um Zugänge zu öffnen. Eine Passung ist auch stark davon abhängig, wer die Angebote wie gestaltet. Passgenaue Angebote setzen dementsprechend qualifizierte Fachkräfte voraus. Hierzu mehr in Kapitel 7.3.

#### **5.3.10 Zusammenarbeit und Vernetzung der unterschiedlichen Dienste und Angebote**

Um für möglichst alle Lebensbereiche und für alle Zielgruppen Angebote vorhalten zu können, die Effektivität und Erreichbarkeit der Angebote zu erhöhen, ist auch ein **Zusammenwirken der verschiedenen Bereiche und Professionen vor Ort** (Pflege, Bildung, soziales Engagement, Quartiersmanagement) unabdingbar. In Kapitel 7 wird die Einbettung einer zeitgemäßen Seniorenarbeit in eine bereichs- und sektorübergreifende sowie sozialraumorientierte Sozialplanung – und damit auch die erforderliche Mindestinfrastruktur für eine vernetzte Gemeinwesenarbeit vor Ort – ausführlicher erörtert.

## 6 „SOZIALRAUM OHNE RAUM“: ZUGÄNGE TROTZ CORONA!



Abbildung 4: Graphic Recording der Abschlussveranstaltung am 10.11.2020, ©Nicole Lücking

Zuletzt verdeutlichte die Corona-Pandemie, wie dringend und zusätzlich schwieriger es für die Soziale Arbeit werden kann, Zugänge zu älteren Menschen offen zu halten und umgekehrt ihnen Zugänge zu Angeboten der Sozialen Arbeit zu schaffen. Nachfolgend wird erörtert, wie sich die Corona-Pandemie auf die älteren Menschen und die Seniorenarbeit vor Ort auswirkt, welche Wege unter Bedingungen verschärfter Isolation zur Verfügung stehen, Kontakt aufzunehmen und aufrechtzuerhalten und wie und unter welchen Voraussetzungen insbesondere digitale Angebote helfen können, ältere Menschen in Kommunikation zu bringen und zu halten.

### 6.1 Corona als besondere Herausforderung

Im März 2020 wurde mit einem bundesweiten „Lockdown“ erstmals in der Geschichte der Bundesrepublik extrem in individuelle Lebensgewohnheiten und die Bewegungsfreiheit der Menschen eingegriffen: Restaurants machten zu, soziale sowie Bildungs- und Kultureinrichtungen wurden geschlossen. Lediglich eine ausgewählte Gruppe von Geschäften und Dienstleistungsbetrieben blieb geöffnet. Ein zweiter,

sogenannter „Teil-Lockdown“ folgte im November 2020, ein wiederum verschärfter „Shutdown“<sup>20</sup> vom 16. Dezember 2020 an (vorerst bis zum 10. Januar 2021 veranschlagt). So versuchte die Bundesregierung (zur Zeit der Verschriftlichung dieses Berichts), die dennoch ansteigenden Infektionszahlen in den Griff zu bekommen.

Ziel der Lockdowns ist es, die Zahlen der schweren Erkrankungen einzudämmen, damit das Gesundheitssystem nicht überlastet wird. Da eine flächendeckende Impfung noch aussteht, kann zunächst nur Prävention helfen – persönliche Kontakte zwischen den Menschen sollen reduziert werden. Zuhause bleiben, Abstand halten, Händewaschen, Masken tragen scheinen die einzig probaten Maßnahmen zur Eindämmung der Pandemie zu sein. Abstand halten umfasst auch den Verzicht auf Händeschütteln und Umarmungen, weitere Hygieneregeln betreffen etwa die Aufforderung zur Desinfektion von Händen, Flächen und Griffen. Alles dient der Verringerung der Ansteckungsgefahr durch die Übertragung des Virus über den persönlichen, direkten Kontakt und über Kontaktflächen. Und wenn Begegnungen nötig sind, dann sollen sie nur unter Berücksichtigung von Schutzmaßnahmen und des Abstandes stattfinden.

Für die älteren Menschen entsteht eine spezielle Situation, da ihr Risiko, an Covid-19 zu erkranken und einen schweren, möglicherweise lebensbedrohlichen Verlauf der Erkrankung zu erleiden, als hoch eingeschätzt wird. Sie gelten als **vulnerable, also verletzte Gruppe, als „Risikogruppe“**, die spezieller Schutzmaßnahmen bedarf. Diese Maßnahmen zeitigten mitunter extreme Folgen: Mit steigenden Corona-Zahlen wurden in Pflege- und Wohnheimen an Angehörige, Freundinnen und Freunde und Bekannte oder (vor allem auch ehrenamtliche) Besuchsdienste gerichtete Besuchsverbote beziehungsweise Kontaktsperren verhängt, die „potenziell Infizierbaren“ damit gleichsam „weggesperrt“. Die Aufforderung, zu Hause zu bleiben, führte aber auch bei älteren Menschen, die im vertrauten Wohnumfeld leben, zu Verunsicherung, Rückzug und zunehmender Isolation: Besuche von Freundinnen und Freunden, Bekannten und Familienangehörigen unterbleiben aus ihrer Sorge heraus oder werden aus Furcht vor Ansteckung abgelehnt. Insbesondere ältere Menschen in Pflegeheimen<sup>21</sup> und Wohnheimen leiden unter den Einschränkungen und Reglementierungen, die Corona mit sich gebracht hat, zumal sie mitunter auch voneinander separiert wurden.

Damit gehen erhebliche **Einschnitte in die Rechte älterer Menschen** einher: Zum einen werden sie insofern „entmündigt“, als sie selbst gar nicht gefragt sind, welche Risiken aus ihrer Warte schwerer wiegen: diejenigen einer Infektion, der ja auch sie mit entsprechenden Schutzmaßnahmen begegnen könnten, oder die einer Vereinsamung, die schließlich auch gravierende gesundheitliche – sowohl psychische als auch physische – Folgen nach sich ziehen kann. Zum anderen birgt die pauschale Zuschreibung „Risikogruppe“ insbesondere angesichts der Bandbreite und Vielfalt von Lebenslagen und -situationen, die sich unter dem Etikett „Alter“ finden lassen, bedenklichen Nährboden für Diskriminierung und „Stigmatisierung“ älterer Menschen.

Der Isolation älterer Menschen in Pflege- und Wohnheimen soll nunmehr mit Impfungen und Schnelltests für Besucherinnen und Besucher entgegengewirkt werden. Das erfordert zum einen erheblichen zusätzlichen Personalaufwand, der vielfach bei den Einrichtungen nicht geleistet werden kann. Zum Ende des

---

<sup>20</sup> Unter einem „Lockdown“ sind Abriegelungen beziehungsweise Ausgangssperren zu verstehen. Der „Shutdown“ bezeichnet das Herunterfahren des wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Lebens.

<sup>21</sup> Vgl. hierzu das Positionspapier der BAGSO „Besuche in Pflegeheimen: Einige Bundesländer müssen dringend nachbessern“ vom Juni 2020: <https://www.bagso.de/publikationen/stellungnahme/besuche-in-pflegeheimen-einige-bundeslaender-muessen-dringend-nachbessern/>.

Jahres 2020 wächst indes die Hoffnung in den jüngst zugelassenen Impfstoff und Besuchsregelungen, die verhältnismäßig sind und die Würde der Menschen achten. Auch die BAGSO hatte im Dezember eine [Stellungnahme](#) zur sozialen Teilhabe von Menschen in stationären Pflegeeinrichtungen veröffentlicht und darin Mindestanforderungen formuliert. Die Bundesregierung hat Ende des Jahres eine [Handreichung](#) für die stationären Einrichtungen der Langzeitpflege veröffentlicht.

## 6.2 Sozialraum ohne Raum

Gleichsam selbstverständlich ist der persönliche, direkte und physische Kontakt bislang die zentrale Basis der Sozialen Arbeit: Vertrauens- und Beziehungsarbeit bedeuten gerade auch in der Seniorenarbeit und Altenhilfe, dass sich die Menschen treffen, zusammenkommen, dass zuweilen in beide Richtungen über das Händeschütteln hinausgehende, beiläufige Berührungen – etwa die Hand auf der Schulter – ausgetauscht werden können, Umarmungen möglich sind, Menschen sich von Angesicht zu Angesicht sehen, hören und gelegentlich auch mit anpacken, wenn es etwas gemeinsam vorzubereiten oder umzusetzen gilt.

Die Palette der Seniorenarbeit ist umfangreich und bunt: Lernen, Engagement, Selbstorganisation, Beratung, Hilfe und Sorge, Genießen, Mitmachen und einfach dabei sein – alles ist möglich, wenn die Infrastruktur vor Ort stimmt. Vieles ist seit Jahren eingeübt, manches eingefahren, auch bewährt und erprobt. Die Aktivitäten (etwa Projekte und Initiativen, Kurse und Arbeitsgruppen) finden im Gemeinwesen vor Ort statt, in Räumen von Seniorenbüros, Mehrgenerationenhäusern, Begegnungsstätten, in Beratungsstellen, in Stadtteilzentren, Bürgerhäusern oder Sport-, Bildungs- und Kultureinrichtungen. Im besten Falle fußläufig im Quartier zu erreichen, sollen die Angebote zu Partizipation, Persönlichkeits- und Kompetenzentwicklung führen und zur Bildung beitragen. Ziel ist zudem, dass die Menschen über ihre Familien hinaus ergänzende Netzwerke und Beziehungen sowie Wissen und Kontakte aufbauen können, die ihnen ein selbstbestimmtes Leben und Teilhabe auch bei einsetzender Hilfe- und Pflegebedürftigkeit ermöglichen.

Zunächst stellen sich die Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die Soziale Arbeit mit Älteren als weitreichend dar: **Räume der Begegnung und des Zusammenfindens werden geschlossen**; Aktivitäten und Termine wurden erst verschoben, dann ganz abgesagt. Eine wesentliche infrastrukturelle Voraussetzung für eine zeitgemäße Seniorenarbeit vor Ort fällt auf einmal weg: der Raum im Quartier. Das ist für die Aktiven, ob haupt- oder ehrenamtlich tätig, und für diejenigen, die als Gäste und Teilnehmende an Veranstaltungen in die Räume kamen, eine völlig neue Situation und bedeutet erstmal das Aus für eine Vielzahl von Angeboten der Seniorenarbeit. Obschon infolgedessen zahlreiche wichtige Möglichkeiten für physische Begegnungen und Kontakte damit ausfielen, wurde vielerorts rasch das innovative Potenzial sichtbar, mit dem alternative Kontaktmöglichkeiten geschaffen wurden (vgl. Kapitel 6.3).

Als belastend und frustrierend erleben **ältere Ehrenamtliche**, dass sie, da sie nun selbst zur Risikogruppe gehören, ihr Amt nicht mehr ausüben können. Sie, **die sich bislang um andere kümmern konnten, sind nun ihrerseits zum Objekt der Sorge geworden**. Mitunter kumulieren ungünstige Entwicklungen in ihren Folgen für das Gemeinwesen: Ehrenamtliche, die Besuchsdienste machen, ziehen sich selbst in die Häuslichkeit zurück und geraten damit in die gleiche Situation wie ihre frühere Zielgruppe. Die Mitglieder der

Gruppe bleiben zu Hause, erhalten nun ihrerseits keinen Besuch mehr, ihre Einsamkeit wird verstärkt.

Die Folgen eines „*Sozialraums ohne Raum*“ wurden in den Interviews mit Expertinnen und Experten beschrieben: Die Angebote der Seniorenarbeit und das eigene Engagement der adressierten älteren Menschen wirken für sie **tages- und wochenstrukturierend**, haben **sinnstiftende Wirkung und garantieren den Austausch mit anderen**. Wo diese fehlen, verschärfen sich problematische Situationen, weil keiner mehr hinsieht. Das Gefühl zu vereinsamen befällt vor allem alleinstehende Menschen. Ältere, die bereits vor der Krise über wenig soziale Kontakte verfügten, laufen Gefahr, sich völlig zu isolieren.

Soziale Arbeit gründet auf persönlichen Beziehungen und auf Vertrauen. Zuverlässige und regelmäßige Begegnungen sind nötig, um Zugehörigkeit und Zuwendung zu erleben. Wenn diese fehlen, leiden die Beziehungen und damit die Bindungen an die Angebote und an die Menschen, die sie erbringen. Gruppen brauchen die Kommunikation und Aktivitäten, um ihren Zusammenhalt aufzubauen und zu erhalten.

Wie kann die Kommunikation wiederhergestellt und aufrechterhalten werden? Vor allem die für die Angebote Verantwortlichen stellen sich die Frage, wie gerade diejenigen erreicht werden können, für die im Krisenfall besondere Unterstützung bereitstehen sollte. Mit dem Altern einhergehende, oftmals krisenhafte Lebensereignisse finden weiterhin statt: zum Beispiel die Beendigung der Berufstätigkeit und der Übergang in die Lebensphase danach, der Verlust des Partners oder der Partnerin oder eintretende Hilfe- oder Pflegebedürftigkeit. Die Beratungs- und Begegnungsorte aber sind geschlossen.

### 6.3 Alternativen zu Begegnungen in der Seniorenarbeit

In den Interviews wurde aus der Praxis vor Ort berichtet, wie zu Beginn des Lockdowns oftmals spontan vielfältige Unterstützungsideen entstanden sind: zum Beispiel Einkaufs- und Holdienste, Klappstuhl- oder Hofkonzerte, Brieffreundschaften, Telefonketten. Die Hilfsbereitschaft ist groß in Zeiten von Corona, vielerorts übertreffen die Angebote die Nachfrage, kommen zum Beispiel 17 engagementbereite Menschen auf einen älteren Menschen, aber nicht zum Einsatz.<sup>22</sup> Zuvorderst sind hier die Kommunen gefragt, Engagierte und ihre Adressatinnen und Adressaten zusammenzubringen und Bedarfe auszumachen.

Insbesondere die für die Angebote von Seniorenarbeit Verantwortlichen sahen (und sehen) sich vor ganz neue Herausforderungen gestellt: „**Kontaktlose Formate der Begegnung**“ sind das Gebot der Stunde.

Im Zusammenhang erforderlicher direkter Kommunikation sprach ein Experte von einer „*Renaissance des Telefons*“: Was vor Corona noch gleichsam im Vorbeigehen geklärt wurde, erfordert nunmehr gezielte Anrufe. Bereits im ersten Lockdown wurden Hotlines eingerichtet. Während in den Interviews und im Rahmen der Fachgespräche angemerkt wurde, dass diese allerdings selten in Anspruch genommen werden, verzeichnete sowohl die Telefonseelsorge als auch „**Silbernetz**“ eine zunehmende Inanspruchnahme<sup>23</sup>.

<sup>22</sup> Vgl.: Kutz, Susanne/Haist, Karin: Hilfe? Nein Danke! Corona: Warum Ältere oft keine Unterstützung wollen; Kommunal. vom 28. April 2020: <https://kommunal.de/CORONA-SENIOREN>.

<sup>23</sup> Bei der Telefonseelsorge gab es vor der Pandemie im Durchschnitt täglich 2.500 Telefonate, so stiegen die Gespräche im März und April 2020 auf über 3.000 pro Tag an. Zu bestimmten Tageszeiten war das Gesprächsaufkommen fast 50 Prozent höher als vor der Pandemie: <https://www.telefonseelsorge.de/zweiter-lockdown-wirkt-sich-auf-telefonseelsorge-aus/>. Silbernetz verzeichnete um Weihnachten etwa doppelt so viele Anrufe: <https://www.bz-berlin.de/deutschland/feiertagstelefon-fuer-senioren-doppelt-so-viele-anrufe-wie-2019>.

Bereits bestehende Beziehungen können über das Telefon aufrechterhalten werden. Neue Kontakte aufzubauen, so einige Teilnehmerinnen und Teilnehmer des „Corona-Panels“ der Abschlussveranstaltung zur Studie, sei allerdings schwierig, da zumeist die Daten der Zielpersonen (Telefonnummern) fehlen.

Vor allem im ländlichen Raum wird verstärkt auf aufsuchende Unterstützungsleistungen („Hausbesuche“, Lieferdienste) umgeschwenkt; freilich unter Wahrung der Corona-Regeln (Abstand – Hygiene – Alltagsmaske). Herkömmliche Medien – wie Lokalteile von Tageszeitungen, wöchentlich erscheinende lokale Werbezeitungen, Wurfsendungen beziehungsweise Flugblätter, Aushänge und Plakate – kommen wieder öfter zum Einsatz, um auf Veränderungen im Angebot, etwa auch auf der Situation geschuldeten Unterstützungsangebote, hinzuweisen und relevante Telefonnummern und E-Mail-Adressen für unterschiedliche Bedarfe zu benennen.

Wenngleich die Vorgabe „kontaktloser Begegnungen“ augenscheinlich einen Widerspruch in sich darstellt, sind es die digitalen Medien, die unter dieser Prämisse eine Vielzahl an Möglichkeiten eröffnen. In sie werden besondere Hoffnungen gesetzt.

### 6.3.1 Hoffnungsträger „Digitalisierung“

Der Fachdiskurs um Chancen und Risiken der Digitalisierung war bereits vor Corona in der Seniorenpolitik angekommen und findet auf Bundesebene auch seinen Niederschlag in ersten Infrastruktureinrichtungen: Infolge einer Handlungsempfehlung aus dem RTAA (vgl. Klein 2018a) wurde unter anderem die vom BMFSFJ geförderte, bundesweit tätige [Servicestelle „Digitalisierung und Bildung für ältere Menschen“](#) bei der BAGSO eingerichtet und ein [Fachbeirat „Digitalisierung und Bildung für ältere Menschen“](#) vom BMFSFJ einberufen.

Insbesondere der Achte Altersbericht (Deutscher Bundestag 2020) bietet eine richtungsweisende Aufarbeitung des Themas „Ältere Menschen und Digitalisierung“. Hier werden auf der Grundlage eines differenzierten Altersbildes komplexe Wechselwirkungen zwischen digitaler Transformation und den Möglichkeiten, im Alter unterschiedlichste Lebensentwürfe umsetzen zu können, herausgearbeitet. Der Fachbeirat „Digitalisierung und Bildung für ältere Menschen“ (2020: 1) betont hierbei insbesondere die **digitale Souveränität** als Leitbild auf dem Weg in eine „humane digitale Gesellschaft“.

„Digitale Souveränität meint Autonomie in der Nutzung und Nicht-Nutzung digitaler Technik. Digitale Souveränität älterer Menschen fließt in die gemeinsamen Gestaltungsprozesse unserer Gesellschaft ein. Zentrale Voraussetzungen für digitale Souveränität sind eine leistungsfähige und sichere Infrastruktur, die Ermöglichung des Erwerbs und die Beherrschung von Schlüsselkompetenzen und Technologien sowie innovationsoffene Rahmenbedingungen“ (Fachbeirat „Digitalisierung und Bildung für ältere Menschen“ 2019).<sup>24</sup>

Auch älteren Nutzerinnen und Nutzern muss die Möglichkeit gegeben sein, Chancen, Herausforderungen, Risiken und Folgen der Techniknutzung selbst abschätzen zu können.

<sup>24</sup> Vgl.: Teilhabe, Selbstbestimmung, digitale Souveränität! Selbstverständnis des Fachbeirats „Digitalisierung und Bildung für ältere Menschen“ 2019: <https://www.digitalisierung-und-bildung-fuer-aeltere-menschen.de/veroeffentlichungen>.



Es steht außer Frage, dass **digitale Kompetenz (nicht nur) im Alter eine Schlüsselqualifikation** für die selbstbestimmte Gestaltung des Lebens sowie für Teilhabe am gesellschaftlichen Leben darstellt. Sämtliche Lebensbereiche sind bereits von der Digitalisierung durchdrungen. Digitale Techniken eröffnen dadurch eine Vielzahl neuer Möglichkeiten und bereichern den Alltag.

„Digitalisierung verändert die Art und Weise, wie die Menschen kommunizieren, sich informieren, konsumieren, soziale Kontakte pflegen, arbeiten oder mobil sind. Man spricht deshalb auch von der digitalen Transformation oder dem digitalen Wandel der Gesellschaft. Mit dem Einsatz digitaler Technologien und durch die Nutzung des Internets entstehen auch für ältere Menschen neue Möglichkeiten, ihren Alltag zu gestalten und am gesellschaftlichen Leben teilzuhaben. Wer beispielsweise aus gesundheitlichen Gründen nur eingeschränkt mobil ist, aber einen PC, ein Tablet oder ein Smartphone sowie Zugang zum Internet hat, kann diese Geräte benutzen, um mit Angehörigen oder Bekannten in Kontakt zu bleiben, sich Informationen einzuholen oder Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen“ (Berner et al. 2020: 7).

Gleichzeitig ist jedoch auch festzuhalten: Wer digitale Techniken nicht nutzen kann oder will, verliert an Zugängen zu den skizzierten Möglichkeiten und trägt ein **erhöhtes Exklusionsrisiko**: Viele Dienstleistungen und Produkte von Behörden und privaten Unternehmen (etwa Termine und Formulare oder Anträge für das jeweilige Bürgerbüro, Online-Banking, Flug und Bahntickets etc.) sind mittlerweile schneller, vermeintlich einfacher und kostengünstiger über das Internet oder (digitale) Automaten zugänglich (vgl. Klein/Stahlmann 2019: 19).

Dabei vollzieht sich der digitale Wandel kontinuierlich so schnell<sup>25</sup>, dass eine stetige Weiterentwicklung der eigenen Medien- und digitalen Kompetenz erforderlich ist, um weiterhin „dabei zu sein“. Oder wie eine Teilnehmerin der Abschlussveranstaltung des Projektes feststellte: *„Wer heute noch als Nerd gilt, kann morgen schon abgehängt sein“*.

Die gemeinwesenorientierte Seniorenarbeit reagiert auf die hieraus erwachsenden Bedarfe bereits mit vielfältigen Aktivitäten und Angeboten – allerdings in sehr unterschiedlicher Tiefe und Breite: Senioreninternetkurse gehören ebenso zum Standardrepertoire wie Smartphone-Kurse und Neigungsgruppen zur digitalen Fotografie und Videoarbeit. Auch Homepages, Newsletter und Facebook- oder WhatsApp-Gruppen sind keine Ausnahmeerscheinungen. Einige innovationsfreudige Kommunen im ländlichen Raum bieten auch Kommunikationsplattformen, wie das **„Digitale Dorf“**.

Mit Blick auf die Aneignung digitaler Kompetenz in Zeiten von Corona werden weitere Hürden deutlich: Bislang fanden Kurse für die kompetente und souveräne Nutzung digitaler Medien im Rahmen physischer Begegnung in dafür zur Verfügung stehenden Räumlichkeiten statt. Wie sollen ältere Menschen nun digitale Kompetenz erlernen, wenn es ihnen genau daran hinsichtlich der nunmehr benötigten digitalen Zugänge fehlt? Dies muss bei der Konzeptionierung und Durchführung von beispielsweise Videokonferenzen zum Thema bedacht werden. Ziel sollte sein, Nutzerinnen und Nutzer in die Lage zu versetzen, die **Gerätekompetenz im eigenen Tempo zu erwerben**, sie heranzuführen und zu einem eigenverantwortlichen Gebrauch zu ermutigen. Darüber hinaus gibt es bereits gute Praxisbeispiele von **Lernvideos und/oder Audiounterstützung**.

<sup>25</sup> Als Beispiel sei hier angeführt, wie App-basierte Messenger-Dienste in kürzester Zeit die zuvor gebräuchlichen Kurznachrichtendienst (SMS) abgelöst haben.

Außerhalb des Lockdowns können auch große Räume, in denen die Hygieneauflagen eingehalten werden können, als Alternative dienen.

Eine Studie der Servicestelle „Digitalisierung und Bildung für ältere Menschen“ (Stiel 2020) stellt fest: Vor allem institutionelle Lernkontexte (in Volkshochschulen, Seniorenbüros und Mehrgenerationenhäusern, in Bibliotheken etc.) waren mit dem Lockdown weggefallen. Der Frage, ob stattdessen verstärkt freiwillige/ehrenamtliche Angebote angefragt wurden, wurde mit einer Befragung von **freiwillig engagierten Internethelferinnen und -helfern** nachgegangen. Sie ergab, dass trotz erhöhter Solidarität und vermehrten Angeboten der Nachbarschaftshilfe die Anzahl der Internethelferinnen und -helfer stark abnahm, selbst wenn diese zuvor engagiert waren. Auch der zeitliche Aufwand für das Engagement reduzierte sich bei zwei Dritteln der Befragten (N = 196) erheblich, nach eigenen Angaben aufgrund mangelnder Nachfrage, wegen Selbstschutz (selbst einer „Risikogruppe“ zugehörig) und/oder aufgrund fehlender Kenntnisse über digitales Lernen. Die Anzahl der zuvor begleiteten Personen war von März bis Anfang Juli 2020 massiv zurückgegangen.

Obschon sich die öffentliche Aufmerksamkeit für das Themenfeld „Ältere und Digitalisierung“ mit Corona erhöht hat, sind damit die erforderlichen Unterstützungsstrukturen, die Lernen ermöglichen, nahezu weggebrochen, die Nachfrage ist erheblich gesunken. Inwieweit **Lernkontexte auf Beziehungsebene** dies kompensieren konnten, ist eine noch offene Frage. Alternativen eröffnen sich zum Beispiel mit den von [„Wege aus der Einsamkeit e.V.“](#) initiierten „Zoom Versilberer Runden“ oder mit Erklärvideos, wie sie beispielsweise der vom BMFSFJ geförderte und von Deutschland sicher im Netz e.V. organisierte [„Digitale Engel“](#) vorhält.

Die Nutzung digitaler Medien setzt neben einem Mindestmaß an **digitaler Kompetenz** allerdings zunächst eine **technische Mindestausstattung** (WLAN und Endgeräte) voraus. So formulierte etwa die BAGSO angesichts eines eklatanten Mangels an technischer Infrastruktur [fünf Forderungen](#) zur Sicherstellung der digitalen Grundversorgung in Alten- und Pflegeheimen. In ihrer [Stellungnahme zum Achten Altersbericht](#) forderte die BAGSO weiterhin einen „Digitalpakt Alter“ – analog zum „Digitalpakt Schule“. Auch in seiner Stellungnahme zum Achten Altersbericht fordert der Fachbeirat „Digitalisierung und Bildung für ältere Menschen“ (2020: 4) für alle Bewohnerinnen und Bewohner in den Kommunen mindestens einen kostenfreien Internetzugang im öffentlichen Raum.

## 6.4 Digitalisierung und Seniorenarbeit

Insgesamt wird während der Corona-Pandemie immer deutlicher: Die „digitale Welt“ verschmilzt längst mit der analogen und physischen Welt, wird so zunehmend Bestandteil „unserer (neuen) Welt“ und durchdringt alle Lebensbereiche. Hierauf muss auch eine zeitgemäße Seniorenarbeit reagieren.

Im Zuge des Praxisforschungsprojekts trat eine klare **Ambivalenz und Skepsis der Fachkräfte gegenüber digitalen Anwendungsmöglichkeiten** in der Sozialen Arbeit mit älteren Menschen zutage: Einerseits sind die sich damit eröffnenden Möglichkeiten und Chancen ebenso wenig zu übersehen wie das wachsende Interesse vieler älterer Menschen an digitaler Ausstattung, Kompetenz und Teilhabe. Andererseits bleibt

der persönliche Kontakt in der Seniorenarbeit unersetzlich. Darüber hinaus wird befürchtet, dass viele ältere Menschen ausgeschlossen und abgehängt werden könnten, weil ihnen der Zugang – eben aufgrund mangelnder Ausstattung und Kompetenz – zu digitaler Teilhabe fehlt.<sup>26</sup>

Außer Frage steht, dass die Digitalisierung der Seniorenarbeit mit Corona nochmal Fahrt aufgenommen hat. Was es jetzt vordringlich braucht, ist eine **verlässliche Infrastruktur** für alle Beteiligten – für die Fachkräfte wie für die älteren Menschen: WLAN-Zugänge, die Verfügbarkeit von Breitbandnetzen insbesondere in strukturschwachen Regionen und **freie Zugänge zu Endgeräten** in Einrichtungen der Seniorenarbeit, aber auch im öffentlichen Raum vor Ort. Darüber hinaus sind Voraussetzungen zu schaffen, um Ambivalenzen gegenüber digitalen Medien abzubauen – hier geht es um die **Stärkung der subjektiven Sicherheit im Netz** (vgl. [Deutschland sicher im Netz](#)) und um die **Gewährleistung von Datenschutz**; nicht nur ältere Menschen wollen Eigentümerinnen und Eigentümer der eigenen Daten bleiben, um darüber souverän bestimmen zu können, wer diese in welcher Weise sammeln und nutzen darf.

Um sowohl älteren Menschen als auch in der Seniorenarbeit tätigen Fachkräften die **Nutzung digitaler Technologien** näher zu bringen und ihr Vertrauen darin zu stärken, gilt es, **ihre Vorteile und ihren unmittelbaren Nutzen hervorzuheben**. Eine Teilnehmerin der Abschlussveranstaltung formulierte das so: *„Wenn Du ein Schiff bauen willst, erzähle nicht von dem Bauplan, sondern schildere die fernen, warmen Länder, zu denen man fahren kann.“* So sind ältere Menschen durch eine klare Hervorhebung dessen, was mit den digitalen Kompetenzen möglich wird, auch besser zu deren Aneignung zu motivieren: Wenn die Enkelin eine Weltreise macht, möchte die Großmutter den Blog lesen und daran teilhaben, vielleicht zwischendurch sogar mit ihr über Skype in Verbindung treten. Und in Corona-Zeiten sollte alleine die Möglichkeit locken, „die Lieben“, die nicht zu Besuch kommen, wenigstens auf diesem Weg sprechen und sehen zu können.

Eine auf Partizipation und Ermöglichung ausgerichtete Soziale Arbeit mit älteren Menschen sollte in den Phasen der Annäherung, der Aneignung, der Anwendung sowie der Aktualisierung digitaler Kompetenz für **begleitende Unterstützung** sorgen.

Die **Qualität digitaler Produkte** muss sich auch an deren **Lernfähigkeit** („Learnability“) messen lassen, daran, wie schnell Nutzerinnen und Nutzer mit ihnen und ihren Oberflächen („Interfaces“) vertraut werden, um ihre Funktionen gut nutzen zu können (Fachbeirat 2020:4): „Wünschenswert wären hier Standards, die Geräte und Oberflächen gleichermaßen nutzbar machen. (...) Lernförderlichkeit von digitalen Medien ist dabei stets mit der Zugänglichkeit digitaler Produkte für alle Menschen, ohne jemanden von ihrer Nutzung auszuschließen (,inklusives Design‘), in Bezug zu setzen“. Was eine den Bedürfnissen, Interessen, Lern- und Nutzungseigenheiten älterer Menschen angemessene Entwicklung digitaler Technologien in Informationstechnik und Informatik betrifft, fordert der Fachbeirat (ebd.) den **unmittelbaren Einbezug Älterer** (etwa im Rahmen von participatory designs) **in den Entwicklungsprozess**.

---

26 Sowohl in den Interviews als auch in den Fachveranstaltungen schien es so, dass die meisten beteiligten Fachkräfte der Seniorenarbeit und Altenhilfe bislang eher zurückhaltend auf digitale Medien setzen. Nun umfasst die Studie keineswegs eine gezielte Erhebung zum Thema. Das Verharren im Altbewährten und Vertrauten, Gewohnheiten und Routinen sowie eine gewisse Veränderungsabwehr gegenüber bislang weitgehend unbekanntem digitalen Alternativen erscheinen aber als plausible menschliche Reaktionen auf den Veränderungsdruck. Und schließlich wurde im Rahmen der Studie auch nicht nachgefragt, wie es um die digitale Kompetenz der Fachkräfte bestellt ist.

Geht es um die Schaffung von Zugängen älterer Menschen zu digitaler Technik, ist darauf zu achten, was diese blockiert. Es gibt mitunter ältere Menschen, die sich nicht (mehr) dafür interessieren oder sich den digitalen Optionen verweigern,

- die sich die Kosten nicht leisten können,
- die aufgrund ihrer Bildungsbiographie oder der Sprache mit den gängigen Bildungsangeboten nicht erreicht werden,
- die den Zugang zu den Unterstützungsangeboten nicht finden,
- die keine Unterstützungsangebote in ihrem Umfeld haben,
- die keine digitale Community haben oder finden können, um derentwillen es sich für sie lohnt, am virtuellen Netz teilzuhaben.

Diese Einflussgrößen müssen die Soziale Arbeit für und mit älteren Menschen in Rechnung stellen. Für sie folgt unter anderem daraus:

**Fachkräfte der Seniorenarbeit** – zum Beispiel in der Pflege, im Quartier, in Einrichtungen der Seniorenarbeit – **sollten ihrerseits qualifiziert** werden, die Kompetenzentwicklung älterer Menschen im digitalen Lebensalltag zu begleiten. In Studiengängen und in der Ausbildung von Fachkräften sollte die Perspektive von (älteren) Nutzerinnen und Nutzer Berücksichtigung finden.

In den Kommunen müssen **Schulungsangebote** geschaffen und bekannt gemacht werden. Der Zugang muss zielgruppenspezifisch und niedrighschwellig sein, sowohl was die finanzielle Seite als auch das Lern-tempo und die Didaktik betrifft.

Sobald sich ältere Menschen digitale Räume erschließen und diese nutzen, sollten diese mit Inhalten und Aktivitäten in der physischen Welt verknüpft werden, soweit Corona das zulässt. Vor allem sollten sie in Begegnungen in digitalen Räumen auch Spaß und Freude finden und damit Lust auf mehr bekommen; so die einhellige Meinung des „Corona-Panels“ auf der Abschlussveranstaltung des Projekts „Schwierige Zugänge“.

Und schließlich macht Corona deutlich, dass es – neben einer Digitalstrategie auf Bundesund Länderebene – auch kommunaler Strategien als Element einer integrierten oder zumindest bereichsübergreifenden kommunalen Sozialplanung bedarf (vgl. Fachbeirat 2020), um – etwa mit Blick auf den „Digitalpakt Schule“ – nicht nur für ältere Menschen Zugänge zu digitalen Räumen zu erschließen.

## 7 BEREICHSÜBERGREIFENDE SOZIALPLANUNG: NETZWERKARBEIT IM SOZIALRAUM



Abbildung 5: Graphic Recording der Abschlussveranstaltung am 10.11.2020, ©Christa Fajen

Die Studie bekräftigt vorliegende Erkenntnisse, dass eine Soziale Arbeit, die möglichst alle, die sie brauchen oder gut gebrauchen können, erreichen will,

- Menschen vor Ort mit ihren Bedarfen erstmal als Zielgruppen wahrnehmen und identifizieren muss, gerade wenn diese alleine und zurückgezogen wohnen und leben,
- ihre Angebote den Bedürfnissen und Interessen sowie den Lebenssituationen ihrer Adressatinnen und Adressaten entsprechend, also dazu passend vorhalten muss,
- der verzahnten Zusammenarbeit von relevanten Akteurinnen und Akteuren – zum Beispiel aus primären Netzwerken (Nachbarschaft, Angehörige), „Schlüsselpersonen“, Fachkräfte, Engagierte – im Sozialraum bedarf und,
- verstärkt auf zugehende, aufsuchende Maßnahmen setzen und neben analogen auch digitale Medien zum Einsatz bringen und etablieren muss, um Zugänge zu schaffen, wo sie verschlossen sind oder fehlen. Dieses Erfordernis legte die Corona-Pandemie besonders deutlich offen.

Der Siebte Altenbericht „Sorge und Mitverantwortung in der Kommune – Aufbau und Sicherung zukunftsfähiger Gemeinschaften“ (Deutscher Bundestag 2016) beschreibt den Rahmen, der zur Umsetzung einer **zeitgemäßen Seniorenpolitik** erforderlich ist und versteht diese **als Teil kommunaler Daseinsvorsorge**. Damit rückt die Kommune als wichtigste Gewährleistungseinheit der Daseinsvorsorge in den Fokus des Interesses, da sie besondere Verantwortung für die Sicherung und Ausgestaltung der Daseinsvorsorge trägt. Angesichts der vielerorts bedenklichen Finanzlage von Kommunen und Landkreisen wird indes betont, dass die Kommune zur Bewältigung damit einhergehender Aufgaben – über die Anregungsfunktion des Bundes (etwa in Modellvorhaben) hinaus – die Unterstützung und die hierfür erforderlichen Rahmenbedingungen durch Bund und Länder benötigt.

Politik, (Sozial-)Wirtschaft und Zivilgesellschaft sind aufgefordert, im spezifischen Kontext **vor Ort eine neue Balance geteilter Verantwortungen zu schaffen**. Hier sind angesichts der Vielfalt und der jeweiligen Eigenheiten von Kommunen keine Patentrezepte zu erwarten. Stattdessen müssen die jeweiligen Bedarfe ermittelt, müssen die jeweils vorhandenen Bestände und Ressourcen genutzt und weiterentwickelt werden, muss Vorhandenes mit Neuem verzahnt und müssen die Interessen und Bedürfnisse der Menschen (in Person) eingebunden werden.

Voraussetzung hierfür ist der **politische Willen der kommunalen Entscheiderinnen und Entscheider**; das wurde auch in den Interviews mit Expertinnen und Experten bekräftigt. Der politische Wille wiederum impliziert eine demokratische, der Veränderung und dem Neuen gegenüber offene Grundhaltung sowie die Bereitschaft, die Adressatinnen und Adressaten und die Fachwelt an kommunalen Planungsprozessen zu beteiligen. Allzu häufig noch wird aus Sicht kommunaler Politik und Verwaltung die Einmischung von Bürgerinnen und Bürgern – laut Expertise in den Interviews der Studie – als „*lästig*“ wahrgenommen, einer eher „*ergebnisorientierte Verwaltungslogik*“ steht oftmals der „*Eigensinn*“ und die eher ergebnisoffene „*Experimentierfreudigkeit des Engagements*“ gegenüber. Es geht jedoch darum, „*bestehenden Vorgaben zum Trotz zur Selbstorganisation zu ermutigen*“ und diese zu fördern.

Daher ist **ein auf Gemeinwesenorientierung und Beteiligung ausgerichtetes kommunales Leitbild** (hier gibt es unterschiedliche Modelle, etwa das der Bürgerkommune oder der demografiesensiblen Kommune, die „Caring Community“ [vgl. Klein 2018]) eine hilfreiche und eine nützliche Orientierung für alle an entsprechenden Entwicklungsprozessen Beteiligten. Voraussetzung ist ein fortlaufender Diskurs aller Akteurinnen und Akteure darüber, wie sie **das Miteinander vor Ort gemeinsam gestalten** und wie sie dort leben wollen. Zentraler Anreiz für die Bürgerinnen und Bürger, sich daran zu beteiligen, ist das Angebot von **Beteiligungsstrukturen und -formaten**. Diese sind klare Signale dafür, dass „*Mitmischen, Mitgestalten und Mitentscheiden erwünscht*“ sind. In die Beteiligungsverfahren sind auch die Zielgruppen einzubinden. Hier sei es besonders wichtig, „*Menschen, die sich bisher nicht beteiligt haben, nicht gewohnt sind, vor anderen zu sprechen, zu bestärken.*“

Vor diesem Hintergrund fällt der Kommune vor allem die Rolle zu, Transparenz mit Blick auf Bestand und Bedarf zu schaffen, nachhaltige Vernetzung herzustellen (und zu koordinieren, gegebenenfalls zu moderieren), Ziele abzustimmen, auf deren Grundlage strategisch zu steuern und ressortübergreifende Prioritäten zu setzen.

Ein entsprechend **partizipativer Ansatz** lässt sich operational bis auf die Ebene der Angebotsentwicklung und -erbringung in der Sozialen Arbeit herunterbrechen:

Die **Einbeziehung von Adressatinnen und Adressaten** der kommunalen Seniorenarbeit bereits **in die Angebotsentwicklung** erhöht nicht nur die Akzeptanz der Angebote, sondern auch die Passung der Angebote mit Blick auf die jeweiligen Bedürfnisse und Interessen. Eine Expertin stellte fest: *„Die Angebote sind nicht von Nutzerseite aus gedacht, sie können eben nicht von der Stange produziert werden“*.

Eine Fachkraft merkte darüber hinaus an, dass durch die **Wechselseitigkeit des Gebens und Nehmens in „Hilfebeziehungen“** (etwa bezüglich des Erfahrungswissens älterer Menschen als Ressource) Hierarchiegefälle reduziert wird.

## 7.1 Seniorenarbeit als Element bereichsübergreifender Sozialplanung

Strukturell bedarf es hier einer den jeweiligen Beständen und Bedarfen angepassten Variante des organisierten Gemeinwesens, wie sie in ihren Grundzügen etwa unter dem Konzept der „Caring Community“ umrissen wird (vgl. Klein 2018). Im Konzeptentwurf der Caring Community sollten „zukunftsfähige Gemeinschaften“ auf kommunaler Ebene bereichs-, also auch generationenübergreifend organisiert sein und ihre sozialen Leistungen sektorenübergreifend – also im Zusammenwirken von Politik, Wirtschaft beziehungsweise Sozialwirtschaft und Zivilgesellschaft – koproduziert werden. Als geeignetes Ordnungsprinzip, gleichsam als Orientierungsrahmen für Konzeptionierung und Umsetzungsprozess, wird hier die Sozialraum- bzw. Gemeinwesenorientierung angesehen. Angeregt werden können solche Prozesse mit Erkenntnissen aus den unterschiedlichen Wissenschaften, die für das Handlungsfeld relevant sind und dieses Feld am besten gemeinsam konzeptionell vorbereiten sollten.

Bei der **Sozialraumorientierung** geht es im Gegensatz zu den klassisch versäulten, das heißt, durch eine vor allem seit den 1970er Jahren zunehmende Spezialisierung voneinander getrennten Arbeitsformen der Sozialen Arbeit um die Verknüpfung der Arbeit verschiedener Dienstleister mit der Unterstützung engagierter Bewohnerinnen und Bewohner eines Sozialraums.

Im Panel der Abschlussveranstaltung, das sich mit den Inhalten dieses Kapitels auseinandersetzte, wurde die Frage aufgeworfen, wie **Sozialraum** einzugrenzen ist und wie groß er sein kann. Nachfolgend einige Erkenntnisse aus der Diskussion hierzu:

Sozialraum ist in der Regel baulich eingegrenzt, definiert sich über geteilte Infrastruktur und spezifische kulturelle Merkmale (Milieus und/oder Schichtungen). Als räumliche Konstruktion des Sozialen ist er durchaus veränderbar. Quartiere wurden zum Beispiel oftmals im Zweiten Weltkrieg zerstört und anschließend durch neu gebaute Ausfallstraßen nachhaltig durchtrennt. Damit wurden sie zuweilen anderen, voneinander unabhängigen Sozialräumen „zugeschoben“. Kleinere Stadtteile (in einem Interview wurde zum Beispiel auf „stadtteilbezogene Seniorenzentren“ in Düsseldorf verwiesen) und Quartiere können jeweils einen Sozialraum bilden, andere Stadtteile sind dafür zu groß. Kennzeichnend ist zunächst eine identitäre Bezugsgröße für Bewohnerinnen und Bewohner, geteilter Lebensraum, der das Zusammenwachsen von Gemeinschaft stützen kann. Grundlegend für Sozialplanung und Soziale Arbeit ist eine – im fachlich angeleiteten Ermessen derjenigen, die sich damit auseinandersetzen – „handhabbare“ Größe, in der Gemeinwesenarbeit stattfinden kann, Vertrauens- und Beziehungsarbeit umsetzbar ist und die erforderliche Aufmerksamkeit für die Mitbewohnerinnen und Mitbewohner nicht überstrapaziert wird.

Entsprechend zu rahmen sind lokale Arrangements von Wohlfahrt, die etwa unter dem Begriff Wohlfahrtspluralismus (Evers/Olk 1996) – also **sektorenübergreifende Kooperationen** im Sozialen **und Koproduktionen** von Wohlfahrt – diskutiert werden. Dabei ist die Orientierung an den Lebenslagen von Personen Ausgangspunkt sozialräumlichen Handelns.

Gleichwohl steht hier weniger die oder der Einzelne im Vordergrund, sondern zunächst eine für alle zugängliche Infrastruktur vor Ort, die es im Idealfall den hier lebenden Menschen ermöglicht, ihre jeweiligen Lebensentwürfe zu verwirklichen; gemeint sind also auch Gelegenheitsstrukturen, die eine Entfaltung von Engagementpotenzialen und Selbstorganisation fördern. Um zu veranschaulichen, wovon bei einer ermöglichenden Infrastruktur die Rede ist, ist zunächst anzumerken, dass sie an die jeweiligen lokalen Bedarfe, Bedürfnisse und Interessen vor Ort angepasst werden muss, die sehr heterogen sein können. Eine erschöpfende, allgemeingültige Auflistung würde daher den Rahmen sprengen und erscheint wenig sinnvoll. Vor dem Hintergrund zuvor erörterter Erfordernisse sind gleichwohl einige grundlegende Beispiele zu nennen: Es braucht zumindest eine Fachkraft, die die Aufgaben einer kommunalen Anlaufstelle (siehe unten) erfüllen kann, Hauptamtliche und/oder Engagierte, die Bewohnerinnen und Bewohner dabei unterstützen, ihre Ideen in Taten umzusetzen (etwa die bereits erwähnten seniorTrainerinnen), Räume zur Begegnung und für Veranstaltungen, freie Internetzugänge im Quartier und Engagierte, die Menschen mit unzureichender Kompetenz für die Nutzung digitaler Medien anleiten (Technikbegleitung, ggf. lokale Schulungsangebote), eine Basis-Büroausstattung, die von lokalen Initiativen genutzt werden kann sowie Mobilitätskonzepte, die es auch Menschen mit geringen finanziellen Mitteln ermöglichen, außerhalb ihrer Wohnung teilzuhaben.

Eine sozialraumorientierte Sozialplanung setzt eine **Sozialraum- und Bedarfsanalyse** voraus. Neben einer Auswertung der sozioökonomischen Daten, die von der Kommune erhoben werden oder ihr vorliegen (etwa demografische Daten im Einwohnermeldeamt), können hier zum Beispiel beteiligungsorientierte Methoden wie die Aktivierende Befragung von Bewohnerinnen und Bewohnern oder anlassbezogene Bürgerforen zur Anwendung kommen, die zugleich Veränderungsprozesse vor Ort anstoßen.<sup>27</sup>

**Bereichsübergreifende Sozialplanung** meint zuvorderst, Seniorenarbeit als ein Element sozialraumorientierter Sozialer Arbeit zu verstehen. So profitieren alle Menschen vor Ort von der Öffnung von Zugängen und der Beseitigung von Barrieren, sind Freizeit, Sport, Bildung und Engagement sowie weitere Gestaltungsbereiche sowohl für die Jugendarbeit als auch für die Seniorenarbeit relevant. In **generationenübergreifenden Angeboten** – beispielsweise im Zusammenwirken von Wohnheimen und Schulen oder Jugendzentren entwickelt – können alle Beteiligten voneinander lernen, sie sind für beide Seiten von Nutzen; solchen Angeboten wurde in den Interviews besondere Bedeutung beigemessen. Engagementförmige Wahlverwandtschaften zwischen den Generationen können zum Beispiel in sogenannten „Großelterndiensten“<sup>28</sup> entstehen. Ältere Menschen können Schülerinnen und Schüler bei den Hausaufgaben unterstützen, als „Lesepatinnen“ oder „Lesepaten“ beispielsweise ihre Lesekompetenz fördern. Viele äl-

---

27 Eine Vielzahl von Anregungen und weiterführenden Hinweisen zu Engagementförderung, Partizipation und Politik vor Ort findet sich im Wegweiser Bürgergesellschaft unter <https://www.buergergesellschaft.de>.

28 Das ISS-Frankfurt a. M. führte 2014 ein Fachgespräch zu „Großelterndienste(n) – Zur Weiterentwicklung eines Generationenprojektes“ durch. Die Dokumentation hierzu findet sich auf der Website des ISS-Frankfurt a. M. unter: [https://www.iss-fm.de/fileadmin/assets/veroeffentlichungen/downloads/Gro\\_szlig\\_elterndienste\\_zur\\_Weiterentwicklung\\_eines\\_Generationenprojektes.pdf](https://www.iss-fm.de/fileadmin/assets/veroeffentlichungen/downloads/Gro_szlig_elterndienste_zur_Weiterentwicklung_eines_Generationenprojektes.pdf). Solche Wahlverwandtschaften müssen sich indes keineswegs auf „Ersatz“ für die Großeltern beschränken: Im ARD-Morgenmagazin vom 2. März 2021 etwa wurde über einen „Miet-Onkel“ in Japan berichtet, der gegen die Einsamkeit Erwachsener im Einsatz ist und sich ihnen auch in alltäglichen Lebensfragen als Gesprächspartner zur Verfügung stellt.



tere Menschen bieten Jüngeren Reparaturarbeiten (etwa an Fahrrädern, Mopeds) an. Junge Menschen können älteren Menschen im Gegenzug beispielsweise beim Zugang in die digitale Welt und bei der Nutzung digitaler Medien behilflich sein.

Erforderlich für eine sektoren- und bereichsübergreifende, am Sozialraum orientierte Sozialplanung ist ein **Netzwerk** von Vereinen und Initiativen engagierter Bewohnerinnen und Bewohner mit professionellen Anbietern sozialer Dienste, Wohnungsbaugesellschaften, Bildungs- und Kulturträgern, kommunaler Politik und Verwaltung. So können Arbeitsergebnisse von Vereinsprojekten zum Beispiel in der Fortschreibung kommunaler Sozialplanung Berücksichtigung finden und schnelle politische Reaktionen auf sich verändernde Bedarfslagen erfolgen. Zudem kann der Zugang von außen, sei es für potenzielle Nutzerinnen und Nutzer oder für Unterstützerinnen und Unterstützer der Leistungen, vereinfacht werden. Des Weiteren bietet die Vernetzung Vorteile wie die gemeinsame Ressourcennutzung und Synergien; etwa Möglichkeiten zum Austausch zwischen hauptamtlichen Fachkräften und Ehrenamtlichen zu vorhandenen, bisher ungenutzten Ressourcen im Quartier und/oder zu noch nicht eingebundenen relevanten Akteuren, zu aktuellen Veränderungen von Lebenslagen im Quartier, zur Abstimmung von Maßnahmen. **Netzwerkarbeit** braucht wiederum eine **fachlich qualifizierte Begleitung** (Moderation, Vernetzung und Koordinierung), die in einer kommunalen Anlaufstelle (siehe unten) zu finden sein könnte.

Was die für solche Netzwerke relevanten Akteure betrifft, so gilt es, je nach spezifischen Kontexten, Akteurskonstellationen (wen gibt es vor Ort) und Aufgabenstellungen (welche Bedarfe sind vorhanden) zu prüfen, wer dabei sein muss beziehungsweise dabei sein sollte. **Interessenvertretungen älterer Menschen** (Seniorenbeiräte, Seniorenvertretungen oder ähnliche) **und seniorenspezifische Angebote** (etwa Seniorenbüros, MGH) sind im Handlungsfeld einzubeziehen (und gegebenenfalls einzusetzen).

### **Neue Dienstleistungen in Netzwerken**

„Das Verbund-Projekt **QuartiersNETZ** will den demografischen Wandel im Ruhrgebiet hin zu einer innovativen Dienstleistungsregion aktiv mitgestalten. QuartiersNETZ trägt mit seinen Teilprojekten dazu bei, dass Menschen im Alter lange selbstbestimmt in ihren eigenen vier Wänden leben können. Ziel ist dabei, für alle eine gute reale und digitale Vernetzung zu schaffen mit Bezugspersonen, Dienstleistern, weiteren Quartiersakteuren, Institutionen und anderen, um Dienstleistungen, weitere Angebote und Kontakte besser zugänglich zu machen oder ganz neu zu schaffen.“

### **Technik verstehen und gestalten**

„Daran wirken Menschen der Generation 50+ als „Ko-Produzent\*innen“ mit, gemeinsam und interdisziplinär mit Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftlern, Unternehmen, Institutionen und ihrer Stadt. In den vier Gelsenkirchener Modell-Quartieren Buer-Ost, Hüllen, Schaffrath/Rosenhügel und Schalke entstehen so bis Oktober 2018 reale und digitale Netzwerke, z. B. Quartiersplattformen sowie gut bedienbare Interaktions- und Kommunikationsmedien. Dabei entwickeln sich auch neue, tragfähige Dienstleistungs- und Geschäftsmodelle – exemplarisch für das ganze Ruhrgebiet. Außerdem werden Menschen der Generation 50+ als Technikbotschafterinnen beziehungsweise -botschafter qualifiziert.“<sup>29</sup>

29 Vgl. auch die Handbuchreihe „Ältere Menschen als (Ko-)Produzenten von Quartiersnetzwerken; herausgegeben von Forschungsinstitut Geragogik/Fachhochschule Dortmund (Hg.) 2018.

Angezeigt ist auch die **Vernetzung unterschiedlicher Handlungsfelder sowie von Anbieterinnen und Anbietern untereinander**: Seniorenarbeit, so eine Expertin, erfordere zum Beispiel „*die Verknüpfung mit anliegenden Bereichen wie Pflege, Quartiersmanagement, Engagementförderung, Bildungsträgern*“. Wiederholt wurde von den Expertinnen und Experten im Rahmen unserer Studie berichtet, dass es oftmals an der erforderlichen Vernetzung zwischen Hilfs- und Beratungsangeboten fehlt. Kritisiert wurde ferner das in der Regel zeitlich befristete Case-Management, also der Mangel an Einzelfallbegleitung über sich ändernde Lebenssituationen hinweg – etwa in den Übergängen vom Klinikaufenthalt über die Rehabilitation zurück in die vertraute (oder gegebenenfalls in eine notwendige neue) Wohnsituation (vgl. die Funktion der „Brückenfachkraft“, Kapitel 4.2.4). „**Trägerübergreifende Kooperationsplattformen**“ wären an dieser Stelle hilfreich. Diese können hybrid organisiert sein, also im Zusammenwirken eines den relevanten Akteuren jederzeit zugänglichen Online-Portals einerseits mit anlassbezogenen physischen Treffen andererseits.

Infrastrukturell erscheint eine **kommunale Anlaufstelle**, wie sie auch für die kommunale Engagementförderung und kommunales Übergangsmanagement (vgl. Klein/Merkle 2016) empfohlen wird, unverzichtbar, in der hauptamtliches Personal für alle Fragen der Verantwortungspartnerinnen und -partner (dem hier zugrunde gelegten Altersbild zufolge inklusive der Adressatinnen und Adressaten Sozialer Arbeit) ansprechbar ist. Anlaufstellen dienen als

- Knotenpunkt im Netzwerk,
- infrastruktureller Rahmen für dieses Netzwerk,
- Ort der Bündelung und Koordinierung von Angeboten und Aktivitäten der kommunalen Daseinsvorsorge (Verzahnung hauptamtlich und ehrenamtlich erbrachter Angebote; ein Experte beschrieb diesen Aufgabenbereich im Interview: „*Angebote sortieren und zu gesetzlichen Vorgaben querdenken und die Beratung ermutigend gestalten*“),
- lokalisierbares mögliches Bindeglied zwischen Bürgerinnen und Bürgern (im weiteren Sinne), Kommune, Vereinen und lokalen Gliederungen der Verbände, Bildungseinrichtungen, Kirchen, privaten und freien Trägern sozialer Dienste sowie weiteren Vertreterinnen und Vertretern der lokalen Wirtschaft, die sich als Akteure im Gemeinwesen (zum Beispiel siehe oben als „Schlüsselpersonen“) verstehen,
- Instanzen, die spezifische Bedarfe und Bedürfnisse vor Ort wahrnehmen und in Reaktion darauf Impulse für erforderliche Maßnahmen weitergeben können.

Im Idealfall bieten sie auch den erforderlichen Raum für Begegnung, beratende Begleitung und Bildung.

Die kommunale Trägerschaft der Anlaufstelle ermöglicht, dass hier auch die Sozialplanung mit strategischer Steuerung verortet ist. Durch die Kombination von strategischer Sozialplanung und Umsetzungsordination der entwickelten Maßnahmen können immer wieder Erfahrungen aus der Praxis in die Planung einfließen und so eine bedarfsgerechte Weiterentwicklung der Angebote gewährleistet werden.

## 7.2 Digitalisierung für und mit älteren Menschen

Ein besonders prägnantes Beispiel für Aufgaben der kommunalen Daseinsvorsorge, die eine sektoren- und bereichsübergreifende Bearbeitung nahelegen, ist die Entwicklung und Umsetzung einer **lokalen Digital-Strategie**. Das vorangegangene Kapitel zu den Folgen von Corona hat aufgezeigt, dass eine zeit-

gemäße Seniorenarbeit – ebenso wenig wie die anderen Bereiche Sozialer Arbeit – auch mit Blick auf Zeiten nach Corona nicht an den digitalen Technologien vorbeikommt. Die Möglichkeiten, die sich hieraus für soziale Teilhabe ergeben sind allzu offensichtlich. So könnten unter kommunaler Regie zum Beispiel ältere und jüngere Menschen, die Volkshochschule, die Verbraucherzentrale, die Pflege- und Wohnberatung, Pflegedienste, die Stadtbücherei, die kommunale Sozialabteilung, der lokale Einzelhandel und Finanzdienstleister sowie weitere an einen Tisch gebracht werden. Gemeinsam könnten hier dann Möglichkeiten der lokalen Digitalisierung ausgelotet und Hindernisse der Nutzung aus dem Weg geräumt werden, unterschiedliche Interessen ausgehandelt und Fördermittel beziehungsweise Sponsoring eingeworben werden.

„Hervorzuheben ist aber auch die Bedeutung digitaler Technologien für Bildung im Alter und für Lebenslanges Lernen allgemein: Diese bieten eine Chance für den Erwerb weiterer für die Auseinandersetzung mit den Herausforderungen eines Lebens im Alter erforderlichen Handlungskompetenzen. Generell haben alle im Achten Altersbericht aufgeführten Lebensbereiche sowie zentrale Themen wie Verbraucher- und Datenschutz einen Bildungsbezug, der bei der Gestaltung der digitalen Transformation stärker einbezogen werden sollte.

In diesem Zusammenhang sind digitale Technologien als förderliche Elemente einer Ermöglichungsstruktur für Bildung und (bürgerschaftliches) Engagement älterer Menschen zu verstehen, zumal sich hier vielfältige alltagsnahe Lernkontexte eröffnen. Hilfreich wäre etwa der Brückenschlag zum [Dritten Engagementbericht](#) „Zukunft Zivilgesellschaft: Junges Engagement im digitalen Zeitalter“ zur Förderung eines gesamtgesellschaftlichen, generationenübergreifenden Diskurses um eine Gesellschaft, die nicht nur auf demokratischen Werten basiert, sondern diese auch weiterträgt“ (Fachbeirat 2020: 1f.).

Digitalisierung für ältere Menschen und mit ihnen spielte auch bereits vor Corona vielerorts eine zentrale Rolle in seniorenpolitischen Diskursen auf Bundes-, Länder- und kommunaler Ebene.

Auf Bundesebene hat das BMFSFJ mit der **Servicestelle „Digitalisierung und Bildung für ältere Menschen“** bei der BAGSO eine erste Infrastruktureinrichtung initiiert. Viele gute Angebote, Praxiserfahrungen und Ergebnisse von Projekten und Programmen sind hier bereits auf der Plattform [www.wissensdurstig.de](http://www.wissensdurstig.de) veröffentlicht. „Die bestehende Plattform sollte zu einer zentralen Informationsplattform für ältere Menschen und derjenigen, die ihr Wissen an Ältere übermitteln, weiterentwickelt werden. Diese sollte ihre Angebote Open Source sammeln und bereitstellen, Bildungsangebote auflisten, Curricula zur Qualifizierung von Multiplikatorinnen und Multiplikatoren vorhalten etc.“ (Fachbeirat 2020: 3).

Unterschiedliche Initiativen in verschiedenen Bundesländern und diversen Trägerschaften haben bereits **Internethelferinnen und -helfer, Technikbegleitungen und Technikbotschafterinnen und -botschafter** auf den Weg gebracht, die älteren Menschen **Zugänge zur digitalen Welt** ebnen und ihre digitale Kompetenz schulen (siehe das Beispiel Quartiers-NETZ auf S.45).

Das Seniorenforum NRW etwa hat jüngst in Kooperation mit „zahlreichen engagierten Älteren und Akteuren aus der Seniorenarbeit“ (hervorgehoben sei hier das Kuratorium Deutsche Altershilfe,

das das Seniorenforum NRW fachlich begleitet) den „**Methodenkoffer ‚Zugänge älterer Menschen in die digitale Welt gestalten‘**“ herausgegeben, der als pdf-Dokument und als „Mit-Mach-Seite“ veröffentlicht ist.

Benötigt wird indes eine **umfassende, bundesweit tragende Digital-Strategie**, die sich zuvorderst der **Entwicklung von verlässlichen und nachhaltigen Strukturen** annimmt und somit auch älteren Menschen in ihren lebensweltlichen Umgebungen – in den Kommunen – den Zugang zu digitalen Technologien ermöglicht. Der von der BAGSO angestoßene „Digitalpakt Alter“ zielt hierauf ab. Sinnvoll wäre es auch, weitere, bislang nebeneinander laufende **Maßnahmen unterschiedlicher Initiatoren und Träger im Handlungsfeld „Digitalisierung“ auf Bundesebene in einem strategischen Netzwerk zusammenzuführen.**

### 7.3 Qualifizierte Fachkräfte

Einen wichtigen Beitrag können Fachkräfte der Seniorenarbeit leisten, um Zugänge zu Angeboten zu öffnen. Auf der Grundlage der Interviews und der Fachveranstaltungen werden nachfolgend Kompetenzen genannt, die von dieser Seite förderlich für eine zugängliche Seniorenarbeit sind.

Als zentrales Qualitätsmerkmal einer fachlichen Begleitung werden laut Aussagen der Expertinnen und Experten, die in die Praxisforschungsstudie einbezogen waren, eine **professionelle Grundhaltung** und ein entsprechendes Rollenverständnis erachtet: eine vertraute Begleitung im Leben braucht *„professionelle Nähe anstatt professioneller Distanz“*, die Aufmerksamkeit für persönliche Barrieren und Einschränkungen. Eine Fachkraft solle *„die menschliche Komponente“* aufweisen, über Empathie, *„Geduld und Fingerspitzengefühl“* hinsichtlich der Besonderheiten bestimmter Personengruppen verfügen und sich *„einem humanistischen Gesellschaftsentwurf verpflichtet“* sehen.

Mehrfach hingewiesen wurde in den Interviews darauf, wie wichtig es ist, *„sich nicht in Routinen zu verlieren und die Aufmerksamkeit für Neues aufrecht zu erhalten“*. Und in einem anderen Interview wurde gefragt: *„Machen wir, was leicht ist, weil es leicht ist und funktioniert? Schaffen wir mit mehr Aufwand Zugänge?“*. Hilfreich sei es auch, *„sensibel für Gelegenheiten“* zu sein und diese zu ergreifen. Gefordert wurde *„eine permanente Selbstreflexion der eigenen Haltung und Vorurteile“*. Gleichwohl sei für die Arbeit und die Kooperationen vor Ort auch eine *„Fehlerkultur“* wichtig: Hieraus kann schließlich im Zuge kritischer Reflexion gelernt werden.

Professionalität bedeutet auch, die *„Grenzen der eigenen Arbeit (zu) erkennen und ein(zu)sehen, wann Fälle auch mal abzugeben sind (zum Beispiel von der Sozialen Arbeit an die Alzheimergesellschaft)“*. Sie umfasst ferner das Selbstbewusstsein gegenüber anderen Disziplinen (etwa gegenüber Haus- und Fachärztinnen und -ärzten).

Als für die Seniorenarbeit erforderlichen Kompetenzen wurden folgende genannt:

- Ressourcen- statt Defizitorientierung (*„Hilfe zur Selbsthilfe statt Fürsorge, Empowerment“*), Wissen über Hemmungen und Ängste vieler älterer Menschen, die eigene Bedürftigkeit zu offenbaren,

- Wissen um die „*Asymmetrie der Hilfebeziehung*“ und das damit einhergehende Machtgefälle,
- das Wissen um differenzierte Altersbilder, über Heterogenität und Diversität von Milieus und Kulturen („*Kultursensibilität*“),
- Kenntnisse über vulnerable Zielgruppen und deren Bedürfnisse,
- Wissen um Milieus und Kulturen, mit denen eine Fachkraft konfrontiert wird,
- Kenntnisse über Partizipation, Beteiligungsformate und Kommunikation auf Augenhöhe,
- Kenntnisse über Netzwerkarbeit und über konkrete Strukturen und Ressourcen vor Ort,
- Fertigkeiten der barrierefreien Kommunikation (einfache Sprache, Verwendung von angemessenen Medien, etwa mit Blick auf Schriftgröße),
- Sensibilität in der Ansprache (als Negativbeispiel wurde „*Sind Sie alt und einsam? Dann begleiten wir Sie!*“ angeführt) und nicht zuletzt auch
- Digitale Kompetenz.

Ein Blick auf diese zahlreichen und vielschichtigen Anforderungen an das Kompetenzprofil von Fachkräften im Handlungsfeld legt die Schlussfolgerung nahe, dass verstärkt Erkenntnisse und Erfahrungen einerseits aus Gerontologie, Geragogik, Altersforschung, andererseits aus Angewandter Informatik beziehungsweise Sozioinformatik in Curricula der Sozialen Arbeit einfließen sollten. Und schließlich ist auch die fortgesetzte Lernfähigkeit von Fachkräften der Sozialen Arbeit im Zuge ihres Berufsalltags, vor allem im wechselseitigen Austausch mit ihren Adressatinnen und Adressaten, ein Qualitätsmerkmal ihrer Kompetenz.

## 7.4 Erforderliche Rechtsverankerung einer zeitgemäßen Seniorenpolitik

Die Gestaltungsmöglichkeiten für die Umsetzung einer zeitgemäßen Seniorenpolitik werden in den Kommunen vor Ort sehr unterschiedlich wahrgenommen. Das führt zu weiteren Ungleichheiten im Alter. Der Siebte Altenbericht befasst sich unter anderem damit, wie die Merkmale der Kommune die Lebenssituation ihrer Bewohnerinnen und Bewohner beeinflussen: „Wie Menschen alt werden (und wie alt sie werden), hängt [...] auch davon [ab], wo sie alt werden. Räumliche Gegebenheiten und Infrastrukturen des Umfeldes bilden Gelegenheits- (oder Barriere-)Strukturen und beeinflussen die Handlungsräume und die Verwirklichungschancen von Menschen, die in diesen Räumen leben“ (Deutscher Bundestag 2016: 106f.; Hervorhebung im Original).

Außerdem hängt Seniorenarbeit, im Unterschied zur Jugendhilfe mit ihren rechtlichen Vorgaben, oftmals viel mehr von Personen und politischen Mehrheiten ab, ist, wie in einem Interview geäußert wurde, gleichsam der „*Willkür und dem Zufall*“ anheimgestellt. Im selben Interview wurde ausgeführt: Wenngleich eine „*Haushaltssicherungskommune*“ ihr Handeln am Leitbild der Bürgerkommune ausrichte und hierfür ein gesonderter, entsprechend überschaubarer Haushalt außerhalb der Sozialgesetzbücher vorgesehen sei, handele es sich um „*freiwillige Leistungen*“.

Seitens der Kommune – so die Aussage aus einem weiteren Interview – „*ist die Kommunikation im Stadtgebiet zu stärken, multiperspektivisch und bereichsübergreifend. Wir sind gefordert, Projekte anzubieten, Impulse zu geben und zum Mitdenken einzuladen*“. Auch **Stadtteilbudgets** oder **Bürgerhaushalte** helfen nicht wirklich, solange letztlich nur Mangel zu verwalten ist. Zudem wurde im Rahmen der Studie von den Beteiligten mehrfach die Sorge geäußert, dass die umfangreichen finanziellen Hilfspakete gegen die

Folgen von Corona nach Überwindung der Pandemie „*wieder reingeholt*“ werden müssten und sehen ihr eigenes Handlungsfeld von Sparmaßnahmen bedroht.

Woran es fehlt, ist ein **gesicherter Finanzierungsrahmen für eine zeitgemäße Seniorenpolitik**. Bereits der Siebte Altenbericht (Deutscher Bundestag 2016) diskutierte Möglichkeiten der Finanzierung, regte zum Beispiel an, die kommunale Daseinsvorsorge als Gemeinschaftsaufgabe im Grundgesetz zu verankern. Seit den 1980er-Jahren wird von verschiedenen Akteuren der Seniorenarbeit und Altenhilfe ein **Altenhilfestrukturgesetz** (analog zu SGB VIII Jugendhilfe) gefordert.

Aktive Gemeinwesen- und Generationenarbeit ist eine Voraussetzung für die Umsetzung vieler Aufgaben aus der Pflegeversicherung. Dazu brauchen die Kommunen neben Haushaltsmitteln verlässliche ergänzende Mittel.

Der **Kollegialkreis NRW** schlägt vor, dass Kommunen mit einem Prozent der Beitragseinnahmen entsprechend ihrer Bevölkerungsgröße aus der Pflegeversicherung beteiligt werden. Dies könnte durch eine Vorrangregelung für Kommunen im SGB XI geschehen, ähnlich wie sie für Wohlfahrtsverbände im SGB XII praktiziert wird. Mit Kommunen sind sowohl kreisfreie Städte und Kreise als auch kreisangehörige Städte und Gemeinden gemeint. Der Finanzierungsbeitrag der Pflegekassen zur kommunalen Daseinsfürsorge soll nicht bedeuten, dass eigene kommunale Anstrengungen aufgegeben werden. Deshalb sollte der Beitrag aus der Pflegeversicherung zweckgebunden für pflegenaher Gemeinwesen- und Generationenarbeit eingesetzt werden (Landesarbeitsgemeinschaft Seniorenbüros NRW 2019).

Sozialplanerinnen und Sozialplaner in NRW schlagen vor, den Kommunen für Aufgaben der kommunalen Daseinsvorsorge den **gesetzlichen Auftrag zur Wahrnehmung von Aufgaben aus der Pflegeversicherung mit einer Öffnung des SGB XI** zu geben: „Zu den Aufgaben gehören im Einzelnen: Bildung und Moderation kommunaler Netzwerke zu Pflege, Gesundheit und sozialer Teilhabe, Nachhaltige Altenplanung in rhythmischen Intervallen, Fokussierung auf kleinräumige und achtsame Strukturen in Nachbarschaften oder Quartieren, Berücksichtigung prekärer Lebenslagen von Menschen mit Demenz, geringem Einkommen, wenig sozialer Teilhabe, erschwerten Zugängen zu Angeboten des Wohnens, der Bildung und zu Ansprüchen aus der Kranken- und Pflegeversicherung“ (Kollegialkreis NRW 2019: 1f.).<sup>30</sup>

<sup>30</sup> Vgl. auch die Position des Verbraucherzentrale Bundesverband, <https://www.vzbv.de/dokument/kommunale-verantwortung-der-pflege-endlich-staerken>.

## 8 FAZIT

„Schwierige Zugänge“ sind seit jeher ein Querschnittsthema in der Sozialen Arbeit sowie in den sie begleitenden Sozialwissenschaften. Schwierige Zugänge tragen in hohem Maße zu einer Verschärfung sozialer Ungleichheiten bei und erhöhen die Gefahr, dass bestimmte soziale Gruppen weiter „abgehängt“ werden. Die Relevanz einer besseren Zugänglichkeit von Angeboten sozialer Arbeit für alle Menschen – und sozial benachteiligte Gruppen im Speziellen – ist damit offensichtlich.

In diesem Praxisforschungsprojekt ging es nicht darum, den Fachdiskurs hierzu erschöpfend darzustellen. Vielmehr dient der Entwurf einer zeitgemäßen Seniorenarbeit, wie ihn der Siebte Altenbericht (Deutscher Bundestag 2016) entfaltet hat, als Ausgangspunkt: Ziel ist die Schaffung und Weiterentwicklung ermöglichender Strukturen, die der zunehmend vielfältigen und leistungsfähigen (weil im Vergleich zu vorangegangenen Generationen im Schnitt gesünderen und gebildeteren) Gruppe älterer Menschen (zu den Babyboomern vgl. auch Kruse 2020) Gelegenheiten zur selbstbestimmten Verwirklichung ihrer Lebensentwürfe im Alter zu eröffnen. Dies käme absehbar der/dem Einzelnen und dem Gemeinwohl zugute. Dabei gilt es, möglichst niemanden außen vor oder alleine zu lassen und niemanden zu übersehen.

Grundlegend für die Berücksichtigung aller älteren Menschen bei der Bereitstellung von Angeboten Sozialer Arbeit ist zum einen das Wissen um die Heterogenität des Alters. Zum anderen braucht die kommunale Soziale Arbeit das Wissen um und Kenntnisse über die unterschiedlichen Zielgruppen vor Ort und ihrer Bedarfe, Interessen und Ressourcen.

Schwierige Zugänge werden aus dieser Perspektive nicht als Merkmal der Zielgruppen verstanden. Stattdessen richtet sich der Blick der Studie auf die fehlende Passgenauigkeit der Angebote gerade für ältere Menschen in prekären Lebenslagen.

Um Zugänge zu Angeboten möglichst für alle – hier insbesondere *für alle älteren Menschen* – zu öffnen, sollten Angebote der Sozialen Arbeit sich an dem konkreten Nutzen für die Adressatinnen und Adressaten orientieren, an ihren Kompetenzen (nicht an den Defiziten) anknüpfen und ihre spezifischen Lebenswelten berücksichtigen.

Zur Umsetzung solcher Angebote bedarf es der Vernetzung relevanter (haupt- und ehrenamtlicher) Akteurinnen und Akteure im Sozialraum. Das umfasst einerseits auch die Einbindung der Adressatinnen und Adressaten. Diese stellen nach dem dieser Studie zugrundeliegenden Demokratieverständnis und Altersbild eine relevante, für die Angebotsentwicklung und -umsetzung erforderliche Gruppe von Akteuren dar. Andererseits richtet sich das Augenmerk auf „Schlüsselpersonen“ sowie auf die Nutzung und Einbindung informeller Netzwerke, um Zugänge zu erschließen. Dieser Entwurf einer zeitgemäßen Seniorenarbeit ist insofern anspruchsvoll, als er ein hohes Maß an Mitverantwortung und eine stete Achtsamkeit beziehungsweise Aufmerksamkeit aller Beteiligten im Sozialraum voraussetzt. Für die Fachkräfte der Sozialen Arbeit vor Ort gilt dies besonders, sind sie doch gefordert, Angebote in der Kontinuität von Lebensläufen, gerade auch in den Übergängen von Lebensphasen und Lebenslagen vorzuhalten und zu begleiten.

Dies sollte im Rahmen einer bereichs- und sektorenübergreifenden kommunalen Sozialplanung organisiert werden. Hierzu braucht es eine politische Rahmung auf Bundes- und Länderebene, die benötigte Strukturen – empfohlen wurde die Etablierung „kommunaler Anlaufstellen“ mit Fachkräften, die für das

Handlungsfeld qualifiziert sind – und eine für die Umsetzung erforderliche Ausstattung der Kommunen gewährleistet.

Eine Interviewpartnerin schloss mit den Worten: *„Ich habe Ihnen sicherlich nichts Neues erzählt. Alles ist bereits geschrieben worden. Aber was passiert denn nun damit? Können Sie damit etwas bewegen?“*. Tatsächlich ist das der „rote Faden“, der sich durch die der Studie zugrundeliegende Praxisforschung zog: In den Interviews und auf den Fachveranstaltungen, wo im Handlungsfeld hoch engagierte Expertinnen und Experten zusammentrafen, wurde immer wieder die Frage aufgeworfen, wie denn die ungewisse, instabile und allzu sehr von politischen Konjunkturen abhängige Rahmung von Seniorenarbeit und Altenhilfe verbessert werden könne. Für die vielen ambitionierten Projekte und Initiativen wird eine Regelfinanzierung benötigt. Länder und Kommunalvertretungen sträubten sich bislang gegen ein bundesweites Altenhilfestrukturegesetz. „Während der Pflegebereich – wenn auch bei weitem nicht bedarfsdeckend – geregelt ist, fehlt seit Jahrzehnten eine verbindliche Regelung für die sogenannten ‚vorpflegerischen‘ Aufgaben nach Paragraph 71 des SGB XII. Noch immer stellt dieser Paragraph Art und Umfang dieser Leistungen weitgehend ins Ermessen der Sozialhilfeträger“ (vgl. Kruse 2020). Auch das Werben der Siebten Altenberichtscommission für ein Leitgesetz zur Stärkung einer Politik für ältere und mit älteren Menschen hat bislang nicht zum erhofften Wandel geführt. Gleichwohl wurden in verschiedenen vom Bund angeregten Vorhaben Arbeitsgruppen zum Thema – etwa bei der Kommission Gleichwertige Lebensverhältnisse – eingesetzt, das Anliegen gewinnt im Fachdiskurs Raum und Unterstützung. Auch diese Studie soll einen Beitrag dazu leisten, die Seniorenarbeit beziehungsweise Altenhilfe als Element kommunaler Daseinsvorsorge und damit als Pflichtaufgabe rechtlich zu verankern.

Die Corona-Pandemie, während der diese Studie durchgeführt und niedergeschrieben wurde, hat einen besonderen Aspekt offengelegt: Eine zeitgemäße Seniorenarbeit ist mittlerweile ohne Nutzung digitaler Technologien nicht vorstellbar. Gewiss können diese eine Soziale Arbeit im physischen und analogen Raum nicht ersetzen. Ihre Errungenschaften sind jedoch unverzichtbar und werden dies auch sein, wenn wir die Einschränkungen durch die Pandemie überwunden haben werden. Digitale Technologien vereinfachen viele Zugänge und eröffnen mitunter ganz neue Möglichkeiten. Gleichwohl bergen sie – und das betonte auch der Achte Altersbericht (Deutscher Bundestag 2020) – ein Exklusionsrisiko und die Gefahr, soziale Ungleichheiten zu festigen und sogar zu verstärken: Wer nicht über die Zugänge zur digitalen Welt (WLAN, stabiles Breitbandnetz, Endgerät) verfügt und/oder wem es an digitaler Kompetenz und Souveränität mangelt, läuft Gefahr, außen vor zu bleiben. Damit ermöglicht die digitale Welt einerseits Zugänge. Andererseits stellt sie uns, wie schon die physische und analoge Welt, vor die Herausforderung, für möglichst alle (älteren) Menschen zugänglich zu werden.



## 9 LITERATUR

- BAGSO – Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen (2019): Dokumentation des Fachkongresses Einsamkeit im Alter – aktive Teilhabe an der Gesellschaft ermöglichen, [https://www.bagso.de/fileadmin/user\\_upload/bagso/03\\_Themen/Einsamkeit/Fachkongress/BAGSO\\_broschuere\\_fachtagung\\_einsamkeit.pdf](https://www.bagso.de/fileadmin/user_upload/bagso/03_Themen/Einsamkeit/Fachkongress/BAGSO_broschuere_fachtagung_einsamkeit.pdf).
- BAGSO – Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen (2019a): Gemeinsam statt einsam – Initiativen und Projekte gegen soziale Isolation im Alter. Themenheft, [https://www.bagso.de/fileadmin/user\\_upload/bagso/06\\_Veroeffentlichungen/2019/BAGSO\\_Themenheft\\_Gemeinsam\\_statt\\_einsam\\_barrierefrei.pdf](https://www.bagso.de/fileadmin/user_upload/bagso/06_Veroeffentlichungen/2019/BAGSO_Themenheft_Gemeinsam_statt_einsam_barrierefrei.pdf).
- Bär, Marion/Schönemann-Gieck, Petra/Bauer, Judith/Brandenburg, Herrmann/Stolz, Regina/Kruse, Andreas (2019): Sektorenübergreifendes Fall- und Versorgungsmanagement bei Risikopatienten, [https://www.gero.uni-heidelberg.de/md/gero/forschung/vektor\\_expertise.pdf](https://www.gero.uni-heidelberg.de/md/gero/forschung/vektor_expertise.pdf).
- Berlin-Institut für Bevölkerung und Entwicklung/Körper-Stiftung (2019): (Gem)einsame Stadt? Kommunen gegen soziale Isolation im Alter, Körper-Stiftung (Hg.), Hamburg.
- Berner, Frank/Endter, Cordula/Hagen, Christine (2020): Ältere Menschen und Digitalisierung. Erkenntnisse und Empfehlungen des Achten Altersberichts. Broschüre herausgegeben vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. Berlin.
- Bödeker, Sebastian (2012): Soziale Ungleichheit und politische Partizipation in Deutschland. WZBrief Zivilengagement 05, April 2012. Berlin: [https://bibliothek.wzb.eu/wzbrief-zivilengagement/WZBriefZivilengagement052012\\_boedeker.pdf](https://bibliothek.wzb.eu/wzbrief-zivilengagement/WZBriefZivilengagement052012_boedeker.pdf).
- Bubolz-Lutz, Elisabeth/Gösken, Eva/Kricheldorf, Cornelia/Schramek, Renate (2010): Geragogik. Bildung und Lernen im Prozess des Alterns. Das Lehrbuch. Kohlhammer GmbH, Stuttgart.
- BMFSFJ – Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hg.) (2006): Fünfter Bericht zur Lage der älteren Generation in der Bundesrepublik Deutschland. Potenziale des Alters in Wirtschaft und Gesellschaft. Der Beitrag älterer Menschen zum Zusammenhalt der Generationen, <https://www.bmfsfj.de/blob/79080/8a95842e52ba43556f9ebfa600f02483/fuenfteraltenbericht-data.pdf>.
- BMFSFJ – Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hg.) (2017): Runder Tisch „Aktives Altern – Übergänge gestalten“. Ergebnispapier des Runden Tisches. Beschlussfassung. Berlin: <https://www.bmfsfj.de/resource/blob/117360/51d4f9b4b365930e77901fed25184b70/runder-tisch-aktives-altern-ergebnispapier-data.pdf>.
- Dayson, Chris/Bashir, Nadia (2014): The social and economic impact of the Rotherham Social Prescribing Pilot. Main Evaluation Report, <https://www4.shu.ac.uk/research/cresr/sites/shu.ac.uk/files/social-economic-impact-rotherham.pdf>.

- Deutscher Bundestag (Hg.) (2010): Sechster Bericht zur Lage der älteren Generation in der Bundesrepublik Deutschland – Altersbilder in der Gesellschaft, Drucksache 17/3515. Berlin: <https://www.bmfsfj.de/blob/77898/a96affa352d60790033ff9bbeb5b0e24/bt-drucksache-sechster-altenbericht-data.pdf>.
- Deutscher Bundestag (Hg.) (2016): Siebter Bericht zur Lage der älteren Generation in der Bundesrepublik Deutschland: Sorge und Mitverantwortung in der Kommune – Aufbau und Sicherung zukunftsfähiger Gemeinschaften, Drucksache 18/10210. Berlin; vgl.: <https://www.siebter-altenbericht.de/>.
- Deutscher Bundestag (Hg.) (2020): Achter Bericht zur Lage der älteren Generation in der Bundesrepublik Deutschland: Ältere Menschen und Digitalisierung, Drucksache 19/21650. Berlin; vgl. <https://www.achter-altersbericht.de/>.
- Evers, Adalbert/Olk, Thomas (1996): Wohlfahrtspluralismus. Vom Wohlfahrtsstaat zur Wohlfahrtsgesellschaft. Opladen, Wiesbaden.
- Fachbeirat „Digitalisierung und Bildung für ältere Menschen“ (2020): Bildung als Wegweiser in eine humane digitale Gesellschaft! Stellungnahme des Fachbeirats zum Achten Altersbericht der Bundesregierung: <https://www.digitalisierung-und-bildung-fuer-aeltere-menschen.de/veroeffentlichungen>.
- Forschungsinstitut Geragogik/Fachhochschule Dortmund (Hg.) (2018): Ältere Menschen als (Ko-)Produzenten von Quartiersnetzwerken (5 Bände). Dortmund.
- Frick, Joachim R./Grabka, Markus M./Groh-Samberg, Olaf/Hertel, Florian R./Tucci, Ingrid (2009): Alterssicherung von Personen mit Migrationshintergrund. Forschungsstudie im Auftrag des BMAS. Projektgruppe „Soziale Sicherheit und Migration“. Bundesministerium für Arbeit und Soziales, Bonn.
- Gerlach, Heiko/Schupp, Markus (2016): Lebenslagen, Partizipation und gesundheitlichpflegerischer Versorgung älterer Lesben und Schwule in Deutschland. Expertise zum Siebten Altenbericht der Bundesregierung, [https://www.siebter-altenbericht.de/fileadmin/altenbericht/pdf/Expertise\\_Gerlach\\_Schupp.pdf](https://www.siebter-altenbericht.de/fileadmin/altenbericht/pdf/Expertise_Gerlach_Schupp.pdf).
- Grates, Miriam/Krön, Annette/Rüßler, Harald (2018): STADTQUARTIERE. Rahmenbedingungen verstehen und Ausgangssituation erfassen. Handbuch 1, in: Ältere als (Ko-)Produzenten von Quartiersnetzwerken. Impulse aus dem Projekt Quartiers-NETZ, Forschungsinstitut Geragogik, Fachhochschule Dortmund (Hg.), [https://www.quartiersnetz.de/wp-content/uploads/2018/10/WEB\\_QuartiersNETZ\\_Handbuch\\_01.pdf](https://www.quartiersnetz.de/wp-content/uploads/2018/10/WEB_QuartiersNETZ_Handbuch_01.pdf).
- Gesundheit Berlin-Brandenburg e. V. (2020): Arbeitshilfen Gute Praxis konkret. Erfahrungen und Beispiele guter Praxis der Gesundheitsförderung mit älteren Menschen. Good Practice-Kriterium: Zielgruppenbezug, <https://www.gesund-aktiv-aelter-werden.de/projektdatenbank/arbeitshilfen-gute-praxis-konkret/kriterium-zielgruppenbezug/>.

- Hackmann, Tobias/Huschik, Gwendolyn/Maetzel, Jakob/Schmutz, Sabrina/Sulzer, Laura/Vollmer, Janko (2018): Pflege- und Unterstützungsbedarf sogenannter vulnerabler Gruppen. Schlussbericht. Studie der Prognos AG im Auftrag des Bundesministeriums für Gesundheit. Bonn, [https://www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/Dateien/5\\_Publikationen/Pflege/Berichte/Vulnerable\\_Gruppen\\_Schlussbericht\\_FINAL\\_2018\\_05\\_17.pdf](https://www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/Dateien/5_Publikationen/Pflege/Berichte/Vulnerable_Gruppen_Schlussbericht_FINAL_2018_05_17.pdf).
- Henneberg, Fritz (1985): Brecht-Liederbuch. Suhrkamp, Frankfurt.
- Hradil, Stefan/Schiener, Jürgen (2001): Soziale Ungleichheit in Deutschland. Wiesbaden: Springer VS.
- Huxhold, Oliver/Engstler, Heribert (2019): Soziale Isolation und Einsamkeit bei Frauen und Männern im Verlauf der zweiten Lebenshälfte. In C. Vogel, M. Wettstein, & C. Tesch-Römer (Hg.), Frauen und Männer in der zweiten Lebenshälfte: Älterwerden im sozialen Wandel (S. 71-89). Wiesbaden: Springer VS.
- Klein, Ludger/Merkle, Maike (2016): Dokumentation zum Workshop „Kommunales Übergangsmanagement II“ der Arbeitsgruppe „Übergänge gestalten“ des Runden Tisches „Aktives Altern – Übergänge gestalten“ am 28. April 2016. Frankfurt a. M. <https://www.iss-ffm.de/themen/alter/projekt-archiv/der-runde-tisch-aktives-altern-uebergaenge-gestalten>.
- Klein, Ludger (2018): Caring Communities – Vom Leitbild zu Handlungsansätzen. In: Vilain, Michael/Wegner, Sebastian: Crowds, Movements & Communities?! - Potentiale und Herausforderungen des Managements in Netzwerken. Baden-Baden, S. 37-54.
- Klein, Ludger (2018a): Der Runde Tisch „Aktives Altern – Übergänge gestalten“ (RTAA). NDV, 98. Jg., Februar 2018, Nr. 2/2018, S. 80-85.
- Klein, Ludger/Stahlmann, Anne (unter Mitarbeit von Maike Merkle, Sarah Molter und Wolfgang Kleeemann) (2019): „ICH? Zu alt?“ – Diskriminierung älterer Menschen. Abschlussbericht eines Praxisforschungsprojektes. ISS-aktuell 01/2019, <https://www.iss-ffm.de/themen/alter/projekte/diskriminierung-aelterer-menschen>.
- Kollegialkreis NRW (2019): Stärkung der kommunalen Verantwortung. (Diskussionspapier des Kollegialkreises NRW, Stand: 27.05.2019) (nicht veröffentlicht).
- Kruse, Jens-Peter (2020): Zugänge auf kommunaler Ebene schaffen und sichern. Keynote zur digitalen Abschlussveranstaltung des Projektes „Schwierige Zugänge älterer Menschen zu den Angeboten der Sozialen Arbeit“ am 10.11.2020. <https://www.iss-ffm.de/themen/alter/schwierige-zugaenge>.
- Landesarbeitsgemeinschaft Seniorenbüros NRW (2019): Die kommunale Verantwortung für Gemeinwesen- und Generationenarbeit – Ein Vorschlag zu Struktur und Finanzierung. Diskussionspapier des Kollegialkreises NRW, Stand: 16.04.2019) (nicht veröffentlicht).
- Mania, Ewelina 2019: Curriculum für die (Finanzielle) Grundbildung: Anforderungen aus Praxisperspektive. In: Der pädagogische Blick, 27, S. 78–90.

Mika, Tatjana/Tucci, Ingrid (2006): Alterseinkommen bei Zuwanderern. Gesetzliche Rente und Haushaltseinkommen bei Aussiedlern und Zuwanderern aus der Türkei und dem ehemaligen Jugoslawien im Vergleich zur deutschen Bevölkerung. In: Deutsche Rentenversicherung. 61. Jg., 7-8. Berlin, 456–483.

Molter, Sarah/Klein, Ludger (unter Mitarbeit von Maike Merkle) (2019): „ICH? Zu alt?“ Informationen zum Thema Diskriminierung älterer Menschen. Ergebnisse einer Praxisforschungsstudie. Handreichung, <https://www.iss-ffm.de/themen/alter/projekte/diskriminierung-aelterer-menschen>.

Oelerich, Gertrud/Schaarschuch, Andreas/Beer, Kristin/Hiegemann, Ines (2019): Barrieren der Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen. Düsseldorf: Forschungsinstitut für gesellschaftliche Weiterentwicklung; Download unter: <http://www.fgw-nrw.de/forschungsergebnisse/forschungsergebnisse/projektetails/news/barrieren-der-inanspruchnahme-sozialer-dienstleistungen.html>.

Stiel, Janina (2020): Auswirkungen der Corona-Pandemie auf das freiwillige Engagement von Internethelfer\*innen für ältere Menschen. Eine Studie der Servicestelle Digitalisierung und Bildung für ältere Menschen bei der BAGSO. Bonn: Einzusehen unter: <https://www.wissensdurstig.de/befragungsergebnisse-internethelfer-in-coronazeit/>.

Thole, Werner (2010): Soziale Arbeit als Profession und Disziplin. In: Thole, Werner (Hg.): Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. 3. Ausgabe. Wiesbaden. VS Verlag.

Tucci, Ingrid (2012): Das Alterseinkommen von Migrantinnen und Migranten: zur Erklärungskraft von Bildungs- und Erwerbsbiografien. In: Baykara-Krumme, Helen/Motel-Klingebiel, Andreas/Schimany, Peter (Hg.): Viele Welten des Alterns. Ältere Migranten im alternden Deutschland. Springer VS.

#### HINWEIS:

Alle Links wurden am 21.04.2021 geprüft und waren aktiv.

## 10 ANLAGE

### I Interviewleitfaden „Schwierige Zugänge“

In mehreren Projekten geht das Institut für Sozialarbeit und Sozialpädagogik e. V. (ISS e. V.) in Kooperation mit dem Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) der Frage nach, welche Rahmenbedingungen älteren Menschen ein aktives, selbstbestimmtes Leben in sozialer Teilhabe begünstigen, auch vor dem Hintergrund, dass die Erschließung und Förderung von Potenzialen des Alters (vor allem Erfahrungswissen und Zeitressourcen) in einer alternden Gesellschaft an Bedeutung gewinnen.

Welcher Beteiligungs- und Mitwirkungsformate bedarf es für ältere Menschen zur Verwirklichung ihrer eigenen Lebensentwürfe sowie zum Mitgestalten des gesellschaftlichen Miteinanders?

Ziel dieser Projekte ist, in einer integrierten Sozialpolitik analog zu Jugendhilfestrukturen Strukturen auch für ältere Menschen (weiter) zu entwickeln und zu etablieren. Zu solchen ermöglichenden Strukturen sollte allen Menschen ein (im wörtlichen und bildhaften Sinn) barrierefreier Zugang offenstehen.

Oftmals erreichen Angebote der Sozialen Arbeit (etwa in den Bereichen [Erwachsenen-]Bildung, Soziales, Gesundheit, sozialstaatliche Leistungen; kurzum: alle Leistungen, die für die Gestaltung eines aktiven selbstbestimmten Lebens im Alter wichtig sind) jedoch gerade auch mit Blick auf ältere Menschen in prekären Lebenslagen ihre Zielgruppen nicht.

Relevante Zielgruppen sind in diesem Kontext zum Beispiel sozioökonomisch benachteiligte Menschen, Migrantinnen und Migranten, ethnische Minderheiten, religiöse Minderheiten, Menschen mit Behinderung und/oder Pflegebedarf, Menschen mit psychischen Erkrankungen, LGBTQ. Für ältere Menschen, die diesen Gruppen zuzurechnen sind, können Zugänge zusätzlich erschwert sein. Besondere Bedeutung kommt auch Intersektionalität zu. Armutslagen stellen eine vorgelagerte Problematik zu Teilhabe dar. Daraus ergeben sich für betroffene Zielgruppen Hemmnisse, Angebote auf der Ebene von Bildung/Freizeit etc. wahrzunehmen („dringlichere Problemlagen“).

Das ISS e. V. befasst sich nunmehr mit „Schwierigen Zugängen“ älterer Menschen zu Angeboten der Sozialen Arbeit – und umgekehrt mit ihrer Erreichbarkeit durch Angebote der Sozialen Arbeit im, wie oben skizziert, weitesten Sinne – unter besonderer Berücksichtigung von Einsamkeit.

**Herzlichen Dank, dass Sie sich für das Interview Zeit genommen haben. Sollten Sie nun keine Fragen mehr zum Ablauf haben, können wir gerne mit dem Interview beginnen.**

#### A Was meint „Schwierige Zugänge“?

1. Was kennzeichnet für Sie eine erschwerte Zugänglichkeit von sozialen Dienstleistungen bzw. Angeboten der Sozialen Arbeit? Wo sehen Sie Barrieren?
2. Wo sehen sie die Ursachen für „Schwierige Zugänge“?
3. Gibt es Bereiche der Sozialen Arbeit, die aus Ihrer Warte besonders von „Schwierigen Zugängen“ gekennzeichnet sind?
4. Welche Angebote der Sozialen Arbeit sind aus Ihrer Perspektive insbesondere für ältere Menschen schwer zugänglich?

5. Welche Faktoren unabhängig vom Aufbau der Angebote erschweren Ihrer Meinung nach den Zugang zu Angeboten der Sozialen Arbeit für ältere Menschen zusätzlich?
6. Gibt es aus Ihrer Warte unter den älteren Menschen besonders benachteiligte Gruppen?
7. Spielt Einsamkeit eine Rolle im Zusammenhang mit „Schwierigen Zugängen“ aus Ihrer Perspektive? Falls ja, welche?
8. Spielt Altersdiskriminierung eine Rolle im Zusammenhang mit „Schwierigen Zugängen“ aus Ihrer Perspektive? Falls ja, welche?

## **B Mögliche Maßnahmen**

9. Welche Bedeutung haben (schwierige) Zugänge im Rahmen Ihrer Arbeit?
10. Mit welchen Ansätzen beschäftigen Sie sich im Rahmen Ihrer Arbeit? Wo müsste Ihrer Meinung nach angesetzt werden, um besagte Zugänge für ältere Menschen zu öffnen?
11. Welche Maßnahmen sind Ihrer Erfahrung nach erfolgreich? Was wäre im Bereich der Angebote zu ändern, um sie zugänglicher zu machen?
12. Was ist seitens der Fachkräfte der Sozialen Arbeit zu beachten, um Angebote zugänglicher zu machen?
13. Was kann mit Blick auf ältere Menschen getan werden, damit sie ermöglichende Strukturen und Angebote der Sozialen Arbeit besser wahrnehmen?
14. Wie findet die Soziale Arbeit besonders benachteiligte Zielgruppen?
15. Hat Ihres Erachtens die Corona-Pandemie Auswirkungen auf die Zugänge von älteren Menschen zu Angeboten der Sozialen Arbeit und umgekehrt von Angeboten der Sozialen Arbeit zu älteren Menschen?
16. Was meinen Sie, wie sich die derzeitige Corona-Pandemie auf das Handlungsfeld „Schwierige Zugänge“ auswirkt und absehbar auswirken wird?
17. Denken Sie, wir haben das Wesentliche besprochen oder haben Sie von sich aus noch ergänzende Anmerkungen?

## II Auflistung der interviewten Expertinnen und Experten<sup>31</sup>

| Name                             | Organisation  |
|----------------------------------|---|
| Martin Polenz                    | Stadt Arnsberg, Fachstelle Zukunft Alter  |
| Heidi Lyck                       | Sozial- und Altenhilfeplanung, Fachbereich Soziales und Gesundheit, Stadt Flensburg |
| Kerstin Schneemilch              | Quartiersmanagerin, Bereich ambulant im Quartier, Pfeiffersche Stiftungen           |
| Sabrina Odijk                    | Abteilungsleiterin Soziales Ehrenamt, Malteser Hilfsdienst e. V.                    |
| Dr. Susanne Bücken               | Ruhr-Universität Bochum, Fakultät für Psychologie                                   |
| Olaf Schwarzenberger             | Geschäftsführer, Volkssolidarität Reichenbach e. V.                                 |
| Prof. Dr. Antonio Brettschneider | Technische Hochschule Köln, Fakultät für angewandte Sozialwissenschaften            |
| Dr. Petra Schönemann-Gieck       | Universität Heidelberg, Institut für Gerontologie                                   |
| Gabriella Zanier                 | Forum für eine kultursensible Altenhilfe, Caritasverband Frankfurt e. V.            |

<sup>31</sup> In der zeitlichen Reihenfolge der Interviews.



Institut für Sozialarbeit  
und Sozialpädagogik e. V.  
Zeilweg 42

60439 Frankfurt am Main

Postfach 500151

Telefon +49 (0) 69 / 95789-0

Telefax +49 (0) 69 / 95789-190

E-Mail [info@iss-ffm.de](mailto:info@iss-ffm.de)

Internet [www.iss-ffm.de](http://www.iss-ffm.de)

