



Helene Böhm

# Seniorennetz Berlin: ein digitales Informations- und Interaktionsportal für ältere Menschen

**Mit abnehmender Mobilität steigen die Herausforderungen im Alltag älterer Menschen, beispielsweise beim Einkaufen, bei Bankgeschäften oder der Suche nach medizinischer Versorgung. Digitale Lösungen und soziale Netzwerke können helfen, diese Barrieren zu überwinden und die soziale Teilhabe zu fördern. Doch oft fehlen Senioren die nötigen Kompetenzen, um diese Technologien zu nutzen. Hier setzt das Projekt Seniorennetz Berlin an, mit dem Ziel, ältere Menschen im Umgang mit digitalen Medien und Informationen zu unterstützen und ihnen so mehr Selbstständigkeit und soziale Integration zu ermöglichen. Ursprünglich im Märkischen Viertel gestartet, hat es sich zu einem berlinweiten Vorzeigeprojekt entwickelt und zeigt, wie die Beteiligung von Senioren und die Kooperation verschiedener Akteure erfolgreich sein kann.**

Die Digitalisierung durchdringt alle Facetten unseres Alltags und verändert grundlegend die Art und Weise, wie wir leben, arbeiten und kommunizieren. Sie eröffnet vielfältige Chancen zur Steigerung von Effizienz und Vernetzung, fordert jedoch gleichzeitig unsere Anpassungsfähigkeit heraus und verlangt einen kompetenten Umgang mit ständig fortschreitenden Technologien. Besonders für ältere Menschen eröffnen sich dabei neue Horizonte, sei es im Bereich der Kommunikation, der Gesundheitsversorgung oder der alltäglichen Lebensführung. Während die Digitalisierung zahlreiche Chancen bietet, stellt sie jedoch auch erhebliche Herausforderungen dar, insbesondere für diejenigen, die nicht mit diesen Technologien aufgewachsen sind. „Die fortschreitende Digitalisierung in allen Lebensbereichen und über alle Altersgruppen hinweg erhöht den Druck auf ältere Menschen, digitale Geräte zu nutzen, um anschlussfähig zu werden und zu bleiben“ (Werny et al. 2024, S. 640).

Studien zeigen, dass viele Senioren Schwierigkeiten haben, die notwendigen technischen Kompetenzen zu erlangen oder Vertrauen in die Nutzung digitaler Medien aufzubauen. Diese Barrieren sind vielschichtig und reichen von mangelndem Zugang zu Geräten und Internetdiensten, über fehlende Kenntnisse und Unsicherheiten im Umgang mit digitalen Technologien, bis hin zu Bedenken hinsichtlich der Sicherheit und des Datenschutzes. Solche Hindernisse führen oft dazu, dass ältere Menschen von der digitalen Teilhabe ausgeschlossen werden. Gleichzeitig bieten digitale Angebote ein enormes Potenzial für diese Zielgruppe: Sie können dazu beitragen, soziale Isolation zu verringern, indem sie den Kontakt zu Familie und Freunden erleichtern und neue soziale Netzwerke ermöglichen. Sie bieten zudem einen einfachen Zugang zu wichtigen Informationen, Gesundheitsdiensten und Verwaltungsangelegenheiten, was die Lebensqualität der älteren Bevölkerung erheblich

verbessern kann. Auch die Nutzung von Onlinebanking, Telemedizin und digitalen Freizeitangeboten eröffnet neue Möglichkeiten der Selbstständigkeit und Teilhabe am gesellschaftlichen Leben.



Abb. 1: Mobile Stele (Foto: GESOBAU AG)

Vor diesem Hintergrund entstand das Projekt „Seniorennetz Berlin“ – ein digitales Informations- und Interaktionsportal, das speziell darauf ausgerichtet ist, älteren Menschen den Weg in die „digitale Welt“ zu erleichtern. Durch eine benutzerfreundliche Gestaltung und die Bereitstellung umfangreicher Informationen zu verschiedenen Themenbereichen trägt das Projekt maßgeblich dazu bei, die digitale Kluft zu überwinden und die Lebensqualität der älteren Bevölkerung zu steigern.

## Projektgeschichte: Herausforderung und Lösungsansatz (2016–2020)

Das Seniorennetz Berlin wurde 2016 als lokale Initiative im Berliner Stadtteil Märkisches Viertel ins Leben gerufen, wo der Bedarf für digitale Bildungsangebote unter Senioren als

hoch eingeschätzt wird. Anlass war das 20-jährige Jubiläum des GESOBAU-Mietertreffpunkts, der über Jahre hinweg als wichtige sozialräumliche Anlaufstelle für Kontakt, Geselligkeit und Unterstützung diente. Doch im zunehmend digitalisierten Umfeld wurde klar, dass ältere Menschen auch im digitalen Raum begleitet werden müssen, um den Anschluss an gesellschaftliche Entwicklungen zu behalten.

Ältere, vor allem Menschen 80+, stehen oft spezifischen Barrieren gegenüber, die ihre digitale Teilhabe erschweren. Es mangelt an Kompetenz, Unterstützung oder Vertrauen in Technologie, um die digitalen Angebote und sozialen Medien im Alltag nutzen zu können. Zu oft gehen die Chancen der digitalen Teilhabe an älteren Menschen vorbei. „Es fühlt sich an wie ein Zug, der den Bahnhof verlässt, bevor wir eingestiegen sind. Wir sehen ihn in der Ferne verschwinden und fragen uns, wie wir jemals aufholen sollen“ (Quartiersbewohnerin Märkisches Viertel, 79 Jahre).

Das anstehende Jubiläum war ein passender Moment, den in die Jahre gekommenen Nachbarschaftsladen ins 21. Jahrhundert zu katapultieren und den überwiegend älteren Nutzern des Treffs eine zeitgemäße Freude zu bereiten. Mittels einer Fokusgruppenbefragung war zunächst herauszufinden, ob und wie ältere Menschen im Märkischen Viertel digitale Medien nutzen und welche Voraussetzungen gegeben sein müssen, damit mehr über 80-Jährige den Schritt in die digitale Welt wagen. Festzustellen waren ein eingeschränkter Zugang zu Technologie und fehlende digitale Kompetenzen. Um die digitale Kluft zu überbrücken, entstand die Idee zum Projekt „Gemeinsam und gut vernetzt im Stadtteil – 80+ goes digital Insiders“, aus dem 2017 das Seniorennetz Märkisches Viertel und ab 2020 das Seniorennetz Berlin wurde.

Gefördert wurde das Projekt durch das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, die GESOBAU-Stiftung und den Deutschen Verband für Wohnungswesen, Städtebau und Raumordnung. Die Umsetzung wurde vor allem durch zwei Akteure ermöglicht: Die GESOBAU AG und das Netzwerk Märkisches Viertel e. V. Die GESOBAU ist eine städtische Wohnungsbaugesellschaft in Berlin, die aktuell rund 48.000 Wohnungen, vornehmlich im Berliner Norden, bewirtschaftet. Bekannteste Bestandmarke ist das Märkische Viertel. Sie engagiert sich in vielfältiger Weise, um die Lebensqualität in ihren Quartieren zu verbessern. Das Netzwerk Märkisches Viertel e. V. ist eine Initiative, die sich für die Belange älterer Menschen im Märkischen Viertel einsetzt. Seit 2003 widmet sich das Netzwerk der sozialräumlichen Vernetzung und Unterstützung älterer, behinderter und chronisch kranker Menschen im Berliner Stadtteil. Der Verein wird von verschiedenen Mitgliedern und Ehrenmitgliedern getragen, darunter das Bezirksamt Reinickendorf, die GESOBAU, Pflegedienste, soziale Träger und Kirchengemeinden.

Die Umsetzung begann im Mietertreffpunkt mit der kostenlosen Technikschiulung für die „Cybersenioren“, bei dem Tablets bereitgestellt und ein WLAN-Hotspot im Mietertreffpunkt eingerichtet wurde. Die Lerneinheiten wurden von technisch versierten, jungen Mentoren auf Honorarbasis durchgeführt. Der Ablauf der Schulungen richtete sich nach den Bedürfnissen und Interessen der Senioren. Inhalte einer Schulung konnten z. B. sein, bei einem gemeinsamen Ausflug die Foto-App auszuprobieren, an den Tablets mit Google-Maps einen Spaziergang im Garten der englischen Königin zu machen, sich mittels eines virtuellen Rundgangs die Musterwohnung „Pflege@Quartier“ anzuschauen oder auf der BVG-App die Pünktlichkeit der vorbeifahrenden Busse zu überprüfen. Es gab auch Kurse für türkischsprachige Senioren. Ziel aller Trainingsprogramme war es, die ersten Schritte in der digitalen Welt zu erleichtern und Ängste gegenüber der Nutzung von Geräten und dem Internet abzubauen. Die Schulungen, die jeweils über einen Zeitraum von zwölf Wochen und wöchentlich eineinhalb Stunden gingen, halfen, technische Grundfähigkeiten zu erwerben, und trugen dazu bei, dass ältere Menschen mit Tablets und Onlinediensten vertrauter wurden und dabei eine neue Gemeinschaft im Viertel entstand.



Abb. 2: Cybersenioren im Ribbeck-Haus (Foto: GESOBAU AG)

Es wurde schnell klar, dass ein nachhaltiges Projekt mehr erfordert als nur die Bereitstellung von Geräten und Schulungen. Durch regelmäßige Feedbackrunden mit den Cybersenioren wurden die Projektverantwortlichen auf verschiedene Herausforderungen aufmerksam. Dazu zählten unter anderem Schwierigkeiten, relevante und vertrauenswürdige Informationen zu finden, fehlende Internetanschlüsse zu Hause oder finanzielle Einschränkungen. Hingewiesen wurde auch immer wieder auf den Umstand der Unübersichtlichkeit („Angebotswirrwarr“) und die Suche nach vertrauenswürdigen digitalen Inhalten. Solche Hindernisse erschweren es, wesentliche Informationen schnell zu finden und effektiv zu nutzen. Die Erkenntnisse



halfen den Projektverantwortlichen, das Konzept besser an die Bedürfnisse und Erwartungen der Senioren anzupassen und gezielte Lösungen zu entwickeln. Auf der Suche nach geeigneten Projektpartnern wurden die Initiatoren des „Seniorennetz“, die GESOBAU AG und der Verein Netzwerk Märkisches Viertel auf das Designstudio place/making aufmerksam, das soziale Organisationen bei der Realisierung von Digitalisierungs- und Innovationsprojekten unterstützt.

2017 wurde das „Seniorennetz Märkisches Viertel“ weiterentwickelt. place/making konzipierte die zielgruppenspezifische Internetplattform [www.seniorennetz.berlin](http://www.seniorennetz.berlin) und mobile Infostelen. Dabei war eine Projektgruppe aus Senioren sowie den Partnern Netzwerk Märkisches Viertel und GESOBAU AG intensiv in alle Umsetzungsphasen einbezogen. Ein halbes Jahr wurde kontinuierlich an der Plattform Seniorennetz und den Infostelen zusammengearbeitet und diese gemeinsam entwickelt. Die Projektgruppe traf sich in mehreren vierwöchigen Zyklen, um das Projekt iterativ weiterzuentwickeln. In jedem Zyklus wurden die bisherigen Ergebnisse evaluiert und auf Basis der Feedbacks Anpassungen vorgenommen (z. B. Themen, Funktionen, Design, Navigationselemente).

Die Internetplattform [www.seniorennetz.berlin](http://www.seniorennetz.berlin) bündelt Angebote und Informationen speziell für ältere Menschen (Themen sind etwa Alltagshilfen und Ehrenamt, Austausch und Begegnung, Beratung, Bewegung und Gesundheit, Computer und Technik). Sie wurde dank der aktiven Teilnahme der Zielgruppe am Projekt speziell auf die Bedürfnisse älterer Menschen in einem iterativen Projektsetting erarbeitet. Zusätzlich zur Plattform wurden zwei mobile

Infostelen entworfen und eingerichtet, die eine einfache Bedienung ermöglichen und älteren Menschen als Informationsquelle dienen können. Diese mobilen Stelen, ausgestattet mit Tablets und Druckern, fungieren als betreute Anlaufpunkte für Senioren, die zu Hause keinen Internetzugang besitzen.

Die iterative Vorgehensweise stellte sicher, dass das Projekt stets an die tatsächlichen Bedürfnisse und Herausforderungen der Zielgruppe angepasst wurde. Durch die Einbindung der Senioren in den Entwicklungsprozess wurde ihre Perspektive berücksichtigt, was die Akzeptanz und den Erfolg des Projekts wesentlich erhöhte. Die Beteiligung erfolgte in Form regelmäßiger Workshops, Nutzertests und Feedbackrunden.

## Herausforderungen und Lösungsansätze: digitale Inklusion älterer Menschen

2019 beschlossen die Akteure des Netzwerks Märkisches Viertel, das Seniorennetz an den AWO Landesverband Berlin e. V. abzugeben. Diese Entscheidung resultierte aus der Tatsache, dass das Seniorennetz in seiner bisherigen Form zu wenig Reichweite und Beständigkeit hatte. Um die Qualität der Angebote und den Aktionsradius des erfolgreichen digitalen Informations- und Interaktionsportals für ältere Menschen berlinweit zu erhöhen, wurde von den langjährigen Erfahrungen und den professionellen Strukturen der Arbeiterwohlfahrt (AWO) profitiert. Die AWO ist einer der größten Wohlfahrtsverbände in Deutschland und verfügt über umfassende Expertise in der Seniorenarbeit sowie in der Bereitstellung sozialer Dienstleistungen. Durch die Zu-



Abb. 3: Workshop (Foto: André Wunstorf)

sammenarbeit mit der AWO konnte eine nachhaltige Weiterentwicklung des Projekts gewährleistet werden, weil die AWO nicht nur über die notwendigen Ressourcen, sondern auch über ein breites Netzwerk und fundiertes Fachwissen verfügt.

## Integration in die städtische Digitalisierungsstrategie und strategische Zusammenarbeit (2020 bis heute)

Das Seniorennetz Märkisches Viertel hat sich seit seiner Übergabe an den AWO Landesverband Berlin e. V. im Jahr 2020 und der neuen Partnerschaft mit place/making zu einem erfolgreichen berlinweiten Projekt entwickelt. Es stärkt und verbessert auf professioneller Basis die Vernetzung und Unterstützung der digitalen Teilhabe von Senioren in ganz Berlin. Heute erfasst die digitale Plattform [www.seniorennetz.berlin](http://www.seniorennetz.berlin) partizipativ sämtliche relevante Informationen über Angebote für ältere Menschen in Berlin, bereitet diese auf und stellt sie strukturiert zur Verfügung. Durch eine benutzerfreundliche Gestaltung (z. B. Icons mit Erklärung, Schriftart und -größe, einfache Sprache, Hilfestellung) und die Bereitstellung umfangreicher Informationen zu verschiedenen Themenbereichen trägt das Projekt maßgeblich dazu bei, die digitale Kluft zu überwinden und die Lebensqualität der älteren Bevölkerung zu steigern.

Über die Plattform werden aktuell knapp 1600 Datensätze in fünf Sprachen verwaltet. Die Plattform wird in mehreren Sprachen angeboten, um sicherzustellen, dass ältere Menschen mit verschiedenen kulturellen Hintergründen Zugang zu diesen Informationen haben. Die kontinuierlich von Angebotsträgern sowie Nutzern eingebrachten Vorschläge und Aktualisierungswünsche werden von einem Redaktionsteam geprüft, in verständliche Sprache übersetzt und veröffentlicht. Im Redaktionsteam wirken Mitarbeitende der AWO sowie ehrenamtliche Senioren zusammen und prüfen die eingehenden Einträge. Es werden ausschließlich nicht-kommerzielle Angebote für Berliner Senioren in den vorgegebenen Themenfeldern veröffentlicht. Das macht das Seniorennetz Berlin zur größten, aktuellen und zielgruppenspezifischsten Informationsressource für ältere Menschen in Berlin. Die aktuell zugrundeliegende Software der Plattform ist Open Source, was den Charakter der Gemeinnützigkeit des Angebots unterstützt. Seit Ende 2022 besteht eine Schnittstelle zu den Berliner Volkshochschulen. Darüber hinaus finden ältere Menschen auf der Startseite Informationen von Kooperationspartnern, wie z. B. der Polizei Berlin.

Das Seniorennetz Berlin wird seit dem 1. Januar 2024 durch die Senatsverwaltung für Wissenschaft, Gesundheit und Pflege finanziert und ist seit Ende 2023 ein Teil der Berliner Digitalisierungsstrategie. In Kooperation mit dem Infotele-

fon Silbernetz und dem DigitalZebra (Verbund der Bibliotheken Berlin) ist das Seniorennetz Berlin unter dem Namen „Berlin – Eine Smart-City für und von Senioren“ von der Senatskanzlei als offizielle Maßnahme der Landesstrategie „Gemeinsam Digital:Berlin“ aufgenommen worden. Diese Strategie verfolgt das Ziel, allen Berlinerinnen und Berlinern den Zugang zu digitalen Angeboten zu ermöglichen – unabhängig von Alter und technischer Affinität. Die Zusammenarbeit hilft, soziale und digitale Barrieren weiter abzubauen und den Senioren mehr Selbstvertrauen im Umgang mit digitalen Technologien zu vermitteln. Die Einbindung des Seniorennetzes in diese Strategie verdeutlicht, wie wichtig die digitale Integration der älteren Generation für das Gesamtbild einer digitalen Stadtgesellschaft ist.



Abb. 4: Das Seniorennetz unterwegs im Märkischen Viertel (Foto: GESO-BAU AG)

### Zwischenfazit

Die Erfahrungen des Seniorennetzes zeigen, dass erfolgreiche digitale Inklusion Zeit und Geduld erfordert. Nur durch langfristige Begleitung und gezielte Anpassungen an die Bedürfnisse der Zielgruppe kann die digitale Teilhabe nachhaltig gefördert werden. Die Verantwortlichen haben erkannt, dass eine nachhaltige Infrastruktur unerlässlich ist, um älteren Menschen eine selbstbestimmte Nutzung digitaler Technologien zu ermöglichen. Durch zusätzliche Fördermittel und politische Unterstützung könnte das Seniorennetz in den kommenden Jahren noch stärker in die



Berliner Infrastruktur integriert und zu einem Modellprojekt für digitale Inklusion im gesamten deutschsprachigen Raum ausgebaut werden. Die langfristige Sicherstellung der gesellschaftlichen und politischen Unterstützung ist essenziell. Nur durch eine enge Zusammenarbeit öffentlicher Institutionen, sozialer Organisationen und der Privatwirtschaft kann ein digitales Netzwerk geschaffen werden, das den Bedürfnissen älterer Menschen gerecht wird und ihre Lebensqualität verbessert.

## Digitalisierung und Sozialraumarbeit

Die Digitalisierung verändert nicht nur das individuelle Leben, sondern auch den sozialen Raum und die Sozialraumarbeit tiefgreifend. Sie wandelt die Art und Weise, wie Menschen sich vernetzen, kommunizieren und an ihrem Umfeld teilhaben. Diese Entwicklung bringt zahlreiche Chancen mit sich, stellt jedoch auch neue Anforderungen an Fachkräfte und die Gestaltung sozialraumorientierter Ansätze. Digitale Technologien bieten dabei Werkzeuge, um soziale Räume inklusiver und zugänglicher zu gestalten. Plattformen und Apps ermöglichen das Teilen von Informationen, die effizientere Nutzung von Ressourcen und die bessere Vernetzung von Nachbarschaften. So können Projekte digital unterstützt werden, indem beispielsweise „Kümmerernetzwerke“ in lokalen Gemeinschaften über digitale Kanäle schneller und effektiver Hilfesuchende erreichen und koordinieren. Digitale Karten, die lokale Angebote wie Treffpunkte, Beratungsstellen oder Freizeitaktivitäten anzeigen, fördern die Eigeninitiative der Menschen im Sozialraum und erleichtern die Mitgestaltung. Gleichzeitig entstehen neue soziale Ungleichheiten. Menschen ohne Zugang oder Kompetenz im Umgang mit digitalen Medien können ausgeschlossen werden, was bestehende Barrieren verstärkt. Für die Sozialraumarbeit bedeutet dies, dass digitale Inklusion nicht nur ein Ziel, sondern ein aktives Handlungsfeld wird. Dazu gehört der Aufbau von Zugängen durch WLAN in sozialen Einrichtungen, digitale Endgeräte oder Schulungsangebote ebenso wie die Schaffung analoger Alternativen, um niemanden auszuschließen. Auch der Schutz persönlicher Daten und der Umgang mit digitalen Abhängigkeiten sind zentrale Themen. Fachkräfte in der Sozialraumarbeit müssen diese Aspekte sensibel behandeln, um die Balance zwischen digitaler Vernetzung und persönlicher Privatsphäre zu wahren.

## Neue Kompetenzen und Perspektiven der Sozialraumarbeit

Für Fachkräfte in der Sozialraumarbeit ergeben sich neue Anforderungen. Digitale Tools werden zunehmend integraler Bestandteil ihrer Arbeit, sei es zur Vernetzung, Evaluation oder Kommunikation. Schulungen und Weiterbildungen im Bereich digitaler Kompetenzen sind deshalb essenziell.

Darüber hinaus sind Methoden gefragt, die digitale und analoge Elemente sinnvoll kombinieren, um alle Zielgruppen zu erreichen. Die Digitalisierung verändert auch den Begriff des Sozialraums: Räume werden hybrider. Virtuelle Netzwerke und digitale Gemeinschaften ergänzen die physischen Nachbarschaften. Sozialraumarbeit kann diese hybride Realität aktiv gestalten, indem digitale Plattformen als Erweiterung des physischen Sozialraums genutzt werden. In der Praxis könnten hybride Treffpunkte entstehen, bei denen digitale und analoge Begegnungen zusammenwirken. Dies würde nicht nur die Reichweite von Angeboten erhöhen, sondern auch neue Formen der Teilhabe ermöglichen, insbesondere für mobilitätseingeschränkte oder isolierte Menschen. Die Digitalisierung bietet der Sozialraumarbeit neue Chancen, erfordert jedoch auch ein Umdenken in der Praxis. Sie wird nicht nur zum Werkzeug, sondern selbst zum Gestaltungsraum. Mit einem bewussten Einsatz digitaler Technologien kann die Sozialraumarbeit inklusiver, effizienter und partizipativer gestaltet werden – stets mit dem Ziel, Menschen in ihrem sozialen Umfeld zu stärken und die Teilhabe für alle zu fördern.



**Helene Böhm, M. A.**

Abteilungsleiterin Sozial- und Quartiersmanagement GESOBAU AG, Berlin

### Quellen:

BMFSFJ (2024): Ältere Menschen und Digitalisierung

Werny, R./Reich, M./Leontovic, M./Oswald, F. (2024): Digitalisierung und Sorgebeziehungen von Alleinlebenden im Alter: eine kritische Analyse politischer Dokumente. Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie, 57/2, S. 639–644.

<https://www.digitalpakt-alter.de/gemeinsame-erklaerung/>

<https://www.seniorennetz.berlin/>

SeniorenNetz Märkisches Viertel – Netzwerk MV: <https://maerkischesviertel.de/das-netzwerk-mv-gemeinsam-fuer-ein-lebendiges-maerkisches-viertel/>  
www.GESOBAU.de