

Vom Fortschritt abgehängt

TECHNIK Umstellung auf elektronische Medien überfordert viele ältere Menschen

Die Wege zur nächsten Bankfiliale, zum Arzt oder zur Krankenkasse werden weiter. Vor allem Senioren beklagen sich über die Folgen.

VON URSULA GROSSE BOCKHORN

WILHELMSHAVEN – Die Klagen bekommt Hans-Peter de Vries immer wieder zu hören: Die Wege zur nächsten Bank des Vertrauens sind zu weit geworden. Der Kreisvorsitzende des Sozialverbands Deutschland (SoVD) ist im Stadtnorden zu Hause. Und so sind es vor allem Ältere aus Sengwarden und Voslapp, die ihn immer wieder auf dieses Thema ansprechen, seit die Sparkasse 2016 ihre Filiale in Voslapp geschlossen hat. Aber auch viele Bewohner des Wohnparks am Deich seien nicht zufrieden. Der Geldautomat im Marktkauf reiche als Ersatz nicht aus.

Doch nicht nur Bewohner dieser Stadtteile müssen in den Bus oder andere Verkehrsmittel steigen, wenn sie Geldbeträge überweisen wollen oder Summen abheben, die das mit ihrer Karte verbundene Limit überschreiten. Auch Volker Buns, der im Wiesenhof lebt, bemerkt einen Anstieg des Taxiverkehrs in seinem Stadtteil und in Aldenburg, weil ältere Menschen nicht mehr zu Fuß zur nächsten Sparkassenfiliale gelangen können. Die Niederlassung im Wiesenhof war wie die in Voslapp und weitere 2016 geschlossen worden. Mit fatalen Folgen für den Wiesenhof insgesamt, so Volker Buns. Er beobachtet eine Käuferwanderung zu Einkaufsmärkten mit Geldautomaten – zum Nachteil des Marktes im Wiesenhof. Er fordert einen „runden Tisch“, um das Problem anzugehen.

Im Seniorenstützpunkt im Mehrgenerationenhaus an der Wertstraße geht es ebenfalls immer wieder um dieses Thema, aber nicht nur für einzelne Stadtteile und Serviceleistungen. „Digitalisierung und Alter“ lautet für Mitarbeiterin Karin Biere die Überschrift. Die Entwicklung schreite immer schneller voran – zu schnell für viele Se-



Nicht zuletzt der Geldautomat ersetzt an vielen Stellen den persönlichen Service, auf den viele ältere Menschen angewiesen sind.

FOTO: MICHAEL1965/PIXELIO.DE

nieren. Selbst Rentner, die vor zehn Jahren noch in der Computer-Branche tätig waren, hielten nicht mehr Schritt. Viele ältere Menschen fühlten sich deshalb mittlerweile von der Gesellschaft abgehängt, fasst sie die Klagen zusammen.

In weiten Teilen des Alltags ließen sich die Dinge nicht mehr im persönlichen Gespräch regeln. Nicht nur die Bank, auch der Arzt und die Krankenkasse haben ihre Praxis nicht mehr um die nächste Ecke. Der direkte Kontakt wird durch elektronische Medien ersetzt.

Karin Biere kennt nicht nur von der Sparkasse das Angebot, für jedes Problem eine individuelle Lösung zu finden. Das Problem beginne allerdings damit, dass es auf telefonischem Weg mitunter gar nicht zum Gespräch komme,

weil der Anrufer gleich an dem zwischengeschalteten Sprachcomputer scheitere. Der bittet den Anrufer, für bestimmte Anliegen eine entsprechende Ziffer einzugeben. In den Beratungsgesprächen stelle sich immer wieder heraus, dass die meisten Senioren damit überfordert sind. Eigentlich haben sie eine ganz andere Frage als die vorgeschlagenen Alternativen. Was sollen sie nun tun?

Selbst wenn Banken und Sparkassen in erreichbarer Entfernung Geldautomaten und Selbstbedienungsterminals installiert, sei das für viele Senioren als Service nicht ausreichend, pflichtet sie Hans-Peter de Vries bei. Der verweist auf besondere Bedienungsschwierigkeiten für Rollstuhlfahrer.

Doch nicht nur körperliche Einschränkungen machen die

Bedienung selbst eines einfachen Geldautomaten zur Herausforderung, wie Karin Biere bei einem Selbstversuch mit ihrer Mutter herausgefunden hat. Der Automat habe die Karte schneller wieder ausgespuckt, als die durchaus geistig und körperlich fitte alte Dame ihre Daten eingeben konnte. „Ich muss doch erst einmal in Ruhe alles lesen, was da steht“, habe ihre Mutter gesagt. Es sei daher nachvollziehbar, dass viele Senioren an den Geldautomaten Fremde um Hilfe bäten, so Karin Biere. Das aber sei doch eher unglücklich.

Für Hans-Peter de Vries ist es ein grundsätzliches Problem, wenn Ältere nur mit Hilfe anderer – auch von Bekannten, Verwandten oder Mitarbeitern des Pflegeheims – Geldgeschäfte abwickeln können. Wenn diese Gesellschaft Inklusion wolle, müssten auch Senioren ihre finanziellen Angelegenheiten selbstbestimmt regeln können.

Oft scheitert die Kontaktaufnahme per Telefon am Sprachcomputer