



Worauf es ankommt

**2.-4. April 2025**  
Congress Center Rosengarten  
**Mannheim**

## **Digitalisierung per Telefon**

**Verantwortlich:** Silbernetz e.V.

**Mitwirkende:**

- Elke Schilling, Silbernetz e.V.

**Moderation:**

- Sophia Nagelschmidt, Silbernetz e.V.

„Am 4. April 2025 präsentierte Elke Schilling im Rahmen des Deutschen Seniorentags das Projekt „Digitalisierung per Telefon“, ein Gemeinschaftsprojekt von Silbernetz, AWO und VÖBB. Unter dem Motto „Eine SMART City für Seniorinnen und Senioren“ wurde ein niedrighschwelliges Informationsangebot für ältere Menschen vorgestellt, die keinen Zugang zu digitalen Medien haben oder Unterstützung im Umgang mit digitalen Geräten benötigen.

Das Infotelefon (030 544 533 0533) ist montags bis freitags von 9 bis 16 Uhr und samstags von 9 bis 13 Uhr erreichbar. Geschulte Mitarbeiter\*innen recherchieren für Anrufende im Internet, geben Informationen weiter und vermitteln bei Bedarf an weitere Anlaufstellen wie Digitallots\*innen, Seniorennetzwerk oder VHS-Kurse. Themen reichen von technischen Fragen („Wie bediene ich mein Smartphone?“) über behördliche Angelegenheiten („Wie bekomme ich einen neuen Personalausweis?“) bis hin zur Vermittlung von Freizeitangeboten.

Schilling betonte, dass die digitale Spaltung in Deutschland weiter zunimmt und viele ältere Menschen sich ausgeschlossen fühlen. Während immer mehr Dienstleistungen und Angebote ins Digitale verlagert werden, bleiben analoge Zugänge oft auf der

Strecke. Dies führt zu Informationsarmut und sozialer Isolation, da viele Senior\*innen nicht wissen, wo sie überlebensnotwendige Hilfe erhalten können.

Ein zentrales Anliegen des Projekts ist es, die digitale Teilhabe älterer Menschen zu fördern und Informationsarmut zu bekämpfen. Das Infotelefon fungiert als Türöffner zu digitalen und analogen Angeboten und hilft, Barrieren abzubauen. Schilling verwies darauf, dass die Informationsvermittlung im Infotelefon-Projekt anonym, vertraulich und kostenfrei erfolgt – eine Grundvoraussetzung, um auch sensible Themen offen ansprechen zu können.

Abschließend rief Schilling dazu auf, das Modellprojekt auf andere Städte und Bundesländer auszuweiten, um älteren Menschen flächendeckend Zugang zu digitalen Angeboten zu ermöglichen. Gerade in ländlichen Regionen sei der Bedarf an solchen Angeboten groß, da dort analoge Hilfsstrukturen zunehmend abgebaut werden.