JAdigital.
Digitalisierung in der Kinder- und Jugendhilfe konzeptionell gestalten

ism

Protokoll zum Workshop: „Digitalisierung in der Hilfeplanung“ am 28.09.2022, 9.30 – 16.00 Uhr

Im September 2022 veranstaltete das Institut für Sozialpädagogische Forschung Mainz gGmbH (ism) im Rahmen des vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) geförderten Projekts „JAdigital. Digitalisierung in der Kinder- und Jugendhilfe konzeptionell gestalten“ in Mainz einen Workshop zum Thema „Digitalisierung in der Hilfeplanung“. Thematisiert wurden u.a. Möglichkeiten digitaler und digital gestützter Kommunikation zwischen Fachkräften und Adressat*innen in der Hilfeplanung (z.B. bei Hilfeplangesprächen) sowie Chancen, Risiken und Herausforderungen des Einsatzes algorithmischer Systeme, z.B. zur Unterstützung beim Finden geeigneter Hilfeleistungen. An dem Workshop nahmen neben Projektmitarbeiter*innen des ism und der Universität Hildesheim insbesondere Fach- und Leitungskräfte aus den Sozialen Diensten verschiedener Jugendämter und Landesbehörden teil.

Nachfolgend werden zentrale Ergebnisse des Workshops skizziert.

Allgemeine Einschätzungen zur Digitalisierung in Jugendämtern

Im Rahmen eines Austauschs zu der in den Jugendämtern vorhandenen digitalen Ausstattung wiesen einige Teilnehmer*innen auf deutliche Verbesserungsbedarfe hin. Angemerkt wurden u.a. folgende Punkte:

- Im Hinblick auf Software wurde z.B. von einer Person berichtet, dass „ProSoz“ zwar zur Verfügung steht, aber von den Fachkräften vor Ort noch kaum benutzt wird bzw. benutzt werden kann.
- Im Hinblick auf Hardware wurde von mehreren Personen berichtet, dass Dienst-Handys den ASD-Mitarbeiter*innen im Jugendamt erst seit kurzem oder noch immer nicht zur Verfügung stehen; stehen Handys zur Verfügung, handelt es sich zudem oft um veraltete Modelle.

- Außerdem wurden die Wichtigkeit der Förderung von Medienkompetenzen von Fachkräften sowie die Wichtigkeit von Schulungsangeboten zum Thema „Digitale Lebenswelten von Adressat*innen“ für Fachkräfte hervorgehoben.

Anmerkungen zum Thema „Digitale Beantragung von Hilfen zur Erziehung (HzE) im Rahmen des Onlinezugangsgesetzes (OZG)“

Nach einer kurzen Vorstellung zentraler Erkenntnisse der vergangenen JAdigital-Veranstaltung „Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes im Rahmen der Gewährung von Hilfen zur Erziehung“ erfolgte ein Austausch darüber, inwiefern eine Möglichkeit, auf digitalem Wege einen Antrag auf HzE zu stellen, einen Mehrwert haben könne.

Im Gegensatz zur Möglichkeit einer digitalen Beantragung von Leistungen, wie z.B. Eingliederungshilfe und Elterngeld, sahen die Teilnehmer*innen in einer Möglichkeit der digitalen Beantragung von HzE keinen Mehrwert. So wurde darauf verwiesen, dass eine offizielle Beantragung von HzE ohnehin erst nach einem Beratungsgespräch in Präsenz erfolgen kann und es daher in den meisten Fällen einfacher sei, im Anschluss an ein solches Gespräch direkt vor Ort einen entsprechenden Antrag aufzusetzen und unterschreiben zu lassen. Unter den Teilnehmer*innen bestand Einigkeit darüber, dass vor einem digitalen Beantragen von HzE in jedem Fall Beratungsgespräche in Präsenz und Hausbesuche stattfinden müssen.

Aus Sicht der Teilnehmenden sollten folgende Fragestellungen jedoch weiterhin – sowohl mit Blick auf die Ebene der Jugendämter als auch mit Blick auf die Ebene politischer Entscheidungsträger*innen – kritisch reflektiert und diskutiert werden:

- Muss wirklich alles, was analog möglich ist, auch digital möglich sein?
- Wie kann jungen Menschen auf digitalem Weg ein einfacherer Zugang zum Jugendamt/zur Fachkraft ermöglicht werden?
- Wo macht Digitalisierung im Prozess der Gewährung von HzE wirklich Sinn?
- Was ist Digitalisierung für Adressat*innen im Stande zu leisten (z.B. niedrigschwelliger Zugang, Abbau von Barrieren auf dem Weg ins Jugendamt, digitale Kontaktaufnahme-Möglichkeiten)?

Anmerkungen zum Thema „Kommunikation zwischen Fachkräften und Adressat*innen mithilfe digitaler Tools“

Es folgten ein längerer Austausch und eine Diskussion darüber, inwiefern digitale Tools im Kontext der Hilfeplanung zur Kommunikation zwischen Fachkräften und Adressat*innen genutzt werden können.

Mit Blick auf bisherige Erfahrungen der Teilnehmer*innen wurde berichtet, dass die Nutzung von Videokonferenz-Tools (z.B. Webex, Zoom etc.) in den vergangenen Jahren aufgrund der Corona-Pandemie stark zugenommen und sich in Teilen auch bewährt habe. Teils wurde jedoch auch auf die Problematik hingewiesen, dass inzwischen etwas *zu viele* Gespräche digital statt in Präsenz stattfinden. Ebenfalls wurde angemerkt, dass teils auch nicht komplett DSGVO-konforme Videokonferenz-Tools genutzt wurden und werden. Jedoch gibt es nur wenige Tools, die DSGVO-konform sind (z.B. Big Blue Button) und diese funktionieren im Vergleich zu anderen digitalen Tools nicht ganz so gut bzw. eignen sich nicht für alle Zwecke.

Ein einklagbares Recht auf ein digitales, über ein Videokonferenz-Tool realisiertes, Hilfeplangespräch wurde als problematisch angesehen. Gleichzeitig wurde angemerkt, dass die grundsätzliche Möglichkeit dazu, ein Hilfeplangespräch auch über ein Videokonferenz-Tool durchführen zu können, jedoch gegeben sein sollte. Angemerkt wurde außerdem, dass es sinnvoll wäre, § 79, SGB VIII, zu konkretisieren, um klarer zu machen, was für eine digitale Ausstattung Adressat*innen brauchen, um Hilfeplangespräche mittels Videokonferenz-Tools realisieren zu können.

Die Möglichkeit der Nutzung von Messengern (v.a. WhatApp) wurde von manchen Teilnehmer*innen als wertvoll erachtet, um niedrigschwellig mit Adressat*innen in Kontakt zu bleiben und auch schnell mitzubekommen, wenn bei diesen etwas „nicht stimmt“. Die Datenschutz-Mängel mancher Messenger wurden teils hingenommen, da die *Chancen* eines Fachkraft-Adressat*in-Kontakts via Messenger als wichtiger

erachtet wurden. Wie die Teilnehmer*innen selbst anmerkten, bewegten sie sich in dieser Hinsicht jedoch in einer rechtlichen Grauzone. Ein Teilnehmer berichtete, die Adressat*innen stets vorab darauf hinzuweisen, dass sie die ASD-Fachkräfte nur zu bestimmten Zeiten per Messenger erreichen können und dass sie den Fachkräften bestimmte Informationen nicht über Messenger schicken dürfen. Hierdurch sollte neben der Berücksichtigung von Datenschutz-Aspekten auch der professionellen Distanz zwischen Fachkraft und Adressat*in Rechnung getragen werden. Außerdem wurde von Teilnehmer*innenseite darauf hingewiesen, dass Richtlinien für die Mitarbeiter*innen, wie und in welchem Maße Messenger für den Kontakt mit Adressat*innen genutzt werden können und sollten, hilfreich seien. Die zentrale Fragestellung sei dabei, wie Zugänge so gestaltet werden können, dass direkte digitale Kommunikation datenschutzrechtlich konform gestaltet ist.

Im Hinblick auf die Umsetzung von Hilfeplangesprächen hoben Teilnehmer*innen auch die Nutzung eines digitalen Familienbretts oder die Nutzung von digitalen Tools, in denen mit Avataren gearbeitet wird, als potenziell hilfreich hervor, da solche Methoden für manche Kinder besonders ansprechend sein könnten. In diesem Zusammenhang wurde z.B. auch angemerkt, dass solche digitalen Methoden womöglich zur Kommunikation mit Adressat*innen mit Selektivem Mutismus (psychische Erkrankung, bei der verbale Kommunikation nur in bestimmten Kontexten mit bestimmten Personen möglich ist) besonders hilfreich sein könnten.

Als hilfreich erachtet wurde weiterhin, die Kanban-Methode durch digitale Tools stärker für die Kommunikation im Hilfeplanungsprozess nutzbar zu machen. Zugleich wurde angemerkt, dass hierbei dann aber sichergestellt sein müsse, dass die genutzte digitale Kommunikationsplattform auf einem datenschutzkonformen Server liegt. Wie manche Teilnehmer*innen anmerkten, wäre es für sie außerdem erleichternd, wenn die Form der Berichte zu Hilfeplangesprächen, die abgegeben werden müssen, durch digitale Tools vereinfacht werden / besser strukturiert werden könnte und dadurch eine Zeitersparnis möglich wäre. Der Wunsch nach einer Erleichterung der Dokumentation von Hilfeplangesprächen durch digitale Tools wurde von einigen Teilnehmer*innen hervorgehoben. Ein Teilnehmer erwähnte, dass es besonders hilfreich sein könnte, wenn ein genutztes Kanban-Board zusätzlich mit einer digitalen Akte verknüpfen

werden könnte und die auf einem Kanban-Board festgehaltenen Vereinbarungen auch Alternativen zu Berichten sein könnten.

Mit Blick auf die Durchführung von Hilfeplangesprächen mit Adressat*innen, die nicht oder kaum Deutsch sprechen, wurde ein Ausbau der Möglichkeit, auf Online-Dolmtescher*innen (Menschen, die bei Bedarf digital dazu geschaltet werden können, um zu übersetzen) zurückzugreifen, als äußerst sinnvoll hervorgehoben.

Nicht zuletzt wurden digitale Tools, die es Adressat*innen ermöglichen, auch im Nachgang zu einem Hilfeplangespräch noch vertraulich mit einer ASD-Fachkraft zu kommunizieren (um z.B. eine Frage zu stellen, die sie sich im Gespräch nicht getraut haben zu stellen) als sinnvoll erachtet.

Anmerkungen zum Thema „Nutzung (algorithmenbasierter) Technologien zur Unterstützung bei der Gefährdungseinschätzung und zur Unterstützung bei der Ermittlung geeigneter Hilfeformen“

Gegenstand längerer Diskussion waren außerdem mögliche Chancen und Risiken des Einsatzes von digitalen Technologien, die Fachkräfte mithilfe von Algorithmen bei Gefährdungseinschätzungen und/oder beim Finden geeigneter, möglichst „passgenauer“ erzieherischer Hilfen für Adressat*innen unterstützen.

Viele Teilnehmer*innen sahen in entsprechenden Technologien grundsätzlich durchaus einen Mehrwert, sofern sichergestellt sei, dass diese dann *keine Bewertung* vornehmen, sondern vielmehr dabei helfen, den Blick dafür zu schärfen, auf welche Aspekte (z.B. welche möglichen Unterstützungsquellen) noch mehr geachtet werden sollte. In diesem Zusammenhang wurde auch angemerkt, dass entsprechende Software v.a. ressourcenorientiert sein solle. Weiterhin wurde in Visualisierungsmöglichkeiten digitaler Tools ein großer Mehrwert gesehen, um bestimmte Aspekte (z.B. Risiko- und Schutzfaktoren und deren quantitatives Verhältnis) veranschaulichen zu können.

In Bezug auf die Nutzung algorithmenbasierter Software zur Gefährdungseinschätzung wurde anderseits teils aber auch die Problematik gesehen,

dass Vorurteile verstärkt werden könnten und man in einen „Rechtfertigungsdruck“ geraten könnte, wenn man als Fachkraft zu einer anderen Einschätzung kommt als die entsprechende Software.

Ein Mehrwert wurde aber in der Möglichkeit gesehen, Adressat*innen ebenfalls digitale Instrumente zur Verfügung zu stellen, anhand derer sie dann eigene Einschätzung vornehmen können. In diesem Zusammenhang ebenfalls als potenziell hilfreich erachtet wurden digitale Tools, mit denen Einschätzungen von verschiedenen am Hilfeplanungsprozess beteiligten Akteur*innen (z.B. ASD-Fachkraft, Kind, Elternteil, Fachkraft eines freien Trägers der Kinder- und Jugendhilfe) visuell in Beziehung gesetzt werden könnten, um z.B. darzustellen, wo man zu ähnlichen und wo man zu unterschiedlichen Einschätzungen kommt.

Anmerkungen zum Thema „Bereitstellung von Informationen für Adressat*innen zu Leistungen, Rechtsansprüchen und Prozessen zur Schaffung verbesserter Partizipationsmöglichkeiten“

Es folgte ein Austausch darüber, wie digitale Tools genutzt werden können, um Adressat*innen Informationen zu Leistungen, Rechtsansprüchen und Prozessen zur Schaffung verbesserter Partizipationsmöglichkeiten bereitzustellen.

In digitalen Tools, wie z.B. Webseiten und Apps, über die Adressat*innen auf verständliche Weise über den Hilfeplanungsprozess und ihre eigenen Möglichkeiten in diesem Zusammenhang informiert werden, sahen die Teilnehmer*innen einen großen Mehrwert. Als wichtiger Aspekte hervorgehoben wurde dabei, dass die Informationen den Adressat*innen in leichter Sprache und in mehreren Sprachen zur Verfügung gestellt werden sollten. In einer solchen digitalen Bereitstellung von Informationen wurde eine besondere Chance gesehen, damit Adressat*innen gemäß § 36 SGB VIII Informationen „in verständlicher, nachvollziehbarer und wahrnehmbarer Form“ erhalten. Ganz konkret wurde z.B. eine App, in der sich Kinder und Jugendliche über ihre Rechte im Rahmen des Hilfeplanungsprozesses informieren können, als hilfreich erachtet. Auch die Möglichkeit, als Kind/Jugendliche*r die eigene (digitale)

Akte einsehen zu können, wurde als mögliche innovative Neuerung, die für mehr Partizipation sorgen würde, erachtet.

Als möglicherweise hilfreiches digitales Tool diskutiert wurde auch eine digitale Plattform, auf der die konkreten HzE-Angebote in einer Kommune verständlich dargestellt sind. Grundsätzlich wurde die Möglichkeit, dass Adressat*innen sich vorab, d.h. vor einem Hilfeplangespräch, darüber informieren können, welche Angebote es bei ihnen vor Ort genau gibt, wenn eine solche digitale Plattform frei zugänglich wäre, als positiv erachtet. Gleichzeitig wurde in einer solchen digitalen Plattform aber auch die Problematik gesehen, dass ASD-Mitarbeiter*innen die Adressat*innen dann in einem Hilfeplangespräch oft „enttäuschen“ müssten, weil von den vielen Angeboten, die ein*e Adressat*in sich vorher angeschaut hat, dann gerade tatsächlich aktuell nur wenige Angebote vor Ort zur Verfügung stehen. Dies wiederum könnte dann womöglich für mehr Frustration sorgen und die Beziehung zwischen Fachkraft und Adressat*in sowie den weiteren Hilfeplanungsprozess eher erschweren. Andererseits wurde von manchen Teilnehmer*innen aber auch betont, dass Informationen zu konkreten HzE-Anbietern den Adressat*innen nicht vorenthalten werden sollen. Als leichter umsetzbare Alternative zu einer digitalen Plattform mit einer Übersicht über einzelne Anbieter in einer Kommune wurde gleichwohl eine digitale Plattform erachtet, in der „nur“ auf verständliche Weise vergleichsweise allgemeiner über einzelne *Formen* der HzE informiert wird.

Sonstiges

Im Rahmen des gesamten Austauschs in der Veranstaltung kamen noch eine weitere Aspekte zur Digitalisierung in der Hilfeplanung zur Sprache. Einige besonders markante weitere Punkte, die von Teilnehmer*innen genannt wurden, sind nachfolgend wiedergegeben:

- Bei einer (geplanten) konkreten Implementierung digitaler Tools im Sozialen Dienst eines Jugendamts sollte von Anfang an genau mitbedacht werden, wer die Zielgruppe ist (z.B. wie alt die Kinder/Jugendlichen sind, die damit erreicht werden sollen), welche Geräte nötig sind und wie genau diese finanziert werden können.

- Digitale Tools, die typische Arbeitsprozesse im ASD, wie insbesondere die Dokumentation von Hilfeplanungsprozessen, erleichtern und für Fachkräfte nachvollziehbarer machen können, wo genau man gerade steht (z.B. durch Workflow-Visualisierungen) wären sehr sinnvoll. Denn um Akzeptanz für den Einsatz digitaler Tools in der praktischen Arbeit zu schaffen, muss eine Arbeitserleichterung im Amt für die Fachkräfte erkennbar sein (z.B. durch eine App, die bei der Dokumentation eines Hilfeplangesprächs unterstützt und/oder einen Hilfeplanungsprozess ab Beginn der Kontaktaufnahme visualisieren kann, etwa mit einem Flow-Chart).
- Der Fachkräftemangel in der Kinder- und Jugendhilfe macht es nötig, Fachkräften auch zu ermöglichen, teilweise im Homeoffice zu arbeiten. In diesem Zusammenhang gilt es daher sowohl für die Büros in Jugendämtern selbst als auch für die Arbeitsplätze der Fachkräfte zuhause eine hinreichende digitale Ausstattung zu gewährleisten.

Überlegungen zur Weiterarbeit an bestimmten Punkten

Am Ende der Veranstaltung wurden die teilnehmenden Fachkräfte noch um Statements dazu, zu welchen Aspekten bezüglich der Digitalisierung in der Hilfeplanung sie selbst besonders gerne weiterarbeiten würden, gebeten.

Manche Teilnehmer*innen merkten hierbei an, dass digitale Tools zur Umsetzung von Beschwerden sowie zur Umsetzung des Wunsch- und Wahlrechts womöglich am schnellsten und am ehesten bundesweit umsetzbar seien, während dies bei Tools zur Unterstützung bei Hilfeplangesprächen vielleicht eher schwieriger sei. Im Rahmen von weiteren Workshops für Fachkräfte aus dem gesamten Bundesgebiete sei daher aus deren Sicht eher eine weitergehende Beschäftigung mit digitalen Tools zur Umsetzung von Beschwerden sowie zur Umsetzung des Wunsch- und Wahlrechts zu priorisieren.

Andere Teilnehmer*innen merkten aber auch an, dass gerade digitale Tools für Hilfeplangespräche als besonders wichtig anzusehen seien und man interessiert daran sei, im Rahmen weiterer Workshops daran weiterzuarbeiten, wie digitale Tools bei Hilfeplangesprächen zum Einsatz kommen könnten. In diesem Zusammenhang wurde

angemerkt, dass es zunächst weitere fachliche Brainstorming-Workshop geben sollte und eine zusätzliche Technik-Expertise erst später mit dazukommen sollte.