

Digitale Hilfeplanung in den Hilfen zur Erziehung Konzeption einer mobilen Anwendung für mehr Partizipation in der Kommunikation mit jungen Menschen

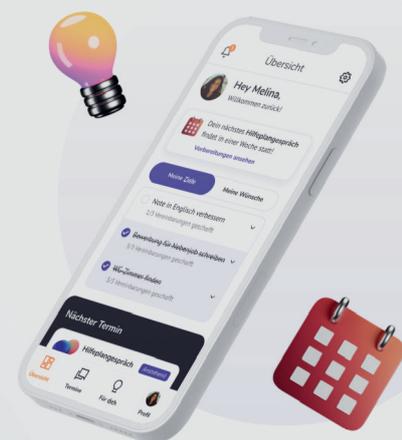
ERGEBNISPAPIER

Severine Thomas (Universität Hildesheim),
Sabrina Volk (Universität Hildesheim),
Constantin Klöpffer (blanq GmbH),
Tim-Lars Schnehage (blanq GmbH)

JAdigital

Die App für deine Hilfeplanung

Hörbar. Sichtbar. Beteiligt.



Projekt JAdigital. Konzeptionelle Elemente eines digitalen Jugendamtes

gefördert vom:

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend

Instituts Sozial- und Organisationspädagogik der Universität Hildesheim

Januar 2025

<https://doi.org/10.18442/285>

INHALT

Einführung	5
Digitalisierung in der Kinder- und Jugendhilfe – eine Strukturaufgabe	5
1 Fachliche Entwicklungspotentiale mit einem digital gestützten Hilfeplanverfahren	6
1.1 Digitale Gestaltungsmöglichkeiten für junge Menschen im Hilfeplanverfahren	6
1.2 Verwirklichung des Rechtsanspruchs auf Partizipation mittels einer digital gestützten Hilfeplanung	7
1.3 Auf dem Weg zu einem digitalen Tool zur partizipativen Hilfeplanung – Vorgehen zur Entwicklung eines Prototyps gemeinsam mit jungen Menschen	8
2 Wichtige Aspekte der Digitalisierung in der Kinder- und Jugendhilfe	9
2.1 Vorgaben für öffentliche Stellen und technischen Voraussetzungen	9
2.2 Datenschutz und Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)	9
2.3 Barrierefreiheit	11
2.4 IT-Sicherheit	11
2.5 Transparenz und Informationsfreiheit	13
2.6 Interoperabilität	14
3 Aktuelle Software-Beispiele in der Jugendhilfe	16
3.1 Verwaltungssoftware	16
3.2 Digitale Beratung, Hilfe und offene Austauschforen für junge Menschen	17
4 Partizipative Entwicklung einer App für die digital gestützte Hilfeplanung	19
4.1 Resultierende Bedingungen für das Software-Konzept	19
4.2 Entwicklung zielgruppenspezifischer Customer Segmente	20
4.3 Customer Segment Fachkräfte	20
4.4 Customer Segment Jugendliche	22
4.5 Konzeptentwurf	23
4.6 Durchführung und Ablauf Workshops	24
4.7 Kernfeatures	25
4.8 User-Tests	26
4.9 Rückbezug Fachkräfte	28
5 Softwarearchitektur für eine digital unterstützte Hilfeplanung	29
5.1 Ausgangssituation und Problemstellung	29
5.2 Ablauf	30
5.3 Aufbau	31
5.4 Funktionalitäten	32
5.5 Analyse von Progressive Web Apps (PWA)	36
5.6 Wettbewerb	37
5.7 Proof of Concept	38
5.8 Roadmap	39
5.9 Technische Anforderungen	40
6 Fazit	42
Literatur	43

**EIN BESONDERER DANK GILT DEN JUNGEN MENSCHEN
SOWIE DEN EINRICHTUNGEN, DIE SICH BEREIT ERKLÄRT
HABEN, MIT IHREM REICHHALTIGEN ERFAHRUNGS-
WISSEN, IHREN MEINUNGEN UND IDEEN DAS PROJEKT
AKTIV ZU UNTERSTÜTZEN UND DIE ANWENDUNGSIDEE
STETIG WEITERZUENTWICKELN!**

Digitalisierung in der Kinder- und Jugendhilfe – eine Strukturaufgabe

Spätestens mit der Corona-Pandemie ist deutlich geworden, wie dringend es einen Digitalisierungsschub für die Kinder- und Jugendhilfe braucht. Angesichts der zunehmenden Digitalisierung des Alltags von Kindern, Jugendlichen, jungen Erwachsenen und ihren Familien sind auch Ideen und Konzepte erforderlich, wie Jugendämter mit Adressat*innen der Kinder- und Jugendhilfe digital gut zusammenwirken können, um ihre Aufgaben bedarfsgerecht wahrnehmen zu können (DIJuF 2024). Die Erfahrungen in der Kinder- und Jugendhilfe in der Weiterentwicklung digital gestützter Arbeitsweisen und Verfahren sind in den vergangenen Jahren bundesweit sehr unterschiedlich vorangeschritten. Die Mehrheit der Jugendämter steht allerdings noch am Anfang einer Digitalisierungsentwicklung. Mit dem Projekt JAdigital Digitalisierung in der Kinder- und Jugendhilfe konzeptionell gestalten (2021-2024) soll der digitale Fortschritt in den Jugendämtern unterstützt und gefördert werden. In dem Projekt wurde dafür zu exemplarischen Themen und Aufgaben der Kinder- und Jugendhilfe erarbeitet, wie Digitalisierung fachlich und unter Berücksichtigung geltender rechtlicher Regelungen in der Weiterentwicklung der Verfahren eingesetzt werden kann.

Unter der Einbindung zentraler Akteur*innen der Kinder- und Jugendhilfe wurde in diesem Rahmen ein Konzept und Anforderungsprofil für die Hilfeplanung nach § 36 SGB VIII im Rahmen der Hilfen zur Erziehung sowie nach § 37c SGB VIII im Falle einer Hilfe außerhalb der eigenen Familie entwickelt. Zentral ist die Frage, inwieweit Aufgaben der Kinder- und Jugendhilfe und geltende Rechtsansprüche junger Menschen und ihrer Familien (wie z.B. Beteiligung i. S. des § 8 SGB VIII oder das Wunsch und Wahlrecht i. S. des § 37c SGB VIII) unter Anwendung digitaler Instrumente verbessert und den aktuellen Bedarfen besser entsprochen werden kann. Dies kann auch unter dem Gesichtspunkt einer inklusiven Kinder- und Jugendhilfe erörtert werden. Schließlich sind die Anforderungen

und Erwartungen an Digitalisierung in der Kinder- und Jugendhilfe auch mit Blick auf den Fachkräftemangel und auf vorhandene Ressourcen insgesamt zu betrachten. Letztlich kann Digitalisierung in der Kinder- und Jugendhilfe aber nicht ein Selbstzweck sein, sondern muss sich immer an einer Absicherung bzw. Verbesserung der Qualität von Leistungen/Hilfen sowie auch der Arbeitsbedingungen ausrichten.

Verbundpartner*innen im Projekt JAdigital sind das Institut für Sozialpädagogische Forschung Mainz gGmbH (ism), das Deutsche Institut für Jugendhilfe- und Familienrecht e. V. (DIJuF), die Internationale Gesellschaft für erzieherische Hilfen (IGfH) und das Institut für Sozial- und Organisationspädagogik der Stiftung Universität Hildesheim. Das Vorhaben wurde von dem Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) zwischen 2021 und 2024 gefördert.

Ein Teilprojekt wurde durch das Institut Sozial- und Organisationspädagogik an der Universität Hildesheim durchgeführt und beinhaltete die partizipative Entwicklung digitaler Beratungs- und Hilfetools sowie anderer Verfahren in der Kinder- und Jugendhilfe. Neben der Fokussierung auf die Offene Kinder- und Jugendarbeit sowie die Beschwerdemöglichkeiten von jungen Menschen unter sechs Jahren am Beispiel von Kindertagesstätten¹ gehörte als dritter Arbeitsschwerpunkt das Hilfeplanverfahren nach § 36 SGB VIII sowie der ergänzenden Bestimmungen nach § 37c SGB VIII als zentrales Steuerungsinstrument in der Kinder- und Jugendhilfe zu den Forschungsperspektiven im Rahmen des Teilprojekts.

Dabei ging es im Wesentlichen um die Fragestellung, wie durch digitale Verfahren der Hilfeplanungsprozess für junge Menschen und deren Partizipationsmöglichkeiten verbessert werden können.

¹ Siehe Hierzu die gesonderten Veröffentlichungen: <https://t1p.de/jadigital>

1 FACHLICHE ENTWICKLUNGSPOTENTIALE MIT EINEM DIGITAL GESTÜTZTEN HILFEPLANVERFAHREN

1.1 Digitale Gestaltungsmöglichkeiten für junge Menschen im Hilfeplanverfahren

Als Verfahren zur Prüfung, Konkretisierung und Vereinbarung von Sozialleistungen ist das Hilfeplanverfahren ein zentrales Steuerungsinstrument bei Einzelfallhilfen (Pluto 2018; Hansbauer/Merchel/Schone 2020). Das Hilfeplanverfahren ist sowohl ein Verwaltungsverfahren, gleichzeitig aber auch sozialpädagogisches Instrument der Beteiligung von Adressat*innen am Hilfeverlauf. Es bietet den Rahmen, um die konkrete Ausgestaltung des Hilfeprozesses gemeinsam mit den Adressat*innen zu besprechen (Rätz/Schröer/Wolff 2014; Meysen et al. 2022). Die Personensorgeberechtigten und die Kinder und Jugendlichen haben einen subjektiven Rechtsanspruch auf Beteiligung im Hilfeplanverfahren, welcher sich aus §§ 8, 36 und 37c SGB VIII ergibt (Galleg 2022, S. 14 ff.).

2021 ist mit Verabschiedung des Kinder- und Jugendstärkungsgesetzes (KJSG) klargestellt worden, dass die Hilfeplanung in einer für die Adressat*innen »verständlichen, nachvollziehbaren und wahrnehmbaren Form«, so die geänderte Formulierung in § 36 SGB VIII, zu erfolgen hat (Meysen et al. 2022, S. 24 ff.). Für Hilfen außerhalb der eigenen Familie sind seit 2021 mit der Neueinführung des § 37c SGB VIII zudem weitere verbindliche Regelungen für eine Beteiligung sowie das Wunsch- und Wahlrecht der beteiligten Personensorgeberechtigten, Kinder, Jugendlichen und junge Volljährigen getroffen worden (Wiesner/Wapler 2022). Zugleich ist sich die Fachwelt darüber einig, dass eine erfolgreiche Hilfe aktive Mitwirkung und wechselseitige Bezugnahme erfordert und somit nur im ko-produktiven Geschehen erreicht werden kann, was eine gemeinsame Problemsicht beinhaltet (Galleg 2022; Merchel 2019; Pluto 2018; Graßhoff et al. 2018). Auch wenn die Hilfeplanung als ausgesprochen komplexe Herausforderung deutlich mehr beinhaltet und umfasst als das

Hilfeplangespräch (Graßhoff 2022), kommt diesem eine Schlüsselposition für die Partizipation zu, da sich hier für Adressat*innen in regelmäßigen Abständen die Möglichkeit eröffnet, in einem direkten Gespräch mit der fallführenden Fachkraft und der hilfeerbringenden Einrichtung an einem Tisch zu sitzen und die eigenen Positionen, Vorstellungen und Befindlichkeiten zum Ausdruck zu bringen (Krause/Steinbacher 2014).

Demski (2023) stellt fest, dass das Hilfeplangespräch im Verfahren »das zentrale Partizipationsmomentum [ist], welches jedoch nur mit Vor- und Nachbereitung im Rahmen von Hilfeplanung funktionieren kann« (ebd., S. 118). Es soll einen Dialog mit den Familien darstellen, bei dem Erwartungen und Befürchtungen gehört und nicht über die Köpfe der Adressat*innen hinweg entschieden wird (Helmig/Blüml/Schattner 1999). So müssen Prozesse transparent gestaltet werden, die Sprache mehr an die Adressat*innen angepasst sein (Ackermann 2022) und Vor- sowie Nachbereitung intensiv genutzt und auch sichtbar werden, um gemeinsam mit Adressat*innen über die Inhalte, Aufgaben und Ziele zu sprechen, die im Hilfeplan formuliert werden (Demski 2023). Ansonsten bleiben sie selbst bei formaler Zustimmung oder Unterschrift eine unbekannte Größe (Sierwald/Strehler 2005). Messmer und Hitzler (2007) stellten fest, dass die Beteiligung im Hilfeplangespräch (HPG) oft weniger inhaltlich realisiert, als nur formal zelebriert wird. Selbst wenn die Beteiligung junger Menschen sowohl umfassende Forderung als auch unabdingbarer Bestandteil der Arbeit in der Kinder- und Jugendhilfe ist, fühlen sich junge Menschen laut wissenschaftlichen Befragungen weniger gut in Hilfeplanverfahren beteiligt als Erwachsene (z. B. Eltern oder andere Fachpersonen) (Krause 2019; Sponagl 2002).

1.2 Verwirklichung des Rechtsanspruchs auf Partizipation mittels einer digital gestützten Hilfeplanung

Hier setzt nun das Projekt »JAdigital« mit dem Schwerpunkt zur Hilfeplanung an und prüft und entwickelt Möglichkeiten für ein digital gestütztes, partizipatives Hilfeplanverfahren. Schließlich, so ist das Anliegen, soll mit den Ergebnissen des Projekts »JAdigital« soll die Digitalisierungsentwicklung in Jugendämtern unterstützt werden.

Wie eingangs bereits dargestellt ist das Hilfeplanverfahren gem. §§ 36, 37c SGB VIII zur Prüfung, Konkretisierung und Vereinbarung von Sozialleistungen das zentrale Steuerungsinstrument bei Einzelfallhilfen (vgl. Pluto 2018, S. 955; Schrapper 2018, S. 1030f.) und sämtlichen Hilfen nach §§ 27, 35a, 41 und 42 ein Hilfeplanverfahren nach §36 SGB VIII und es besteht bei allen Hilfen zur Erziehung, Hilfen für junge Volljährige, Eingliederungshilfe für seelisch behinderte junge Menschen (§ 365a SGB VIII) und schließlich auch bei Inobhutnahmen die Pflicht, Hilfeplanverfahren durchzuführen und regelmäßig fortzuschreiben (vgl. Rätz/Schröder/Wolff 2014, S. 82; Hansbauer/Merchel/Schöne 2020, S. 238). Die Beteiligung junger Menschen ist sowohl umfassende Forderung als auch unabdingbarer Bestandteil der Arbeit in der Kinder- und Jugendhilfe, so auch im Rahmen des Hilfeplanverfahrens. Die Personensorgeberechtigten und die Kinder und Jugendlichen haben einen subjektiven Rechtsanspruch auf Beteiligung im Hilfeplanverfahren, welcher sich aus §8 und §36 SGB VIII ergibt (vgl. Gallep In Wiesner 2022, §36 Rn 14ff.).

Durch die Ergänzung in Folge des KJSG ist klargestellt worden, dass die Hilfeplanung in einer für die Adressat*innen „verständlichen, nachvollziehbaren und wahrnehmbaren Form“ zu erfolgen hat (vgl. Meysen et al. 2022, S. 24ff.). Zugleich ist sich die Fachwelt darüber einig, dass eine erfolgreiche Hilfe aktive Mitwirkung und wechselseitige Bezugnahme erfordert und somit nur im koproduktiven Geschehen erreicht werden kann, was eine gemeinsame Problemsicht beinhaltet (vgl. Gallep in Wiesner 2022, §36 Rn 9a, Rn 10, Rn 34; Merchel 2019, S. 192f.; Pluto 2018, S. 945, S. 952; Graßhoff et al. 2018, S. 4). Die Leistungsberechtigten haben nach §5 SGB VIII ein Wunsch- und Wahlrecht,

was sich auf die Wahl der Angebote der verschiedenen freien Träger und die konkrete Ausgestaltung der Hilfe erstreckt (vgl. Rätz/Schröder/Wolff 2014, S. 243; Nonninger/Meysen 2019, S. 91). In §5 Abs. 1 Satz 2 ist ausdrücklich festgehalten, dass die Leistungsberechtigten über dieses Recht zu informieren sind, und zwar in einer für sie verständlichen und wahrnehmbaren Form (vgl. Nonninger/Meysen 2019, S. 91; Krause/Steinbacher 2014, S. 70). So zeigt sich, dass die Partizipation der Adressat*innen eine große Rolle spielt und die Sichtweisen, Erwartungen und Bedenken der Beteiligten in die Entscheidungsprozesse mit einbezogen werden sollen, wobei die Rechte der Kinder, Jugendlichen und ihrer Eltern gesetzlich klar definiert sind (vgl. Rieger 2019, S. 111). Für die Aufnahme in stationären Hilfeformen gibt es außerdem besondere Regelungen zur Beteiligung der jungen Menschen und ihrer Familien bei der Auswahl einer Pflegeperson/-familie oder einer Einrichtung (§ 37c SGB VIII).

Ausgehend von den zuvor benannten Zielsetzungen des Projektes konnten aus diesen rahmenden Bedingungen und Ansprüchen erste Überlegungen abgeleitet werden, ein Instrument für eine digital gestützte Hilfeplanung zu entwickeln, das es erleichtert, den Ansprüchen an das Hilfeplanverfahren und den Forderungen von und für Adressat*innen gerecht(er) werden zu können.

1.3 Auf dem Weg zu einem digitalen Tool zur partizipativen Hilfeplanung – Vorgehen zur Entwicklung eines Prototyps gemeinsam mit jungen Menschen

Im Folgenden wird die Entwicklung dieses Arbeitsschwerpunktes in dem Projekt von der Erhebung der Bedarfe hin zur Entwicklung eines spezifischen digitalen Tools dargestellt. In dem oben beschriebenen Verständnis zu den Anforderungen an eine adressat*innengerechte Hilfeplanung insgesamt und inklusive Ausgestaltung der Hilfeplangespräche befasst sich dieses Dokument mit der Entwicklung des Prototyps einer App für das Hilfeplanverfahren i. S. der §§ 36 und 37c SGB VIII. Mit Hilfe von partizipativen Workshops und ko-kreativen Gestaltungsprozessen wurde gemeinsam mit jungen Menschen ein Softwarekonzept für dieses Instrument erarbeitet. Dazu werden die Erkenntnisse aus der gemeinsamen partizipativen Entwicklung, Erprobung und Analyse digitaler Features (d. h. Kernaufgaben bzw. -funktionen der App) für das Hilfeplanverfahren, wie sie in dem Projekt gemeinsam mit jungen Menschen vorgenommen wurden, beschrieben. Ziel des Prozesses war es, digitale Entwicklungspotentiale auszuloten, die die Verwirklichung der Rechte junger Menschen (z. B. auf Information und Gehör) besser als in den üblichen verpflichtenden (analogen) Verfahren nach § 36 SGB VIII im Rahmen der Hilfen zur Erziehung gewährleisten. Der Prozess strebt auch an, den ergänzenden Regelungen zur Dokumentation, wie sie in § 37c SGB VIII 2021 mit dem KJSG verbindlich eingeführt wurde, mehr Geltung zu verschaffen. Die Konzeption der technischen Umsetzung der App und die damit verbundenen Vorarbeiten wurde von der Digitalagentur blanq GmbH aus Hannover übernommen.

In Kapitel 2-4 dieses Papiers wird die vorangestellte Evaluation und Recherche der Softwareagentur blanq in der Erarbeitung des Konzepts für ein digital gestütztes Hilfeplanverfahren in der Kinder- und Jugendhilfe gem. §§ 36, 37c SGB VIII erläutert. Zum ersten erfolgt dies hinsichtlich der Vorgaben für öffentliche Stellen, indem die aktuelle

Rechtslage der Digitalisierungsentwicklung für öffentliche Stellen in Deutschland dargestellt wird. Die dabei recherchierten Prinzipien und gesetzlichen Grundlagen dienen als wichtige Anhaltspunkte in der späteren App-Konzeption (Kapitel 2). Zum zweiten werden einige branchenübliche Beispiele für übliche Fallsoftware und deren Leistungsumfang in der Kinder- und Jugendhilfe beleuchtet (Kapitel 3). Diese werden auf ihre Merkmale und potenzielle Synergieeffekte mit der geplanten App beleuchtet. In einem dritten Schritt werden dann die gewonnenen Erkenntnisse zusammengefasst und die nötigen technischen Ansätze eines Software-Konzepts erläutert (Kapitel 4). Im zweiten Schritt wird vor allem der Verlauf des partizipativen Entwicklungsprozesses eines Prototyps einer App für eine digital gestützte Hilfeplanung beschrieben (Kapitel 5). Diese Zielstellung im Rahmen des Projekts ging vom rechtlichen Anspruch und den Bedarfen jugendlicher und junger erwachsener Hilfeempfänger*innen aus. Auf der Grundlage wissenschaftlicher Recherche zu Hilfeplanprozessen (vgl. Heidemann et al. 2023) sowie partizipative Entwicklungsworkshops mit jungen Menschen, die bereits Hilfeplanprozesse gem. §§ 36, 37c SGB VIII erlebt haben, wurde die prototypische App-Entwicklung durchgeführt. Im dritten Schritt werden dann der schlussendliche Konzeptentwurf sowie das Proof of Concept, also die Möglichkeiten der praktischen Umsetzbarkeit, vorgestellt und erläutert (Kapitel 6). Die bisherigen Erkenntnisse aus dem Entwicklungsprozess werden zusammengefasst und die nötigen technischen Ansätze eines Software-Konzepts erläutert.

In einem abschließenden Fazit werden Schlussfolgerungen für die Chancen und Grenzen einer Digitalisierung im Rahmen von Hilfeplanprozessen erörtert und Empfehlungen für die Fachpraxis der Hilfen zur Erziehung formuliert.

2 WICHTIGE ASPEKTE DER DIGITALISIERUNG IN DER KINDER- UND JUGENDHILFE

2.1 Vorgaben für öffentliche Stellen und technische Voraussetzungen

Im Folgenden werden einige wichtige Aspekte der Digitalisierungsentwicklung für das Jugendamt und andere Beteiligte im Rahmen der Erziehungshilfen, die im Rahmen der App-Konzeption zu berücksichtigen sind, benannt und erläutert: Datenschutz, Barrierefreiheit, IT-Sicherheit, Transparenz, Informationsfreiheit und Interoperabilität. Dies sind Faktoren, die auch für andere öffentliche Einrichtungen oder privatwirtschaftliche Organisationen gelten, wenn sie personenbezogene Daten verarbeiten². Aus den nachfolgend aufgeführten Bausteinen kann geschlossen werden, dass die Software eine Bandbreite an öffentlichen Anforderungen erfüllen muss. Sie muss den aktuellen Datenschutzaufgaben (gemäß DSGVO) entsprechen und kontinuierlich an deren aktuellen Standard angeglichen werden. Zusätzlich sollten die aktuellen Barrierefreiheit-Standards in der Umsetzung integriert werden. Gestalterische Aspekte wie optimale Farbkontraste und Schriftgrößen sind zu berücksichtigen, und Funktionen zum Vorlesen sowie für leichte Sprache sollten integriert

werden. Angemessene Sicherheitsmaßnahmen, insbesondere die Verschlüsselung von Daten und die Verwaltung von Zugriffsrechten, müssen aufgrund der häufigeren Zielsetzung öffentlicher Stellen durch Cyber-Angriffe mitgeplant werden. Die festgelegten Richtlinien und Entscheidungsprozesse müssen in der Umsetzung transparent für die Öffentlichkeit kommuniziert werden, unter Berücksichtigung von Gesetzen wie dem E-Government-Gesetz und dem Onlinezugangsgesetz. Die benutzten Entwicklungsbausteine sollten möglichst vielen offenen Standards entsprechen, um eine reibungslose Weiterentwicklung und Integration zu ermöglichen, wobei ein gewisses Augenmerk auf eine gut strukturierte Dokumentation der späteren Software-Basis gelegt werden muss und der Zugang zum Quellcode nach Veröffentlichung der App sichergestellt werden muss (Open Source). Was dabei im Einzelnen zu berücksichtigen ist, wird nachfolgend skizziert.

2.2 Datenschutz und Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)

In der Europäischen Union ist die DSGVO ein zentrales Gesetz, das den Schutz personenbezogener Daten regelt. Durch dieses müssen öffentliche Stellen sicherstellen, dass bei ihrer Digitalisierung die personenbezogenen Daten entsprechend den Datenschutzprinzipien verarbeitet werden. Da die geplante App auf personenbezogene Daten zugreifen wird, um individuelle Hilfeplanverfahren unterstützen zu können, werden folgende Datenschutzbedingungen berücksichtigt:

Rechtmäßigkeit, Verarbeitung nach Treu und Glauben, Transparenz (Artikel 5 Absatz Buchstabe a)

Personenbezogene Daten müssen auf rechtmäßige Weise, nach Treu und Glauben und in einer für die betroffene Person nachvollziehbaren Weise verarbeitet werden. Daher müssen Organisationen transparent über ihre Datenverarbeitungspraktiken informieren.

² Zu allgemeinen und spezifischen datenschutzrechtlichen Fragen wurden im Rahmen des Projekts JAdigital Expertisen durch das Deutsche Institut für Jugendhilfe- und Familienrecht erstellt (DIJuF 2024a und b). Diese stehen zum kostenlosen Download zur Verfügung: <https://dijuf.de/handlungsfelder/digitalisierung/praxis-handreichungen>.

Zweckbindung (Artikel 5 Absatz 1 Buchstabe b)

Die Zweckbindung besagt, dass personenbezogene Daten nur für festgelegte, eindeutige und legitime Zwecke erhoben werden dürfen und nicht in einer mit diesen Zwecken unvereinbaren Weise weiterverarbeitet werden dürfen.

Datenminimierung (Artikel 5 Absatz 1 Buchstabe c)

Organisationen sollten nur die personenbezogenen Daten erheben, die für die jeweiligen Zwecke erforderlich sind. Es sollten keine überflüssigen Daten verarbeitet werden.

Richtigkeit (Artikel 5 Absatz 1 Buchstabe d)

Es wird erwartet, dass die Daten genau und auf dem neuesten Stand sind. Organisationen müssen angemessene Maßnahmen ergreifen, um sicherzustellen, dass ungenaue oder veraltete Daten korrigiert oder gelöscht werden.

Speicherbegrenzung (Artikel 5 Absatz 1 Buchstabe e)

Personenbezogene Daten sollten nur so lange gespeichert werden, wie es für die Zwecke, für die sie verarbeitet werden, erforderlich ist. Es ist wichtig, die Aufbewahrungsfristen hierbei auf ein Mindestmaß zu beschränken.

Integrität und Vertraulichkeit (Artikel 5 Absatz 1 Buchstabe f)

Organisationen müssen angemessene Sicherheitsmaßnahmen ergreifen, um die Integrität und Vertraulichkeit der personenbezogenen Daten zu gewährleisten. Dies schließt den Schutz vor unbefugtem Zugriff oder Datenverlust durch z.B. Zugriffskontrollen, Datenverschlüsselungen, Netzwerksicherheits-Technologien, Mitarbeiterschulungen und regelmäßige Software-Updates ein.

Rechenschaftspflicht (Artikel 5 Absatz 2)

Gemäß der Rechenschaftspflicht müssen Organisationen nachweisen können, dass sie die Grundsätze der DSGVO einhalten. Dies umfasst die Dokumentation von Datenschutzmaßnahmen und die Zusammenarbeit mit Datenschutzbehörden.

Datenschutz durch Technikgestaltung und durch datenschutzfreundliche Voreinstellungen (Artikel 25)

Bei der Entwicklung von digitalen Produkten und Dienstleistungen sollten datenschutzfreundliche Voreinstellungen integriert werden, auch bekannt als „Privacy by Default“, um den Nutzenden direkt zu Beginn ein größtmögliches Niveau an Privatsphäre zu gewährleisten. Hierbei wird unter anderem darauf geachtet, dass nur absolut notwendige Daten gespeichert werden, keine Datenweitergaben an Dritte erfolgen und die Daten so weit wie möglich anonymisiert und pseudonymisiert werden.

Meldung von Datenschutzverletzungen (Artikel 33 und 34)

Organisationen sind verpflichtet, Datenschutzverletzungen den Datenschutzbehörden und unter bestimmten Umständen auch den betroffenen Personen zu melden.

Es ist wichtig zu beachten, dass die DSGVO nicht nur technische Maßnahmen umfasst, sondern auch organisatorische und rechtliche Aspekte. Unternehmen sollten eine umfassende Datenschutzstrategie entwickeln und implementieren, um die Anforderungen der DSGVO zu erfüllen. Darüber hinaus sollten sie regelmäßig ihre Datenschutzpraktiken überprüfen und bei Bedarf aktualisieren.

2.3 Barrierefreiheit

Öffentliche Stellen müssen sicherstellen, dass ihre digitalen Dienstleistungen und Informationen auch für Menschen mit Behinderungen³ barrierefrei zugänglich sind. Daher gilt es insbesondere folgende Faktoren zu berücksichtigen:

Web Content Accessibility Guidelines 2.0 (WCAG)

Die WCAG sind internationale Richtlinien des World Wide Web Consortium (W3C) für die Barrierefreiheit von Webinhalten. Diese legen Prinzipien, Richtlinien und Erfolgskriterien fest, die Gestalter und Entwickler befolgen sollten, um sicherzustellen, dass Webinhalte für Menschen mit unterschiedlichen Behinderungen zugänglich sind.

Barrierefreie Softwareentwicklung

Bei der Umsetzung von Softwareanwendungen ist es wichtig, barrierefreie Designprinzipien zu berücksichtigen. Dies umfasst unter anderem die Verwendung von Tastatursteuerung, Voiceover-Unterstützung, klaren Benutzeroberflächen und anderen Funktionen, die den Zugang erleichtern können.

Barrierefreie Multimedia-Inhalte

Multimedia-Inhalte, wie Videos und Audiodateien, sollten Untertitel, Transkriptionen und andere unterstützende Elemente enthalten, um sicherzustellen, dass Menschen mit Sinnesbehinderungen darauf zugreifen können.

Barrierefreie Online-Plattformen

Plattformen, sei es für E-Learning, soziale Medien oder andere Online-Dienste, sollten barrierefrei gestaltet sein. Dies beinhaltet Funktionen wie klare Navigationsstrukturen, Textalternativen für Medien und die Unterstützung von Bildschirmlesern.

Usability-Testing mit Menschen mit Behinderungen

Ein wichtiger Aspekt der Barrierefreiheit ist das Einbeziehen von Menschen mit verschiedenen Behinderungen in den Entwicklungsprozess. Usability-Tests mit dieser Zielgruppe können wertvolles Feedback liefern.

2.4 IT-Sicherheit

Da öffentliche Stellen oft ein Ziel von Cyberangriffen sind, müssen sie geeignete Sicherheitsmaßnahmen implementieren, um Daten und Systeme schützen zu können. Auch für einen digitalen Datenaustausch mit Adressat*innen im Rahmen der Hilfeplanung ist dies genauestens zu beachten. Folgende Kriterien sind bei der Implementierung von digitalen Anwendungen in der Hilfeplanung zu prüfen:

Risikobewertung und Management

Es ist erforderlich, regelmäßige Risikobewertungen durchzuführen, um potenzielle Bedrohungen und Schwachstellen zu identifizieren. Basierend auf diesen Bewertungen sollte ein effektives Risikomanagement implementiert werden.

³ Der Begriff der Behinderung wird in diesem Ergebnispapier im Sinn der UN-Behindertenkonvention gebraucht, der zufolge „Menschen, die langfristige körperliche, seelische, geistige oder Sinnesbeeinträchtigungen haben, welche sie in Wechselwirkung mit verschiedenen Barrieren an der vollen, wirksamen und gleichberechtigten Teilhabe an der Gesellschaft hindern können“ gemeint sind. (UN-KRK Artikel 1). Damit werden Menschen nicht aufgrund bestimmter Eigenschaften als behindert bezeichnet, sondern ihre strukturelle Behinderung an einer gleichberechtigten sozialen Teilhabe gekennzeichnet.

Zugriffskontrolle

Einführung von strengen Zugriffskontrollen sind ein wesentlicher Sicherheitsstandard, um sicherzustellen, dass nur autorisierte Benutzer auf bestimmte Systeme und Daten zugreifen können. Dies beinhaltet die Umsetzung von Least-Privilege-Prinzipien. Diese besagen, dass Nutzenden nur das Minimum an Privilegien oder Zugriffsrechten gewährt werden sollte, die für die Ausführung der Aufgaben erforderlich sind.

Verschlüsselung

Verschlüsselungstechnologien sind Voraussetzung, um vertrauliche Daten während der Übertragung und im Ruhezustand zu schützen. Dies betrifft sowohl Daten in Datenbanken als auch Daten, die über Netzwerke übertragen werden.

Authentifizierung und Autorisierung

Es ist die Implementierung von starken Authentifizierungsmechanismen zu gewährleisten, um sicherzustellen, dass nur berechtigte Benutzer auf das System zugreifen können. Zudem sollten klare Autorisierungsrichtlinien festgelegt werden.

Sicherheitsbewusstsein und Schulungen

Nicht nur für IT-Kräfte, sondern für alle Mitarbeitenden in der Kinder- und Jugendhilfe ist eine Sensibilisierung für IT-Sicherheitspraktiken durch Schulungen und Bewusstseinsbildung sinnvoll. Dies umfasst auch die Entwicklung von Richtlinien für sichere Passwörter und ein sicheres Verhalten im Umgang mit sensiblen Informationen.

Patch-Management

Auch die Aktualisierung von Software und Systemen ist regelmäßig durchzuführen, um Sicherheitslücken zu schließen und die Ausnutzung von Schwachstellen zu verhindern. Ein effektives Patch-Management ist entscheidend für die IT-Sicherheit. Ein Patch-Management ist der Prozess, mit dem diese Aktualisierungen organisiert und durchgeführt werden, um Systeme aktuell und sicher zu halten.

Netzwerksicherheit

Weiterhin bildet die Implementierung von Sicherheitsmaßnahmen auf Netzwerkebene, einschließlich Firewalls, Intrusion Detection Systems (IDS) und Intrusion Prevention Systems (IPS) einen wesentlichen Teil einer verlässlichen technischen Infrastruktur, um den Datenverkehr zu überwachen und vor unautorisierten Zugriffen zu schützen. Ein Intrusion Detection System (IDS) ist ein Überwachungssystem, das Netzwerkverkehr auf verdächtige Aktivitäten überprüft und Warnungen ausgibt, während ein Intrusion Prevention System (IPS) aktiv in den Datenverkehr eingreift, um Angriffe zu blockieren und zu verhindern, bevor sie Schaden anrichten können.

Vorfall-Management und Notfallplanung

Schließlich schließt das auch die Entwicklung von klaren Plänen und Prozessen zur Reaktion auf Sicherheitsvorfälle mit ein. Dies umfasst die Identifizierung, Meldung und Bewältigung von Sicherheitsverletzungen.

Physische Sicherheit

Die Gewährleistung der physischen Sicherheit von Serverräumen und anderen wichtigen Infrastrukturelementen, um unbefugten Zugang zu verhindern, zählt ebenso dazu.

Datensicherung und Wiederherstellung

Mit einer regelmäßigen Datensicherung, sollen Datenverluste verhindert werden. Auch die Entwicklung von klaren Wiederherstellungsplänen im Falle eines Notfalls, gehören zu dem Portfolio an geeigneten Sicherheitsmaßnahmen.

Compliance mit Datenschutzbestimmungen

Die Einhaltung der geltenden Datenschutzgesetze und -vorschriften sind Grundvoraussetzung, um sicherzustellen, dass personenbezogene Daten ordnungsgemäß geschützt werden.

Es ist weiterhin wichtig zu beachten, dass IT-Sicherheit ein kontinuierlicher Prozess ist, der regelmäßige Überprüfungen und Anpassungen erfordert. Die genauen Anforderungen können je nach Branche, Unternehmensgröße und rechtlichen Bestimmungen variieren. Daher sollten Entwickler und Verantwortliche in der Digitalisierungsentwicklung die spezifischen Sicherheitsanforderungen ihres Projekts sorgfältig prüfen und in ihre Entwicklungsprozesse integrieren.

2.5 Transparenz und Informationsfreiheit

Für öffentliche Stellen wie die öffentlichen Träger der Jugendhilfe ist es von großer Bedeutung, transparent über ihre digitalen Aktivitäten zu berichten und Informationen für die Öffentlichkeit zugänglich zu machen. Gleichzeitig müssen sie sicherstellen, dass personenbezogene Daten und vertrauliche Informationen geschützt bleiben. In diesem Spannungsfeld zwischen digitaler Dienstleistung und dem Auftrag, diese immer besser verfügbar zu machen, und dem persönlichen Schutz bei der Weitergabe von Daten muss sich die öffentliche digitale Dateninfrastruktur permanent weiterentwickeln. Dafür liegt inzwischen eine Reihe gesetzlicher Regelungen vor.

Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung (E-Government-Gesetz)

Dieses Gesetz dient dem Ziel, die elektronische Kommunikation mit Verwaltungen zu erleichtern und Bund, Ländern und Kommunen dadurch einfachere, nutzerfreundlichere und effizientere Verwaltungsdienste zu ermöglichen.

Das E-Government-Gesetz umfasst unter anderem folgende Punkte:

- Verpflichtung der Verwaltung zur Eröffnung eines elektronischen Kanals
- Erleichterung bei der Erbringung von elektronischen Nachweisen
- Verpflichtung zur Dokumentation und Analyse von Prozessen
- Regelung zur Bereitstellung von maschinenlesbaren Datenbeständen durch die Verwaltung („Open Data“).

Gesetz zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen (Onlinezugangsgesetz/OZG)

Das Onlinezugangsgesetz (OZG) verpflichtet Bund, Länder und Kommunen dazu, ihre Verwaltungsleistungen bis Ende 2022 über Verwaltungsportale auch digital anzubieten. Bremen entwickelt in diesem Kontext seit 2017 federführend Leistungen im Themenfeld Familie & Kind. Auf Bundesebene wird das Themenfeld durch das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) begleitet.

Transparente Entscheidungsprozesse

Klare Kommunikation über Entscheidungsprozesse innerhalb der öffentlichen Verwaltung. Dies umfasst die Offenlegung von Kriterien, die bei Entscheidungen angewendet werden und die Bereitstellung von Informationen über den Fortschritt von Projekten und politischen Maßnahmen.

Bürger*innenbeteiligung

Einbindung der Bürger*innen in Entscheidungsprozesse und die Möglichkeit zur Abgabe von Kommentaren und Feedback zu öffentlichen Angelegenheiten. Dies kann durch digitale Plattformen und Konsultationsmechanismen erleichtert werden.

Informationsfreiheitsgesetze

Einhaltung von Informationsfreiheitsgesetzen, die den Zugang der Bürger zu staatlichen Informationen regeln. Diese Gesetze legen fest, welche Informationen öffentliche Stellen veröffentlichen müssen und wie Bürger Anträge auf Zugang zu spezifischen Informationen stellen können.

Sicherheit und Authentizität von Informationen

Gewährleistung der Sicherheit und Authentizität von veröffentlichten Informationen, um sicherzustellen, dass sie nicht manipuliert werden können und dass die Herkunft verlässlich ist.

Kommunikation in sozialen Medien

Nutzen von sozialen Medien als Kanal für transparente Kommunikation und Informationsaustausch mit der Öffentlichkeit. Dies erlaubt direkte Interaktionen und ermöglicht eine schnellere Verbreitung von relevanten Informationen.

Archivierung und Aufbewahrung von Informationen

Festlegung von klaren Richtlinien für die Archivierung und Aufbewahrung von Informationen, um sicherzustellen, dass historische Aufzeichnungen verfügbar sind und Integrität haben.

Die genauen Anforderungen können je nach Region und Rechtssystem variieren. Es ist wichtig, die spezifischen Informationsfreiheitsgesetze und Transparenzvorschriften im jeweiligen Kontext zu beachten und diese in die Entwicklung digitaler Systeme und Plattformen zu integrieren.

2.6 Interoperabilität

Die digitalen Infrastrukturen von öffentlichen Stellen können nicht aus einer einzelnen Systemlogik (z. B. der der Kinder- und Jugendhilfe) heraus entwickelt werden, sondern sollen sicherstellen, dass ihre digitalen Systeme miteinander vereinbar sind, um einen reibungslosen, systemübergreifenden Austausch von notwendigen Informationen zu ermöglichen. Dabei sind folgende Aspekte besonders zu berücksichtigen.

Deutsche Verwaltungscloud-Strategie (DVS)

Die DVS hat die Schaffung einer interoperablen und modularen Cloud-Infrastruktur zur Bereitstellung gemeinsamer und übergreifender Software als Ziel. Hauptsächlich soll so vermieden werden, dass in jedem Bundesland eigene Softwares für die gleichen Bereiche und Funktionen entwickelt und genutzt werden. Es soll eher zum Austausch und einer gemeinsamen Nutzung von Software kommen, um die Systeme zu vereinheitlichen, aber auch kritische Abhängigkeiten von Anbieter*innen zu verringern.

Adaption von offenen Standards

Die Verwendung von offenen Standards und Protokollen sind eine Voraussetzung, um die Interoperabilität zwischen verschiedenen Systemen sicherzustellen. Dies ermöglicht den reibungslosen Austausch von Informationen und Diensten.

API-Design und -Dokumentation

Die Entwicklung von klaren und gut dokumentierten Application Programming Interfaces (APIs) zählen zu wichtigen Standards, um die Integration und Kommunikation zwischen verschiedenen Anwendungen zu erleichtern. Dies sollte umfassende Informationen über Datenformate, Authentifizierung und Endpunkte bereitstellen.

Serviceorientierte Architektur (SOA)

Implementierung von serviceorientierten Architekturen, die die Entwicklung von unabhängigen und interoperablen Services ermöglichen. Dies erleichtert die Integration und Wiederverwendung von Softwarekomponenten.

Standardisierte Datenformate

Verwendung von standardisierten Datenformaten, um sicherzustellen, dass Informationen in einer einheitlichen Struktur ausgetauscht werden können. Dies umfasst Formate wie XML, JSON oder andere branchenspezifische Standards.

Metadatenmanagement

Implementierung eines effektiven Metadatenmanagements, um Informationen über Datenstrukturen, Schnittstellen und Prozesse bereitzustellen. Dieses erleichtert die Verständlichkeit und Nutzung von Schnittstellen.

Konformität mit Industriestandards

Einhaltung von Industriestandards und -spezifikationen, die für die betreffende Branche oder den betreffenden Sektor relevant sind. Dies sichert die weite Verbreitung und die Fähigkeit verschiedener Systeme, effektiv zusammenzuarbeiten.

Governance-Struktur für Interoperabilität

Entwicklung einer Governance-Struktur für Interoperabilität, die klare Verantwortlichkeiten, Standards und Prozesse festlegt. Dies kann die Schaffung von Interoperabilitätsrichtlinien und die Überwachung der Einhaltung umfassen. Ein Beispiel dafür sind die Föderalen IT-Architekturrichtlinien. Diese sollen dabei helfen, die Auswahl von Softwares möglichst effizient zu entscheiden und wiederkehrende Grundsatzdiskussionen zu vermeiden. Allerdings umfassen diese Richtlinien eher übergreifende Punkte, bspw. den „Einsatz von Open Source (SR8)“.

Kooperation mit anderen Organisationen

Zusammenarbeit mit anderen Organisationen und Interessengruppen, um gemeinsame Interoperabilitätsstandards zu schaffen und sicherzustellen, dass Systeme miteinander kompatibel sind.

Überprüfung der Interoperabilität während des gesamten Entwicklungsprozesses

Regelmäßige Überprüfung der Vereinbarkeit der Softwares während des gesamten Entwicklungsprozesses, einschließlich Tests und Validierung von Schnittstellen und Datenübertragungen.

Die oben genannten Richtlinien sind entscheidend, um sicherzustellen, dass digitale Systeme effektiv zusammenarbeiten können. Interoperabilität sollte von Anfang an in den Entwicklungsprozess integriert und als kontinuierlicher Aspekt der Systemwartung betrachtet werden.

3 AKTUELLE SOFTWARE-BEISPIELE IN DER JUGENDHILFE

Nachdem zuvor einige Anforderungen an öffentliche Stellen zur Weiterentwicklung digitalisierter Verfahren und Arbeitsprozesse beleuchtet wurden, soll nun den bisherigen Software-Beispielen in der Kinder- und Jugend-

hilfe Aufmerksamkeit gewidmet werden. Dabei wird identifiziert, welche Lösungen bereits erarbeitet wurden und inwiefern sich diese, wenn sinnvoll, mit der App verbinden lassen.

3.1 Verwaltungssoftware

Seit Jahren gibt es bereits mehrere Verwaltungssoftware-Anbieter*innen in der Kinder- und Jugendhilfe. Die Softwares helfen den Jugendämtern dabei, komplexe Strukturen einfacher zu organisieren und die internen Arbeitsprozesse durch digitale Unterstützung effizienter zu gestalten. Die verschiedenen Verwaltungssoftwares decken größtenteils ähnliche Funktionen ab, unterscheiden sich jedoch in der Nutzerführung und der individuellen Anpassbarkeit.

Die Softwares sollen unter anderem folgende Funktionen abdecken:

- Fall-, Aktenführung
- Termin- und Vorgangsverwaltung
- Korrespondenz, Dokumentenmanagement
- Hilfeplanung
- Leistungsdokumentation
- Auftragsverwaltung inkl. Abrechnung von Leistungen an unterschiedliche Kostenträger
- Kontenführung, Zahlungsverfolgung
- FiBu-, Kassenschnittstelle
- Arbeitszeiterfassung
- Statistik

Zusätzlich zu der jeweiligen Software-Lösung können die Jugendämter meist vom jeweiligen Anbieter*innen durch eine Beratung oder Betreuung unterstützt werden.

Die in Deutschland führende Anbieterin ist die *PROSOZ Hertel Softwareentwicklungs- und Beratungsgesellschaft für Gemeinden, Städte und Kreise*, welche für über 250 Jugendämter ihre Fallssoftware vorhält. Laut eigener Website⁴ bietet dieser eine Kombination aus rechtssicherer Umsetzung und durchdachten Arbeitsabläufen mit Anbindung an Kassenverfahren, DMS-Systeme und Landesportale an. Weitere Funktionen sind die Anbindung von Online-Anträgen und die Aufbereitung von Datensätzen für den Export.

Bei der Recherche wurden neben der Fallssoftware ProSoz auch weitere Informationen über Softwareangebote für die Falldokumentation im Jugendamt herangezogen:

- SoPart
- LogoData
- rocom
- KDN.sozial

⁴ <https://www.prosoz.de/loesungen/jugendamt/>

Mögliche Schnittstellen und Erweiterungsmöglichkeiten

Es ist vorgesehen, dass die geplante App, die primär junge Menschen in den Hilfeplanverfahren unterstützen soll, mit den Fall-Softwares für Jugendämter verbunden werden kann und einen punktuellen Datenaustausch ermöglicht. Damit sollen Barrieren in der Kommunikation für die jungen Menschen abgebaut werden und Verfahrenswege (z. B. die Übermittlung des Hilfeplanprotokolls) erleichtert werden. Das könnte zudem auch die Arbeitsprozesse vereinfachen. Dabei soll idealerweise bei den Fachkräften kein zusätzlicher Aufwand für Inhaltspflege entstehen. Für die Identifizierung der genauen Möglichkeiten einer Verbindung zwischen den jeweiligen Fallsoftwares und der geplanten Lösung wird das Einverständnis der jeweiligen Anbieter*innen sowie die von ihnen bereitgestellte Software-Basis benötigt. Technisch und unter Berücksichtigung der geltenden Datenschutzbestimmungen wäre dies möglich.

3.2 Digitale Beratung, Hilfe und offene Austauschforen für junge Menschen

Beispielhaft kann veranschaulicht werden, dass es bereits Formate im Internet gibt, die jungen Menschen mit Beratungsangeboten (durch Professionelle oder Peers) oder mit offenen Austauschforen ansprechen, die eng an die Aufgaben der Kinder- und Jugendhilfe anknüpfen, teilweise auch durch etablierte Träger der Kinder- und Jugendhilfe vorgehalten werden. Die haupt- und ehrenamtlich geführten Angebote machen deutlich, dass sich mit digitalen Instrumenten neue Verfahren und Methoden in Unterstützungsangeboten für junge Menschen etablieren, die bisher aber singulär bleiben und aus Initiativen von engagierten Personen und Organisationen heraus entstehen. Bisher gibt es weder eine Gesamtstrategie für die Digitalisierung in der Kinder- und Jugendhilfe, noch liegen systematische Auswertungen vor, wie die bestehenden digitalen Angebote arbeiten, und welche jungen Menschen dadurch insbesondere erreicht werden. Folgende Angebote zeigen ein Spektrum von Beratung, Hilfe- und Austauschangeboten für junge Menschen.

Jugendnotmail

Jugendnotmail (www.jugendnotmail.de) ist ein kostenloses und anonymes Online-Beratungsangebot für Kinder und Jugendliche mit psychischen und seelischen Problemen. Jugendnotmail bietet einen vertraulichen und sicheren Online-Raum, in dem junge Menschen sich anonym und ohne Scheu über ihre Sorgen und Nöte austauschen können. Jugendnotmail sieht sich dabei als erste Anlaufstelle und Bindeglied zu lokaler Unterstützung. Jugendnotmail dient zudem als Beschwerdeinstanz nach SGBVIII, bietet die entwickelte Beratungssoftware auch anderen zur Nutzung an und bietet Suizidprävention für junge Menschen an. Zudem enthält das Angebot das lokale Online-Beratungsangebot „Jugendnotmail.Berlin“. Die Idee hinter diesem Pilotprojekt ist es, Berliner Beratende und Berliner Jugendliche zusammenzuführen, um eine noch individuellere Beratung anbieten zu können und bei Bedarf sinnvoll weiterzuvermitteln.

krisenchat | 24/7 Krisenberatung per Chat

Jugendliche haben durch Anbieter*innen, wie Krisenchat (www.krisenchat.de), die Möglichkeit, in schwierigen Lebensphasen persönliche Fragen zu stellen und darauf Antworten von Beratenden zu bekommen. Zusätzlich zum Krisenchat, der rund um die Uhr erreichbar sein soll, gibt es auf der Website auch einen Informationsbereich, der Jugendlichen verschiedene Artikel zu für sie relevanten Themen liefert.

Arcaid - Die Jugendhilfe App

Diese Software (www.arcaid.app) soll eine Vernetzung zwischen den Betreuenden und den Empfangenden der Kinder- und Jugendhilfe sein und deren persönlichen Kontakt unterstützen und erweitern. Die Arcaid-App gamifiziert pädagogische Konzepte, indem sie Spielwelten mit Aufgaben im echten Leben verknüpfen. Zusätzlich sollen analoge Prozesse digitalisiert, Administration vereinfacht und neue Kommunikationswege geschaffen werden. Aktuell befindet sich die Software noch in der Testphase.

Jugendapp

Die Jugendapp (www.jugendarbeit.digital/produkte/jugendapp) soll eine umfassende Grundlage für mediatisierte Jugendarbeit sein. Die Software soll der lokalen Jugendarbeit einen Schnellstart in die digitale Lebenswelt von Jugendlichen ermöglichen und sich leicht den jeweiligen Bedürfnissen anpassen lassen. Einige Funktionen sind ein lokales Austauschforum, eine Jugendredaktion, eine Chat-Funktion und eine anonyme Beratung.

Mögliche Schnittstellen und Erweiterungsmöglichkeiten

Die in dem Projekt JAdigital geplante App soll möglichst hilfreich für Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene gestaltet werden. Es wird erwogen, in einem internen Wissensbereich über relevante Themen des Hilfeplanverfahrens zu informieren und bereits existierende Beratungshilfen, wie zum Beispiel den Krisenchat, zu verlinken. Auch die Jugendhilfe-Apps Arcaid und Jugendapp könnten dort in einer Ressourcensammlung verlinkt werden. Diese Apps geben einen Eindruck vom Umfang bisheriger Lösungen in diesem Sektor und zeigen, wo eventuelle Chancen für die neue Lösung liegen könnten.



4 PARTIZIPATIVE ENTWICKLUNG EINER APP FÜR DIE DIGITAL GESTÜTZTE HILFEPLANUNG

4.1 Resultierende Bedingungen für das Software-Konzept

Nachdem Vorgaben für Software von öffentlichen Stellen und aktuellen Software-Beispielen in der Kinder- und Jugendhilfe genauer analysiert wurden, konnte ein Verständnis über die Bedingungen entwickelt werden, die mit dem App-Konzept erfüllt werden müssen. Diese lauten wie folgt:

Vorgaben für öffentliche Stellen

- DSGVO muss berücksichtigt werden.
- Individuelle Nutzerrollen und Zugriffsrechte müssen in der Administration mitgeplant und festgelegt werden.
- Barrierefreiheit ist in Gestaltung und Entwicklung zu berücksichtigen (z.B. durch Funktionen wie größere Schrift, mehr Schrift-Bild-Kontrast, leichte Sprache und eine Vorlese-Funktion für Sehingeschränkte).
- Software muss auf sicherem Server gehostet werden.
- Best Practices und Open Source-Code sind bevorzugt zu berücksichtigen.
- Eine umfangliche Dokumentation der Entwicklung ist zu gewährleisten.
- Es ist zu gewährleisten, dass Daten der Software so gut wie möglich zu verschlüsseln.
- Festgelegte Richtlinien und Entscheidungsprozesse werden für die Öffentlichkeit zugänglich gemacht.
- Entwicklungsbausteine werden unter Berücksichtigung fachlicher und technischer Standards konzipiert; sie sind so zu gestalten, dass sie einfach weiterentwickelt und integriert werden können.
- Die Software-Basis soll möglichst gut dokumentiert werden.

Anforderungen, die sich aus dem Vergleich aktueller Software-Beispiele ergeben

- Eine Sammlung von nützlichen Links und anderen Informations- und Beratungsressourcen im Wissensbereich sollten zur Verfügung gestellt werden.
- Der Aufwand der Inhaltspflege sollte für Fachkräfte so gering wie möglich sein.
- Softwares wie Arcaid und Jugendapp können eine gute Ergänzung zu der App-Lösung für die Hilfeplanung sein.
- Eine Softwarelösung sollte modular funktionieren und leicht anpassbar sein (ohne umfangreiche Kenntnisse zur Softwareentwicklung).
- Der Einstieg zur Nutzung sollte möglichst einfach gestaltet werden (z.B. durch die Verwendung vorhandener Authentifizierungsmöglichkeiten wie Bund-ID, Instagram-Login, u. ä.).

Das Konzept für ein digital gestütztes Hilfeplanverfahren in der Kinder- und Jugendhilfe wird im weiteren Prozess weiterentwickelt. Der erste Rahmen dafür wurde hier bereits geschaffen.

4.2 Entwicklung zielgruppenspezifischer Customer Segmente

Da die Einbindung junger Menschen und der Fachkräfte im Allgemeinen Sozialdienst zentraler Akteur*innen im Hilfeplanverfahren grundlegender Anspruch des Projektes ist, sollten im Austausch mit diesen in einem ersten Schritt zielgruppenspezifische Customer Segmente entwickelt werden, d. h. sinnvolle Funktionen einer App aus Sicht unterschiedlicher Nutzer*innengruppen. So fanden zunächst eine teaminterne Erarbeitung eines idealtypischen Hilfeplanverfahrensverlaufes sowie unterschiedlicher möglicher Verläufe aus der Perspektive verschiedener Stakeholder (Beteiligter am Hilfeplanverfahren) statt. Daraus wurden sogenannte User-Stories (fiktive Fälle) erarbeitet. Diese wurden für einen anschließenden Work-

shop mit in der Kinder- und Jugendhilfe tätigen Fachkräften genutzt. In diesem ersten Workshop mit Fachkräften wurden dann mittels der erarbeiteten User-Stories die Rahmenbedingungen für Hilfeplanverfahren in den jeweiligen Jugendämtern sowie Abläufe und Unterschiedlichkeiten im Hilfeplanverfahren erarbeitet und in einem sogenannten Customer Journey⁵ als Abbildung des Gesamtverlaufs festgehalten. Dabei wurde zum einen der unterschiedliche, aber gleichzeitig noch nicht weit fortgeschrittene Einsatz digitaler Instrumente und Methoden deutlich. Zum anderen stellte sich das Hilfeplangespräch als zentral dar, vor allem als mögliches partizipatives Element im Prozess.

4.3 Customer Segment Fachkräfte

Aus diesem Workshop konnte ein erstes Customer Segment für die Fachkräfte als eine der zentralen Akteur*innen im Hilfeplanverfahren erarbeitet werden. Dies beinhaltet deren ‚Pains‘, ‚Gains‘ und Jobs/Aufgaben. Pains sind dabei aktuelle Hindernisse, Barrieren oder Schwierig-

keiten im Verfahren, Jobs sind Dinge, die erledigt werden/ abgehakt werden müssen und Gains sind jene Dinge, die möglicherweise durch eine Softwareanwendung verbessert werden können.



Pain

Sprachliche, kulturelle Barrieren | Datenmanagement | Nutzung/Ausstattung Hardware | Dokumentation | Finden stationärer Plätze | Erfassung von Kinderwünschen | Zu wenig Zeit | Auswahl nicht geeigneter Hilfen | Umgang mit wenig kooperativen Familien



Gains

Zeitersparnis | Schnelle Dokumentation | Einfaches Finden verfügbarer Angebote | Weniger Medienbrüche | Integration in Alltag | Anschlussfähigkeit an bestehende Automatisierungen | Sprache zu Text



Jobs

Probleme lösen und Familie professionell unterstützen | Dokumentieren | Aktenführung | Hilfe aussuchen | Hilfe einleiten | Absichern durch kollegiale Beratung

Abb. 1: Customer Segment Fachkräfte mit Pains, Jobs & Gains

⁵ In der Marktwirtschaft bildet eine Customer Journey den gesamten Prozess, in den Kund*innen mit Anbieter*innen einer Dienstleistung oder von Produkten eintreten können und über verschiedene Touchpoints (Kontaktpunkte) sich eine Zielhandlung (z. B. ein Warenkauf) vollzieht.

Die Jobs stellen hier beispielhaft das umfangreiche Aufgabenspektrum der Fachkräfte dar. Als Pains erwiesen sich sprachliche oder kulturelle Barrieren mit Familien, die Hilfen zur Erziehung in Anspruch nahmen, das Datenmanagement, unzureichende Nutzung und Ausstattung mit Hardware, zeitaufwendige Dokumentation, Finden stationärer Plätze (Gleichzeitigkeiten, langes Umhertelefonieren), Unklarheit über die Erfassung der Wünsche von jungen Menschen, ein allgemein hohes Arbeitspensum, zu wenig Zeit für einzelne Fälle, ungeeignete Hilfen oder unkooperative Familien. Entsprechend wurden als Gains Zeitersparnis, schnellere Dokumentation, ein einfacheres Finden verfügbarer Angebote, weniger Medienbrüche, die Integration neuer Software in den Alltag, die Anschlussfähigkeit an Bestehendes und Automatisierungen wie beispielsweise Sprache zu Text erarbeitet. Obwohl in den Jugendämtern in der Regel bereits unterstützend Fallssoftware genutzt wird, gelingt es mit dieser offenbar nicht, die Bedarfe der Nutzer*innen zu decken, bzw. reichen einige Bedarfe über die Möglichkeiten einer rein verwaltend-dokumentierenden Software hinaus. Bisher folgt die Fallssoftware im Jugendamt der Eigenlogik der behördlichen Abläufe und steuert diese mit. Sie sind in keiner der vorhandenen Fallssoftware unterschiedlicher Anbieter*innen auf die aktive Mitgestaltung und Aneignung des Hilfeplanverfahrens durch die Adressat*innen ausgerichtet.

Zudem ergab der erste Workshop mit Fachkräften ein weiteres zentrales Ergebnis: So wurde im Austausch und in der Diskussion mit Fachkräften deutlich, dass, auch wenn die Hilfeplanung als ausgesprochen komplexe Herausforderung deutlich mehr beinhaltet und umfasst als das Hilfeplangespräch (Graßhoff 2022, S. 167), diesem eine Schlüsselposition für die Partizipation zukommt, da sich hier für Adressat*innen in regelmäßigen Abständen die Möglichkeit eröffnet, in einem direkten Gespräch mit der fallführenden Fachkraft und der hilfebringenden Einrichtung an einem Tisch zu sitzen und die eigenen Positionen, Vorstellungen und Befindlichkeiten zum Ausdruck zu bringen. Demski (2023) stellt ebenso fest, dass das HPG im Verfahren „das zentrale Partizipationsmomentum [ist], welches jedoch nur mit Vor- und Nachbereitung im Rahmen von Hilfeplanung funktionieren kann“ (vgl. ebd. S.

118). So soll es einen Dialog mit den Familien darstellen, bei dem Erwartungen und Befürchtungen gehört werden und nicht über die Köpfe der Adressat*innen hinweg entschieden werden soll (vgl. Helmig/Blüml/Schattner 1999, S. 56). Die Inhalte des Gespräches werden dabei in einem Protokoll, dem Hilfeplan, festgehalten. Als schriftliche Dokumentation eines teilweise kontroversen Aushandlungsprozesses soll der Hilfeplan auch stets Aufschluss über die Positionen der einzelnen Beteiligten geben (vgl. Gallep In Wiesner 2022, §36 Rn 1; Rätz/Schröer/Wolff 2014, S. 241). Ackermann (2022) formuliert fachliche Anforderungen an gute Beteiligung in Hilfeplangesprächen dahingehend, dass die Prozesse transparent gestaltet werden, die Sprache mehr an die Adressat*innen angepasst ist und diese gut auf das Gespräch vorbereitet werden müssen.

Zwei zentrale Erkenntnisse führten nach diesem ersten Workshop zu einer weiteren Engführung bezüglich der zu entwickelnden Anwendungen: Erstens stellte sich heraus, dass es für den reinen Verwaltungsakt bereits Fallssoftwares gibt und diese in den Jugendämtern bereits genutzt werden. Um deren Mängel oder aus Sicht der Nutzer*innen nicht ausreichenden Funktionsumfang decken zu können, müssten diese verändert werden, was die jeweilige Softwarefirma durchführen müsste oder das Jugendamt müsste sich für ein anderes Programm entscheiden, was mit einem enormen Aufwand verbunden wäre. Der Anspruch des Projektes JAdigital selbst ist an dieser Stelle nicht die Entwicklung einer „Verwaltungsapp“. Vielmehr sollen vor allem junge Menschen als Adressat*innen, um die es im Hilfeplan geht, im Mittelpunkt stehen und ein Instrument entwickelt werden, um entsprechend der oben benannten Forderungen im Rahmen des Hilfeplans dem Anspruch von mehr Partizipation und Mitsprache der jungen Menschen zu genügen. Idealerweise sollen in die Entwicklung eines Prototyps einer Hilfeplan begleitenden App auch die Pains und Gains der Fachkräfte einbezogen werden, um für alle Seiten den größtmöglichen Gewinn zu schaffen und keinen zusätzlichen (Verwaltungs-)Aufwand zu generieren. So hat sich daher die Entwicklung der App im Weiteren auf das Hilfeplangespräch als zentrales Partizipationsinstrument konzentriert und es wurde dafür das Customer Segment der jungen Menschen bearbeitet.

4.4 Customer Segment Jugendliche

Erste Ergebnisse in direkter Interaktion mit jungen Menschen als diejenigen, die eine Hilfe erhalten, wurden im Rahmen eines Jugendkongresses generiert, der durch einen freien Träger der Jugendhilfe in Niedersachsen organisiert wurde. Hier konnten sich die jungen Menschen in verschiedenen Workshop-Formaten beteiligen, um ihre Sicht auf das Hilfeplanverfahren sowie ihre Erfahrungen, mit Schwerpunkt auf dem Hilfeplangespräch, mitzuteilen. So konnten sie beispielsweise mithilfe eines digitalen

Moodboards für sie attraktive Anwendungen benennen oder anonym mittels Post-Its an einem Plakat Worte, Sätze und Gedanken aus und zu ihren Hilfeplangesprächen zu den Schwerpunkten „Wohngruppe“, „Jugendamt“, „Vorbereitung“ und „Wünsche“ benennen. Es zeigte sich großer Mitteilungsbedarf bei den jungen Menschen, und so konnten auch hier, mittels einer Analyse der Ergebnisse, die Pains, Gains und Jobs aus Sicht der Jugendlichen herausgearbeitet werden.



Pain

Wenig Informationen über Ablauf von Gesprächen | Sich unverstanden fühlen | Keine Wertschätzung/Frage nach persönlichem Wohlbefinden | Kennen eigene Möglichkeiten nicht | Keinen direkten Kontakt zu Jugendamt | Viele Erwachsene | Unschlüssige Ziele, nicht ausgerichtet nach persönlichen Interessen und Herausforderungen



Gains

Mehr Möglichkeiten, Wünsche zu äußern | Lob für Zielerreichung | Ziele, die zu eigenen Lebenszielen und Charakter passen | Möglichkeit, Feedback zu geben | Möglichkeit, sich zu beschweren



Jobs

Ziele bis zum nächsten HPG festlegen | Probleme, Wünsche, Needs benennen | Beweise für erreichte Ziele erbringen | Beschwerden einbringen (gegenüber Jugendamt oder der Hilfe)

Abb. 2: Customer Segment Jugendliche mit Pains, Jobs & Gains

Aus Perspektive der jungen Menschen lassen sich folgende zentrale Jobs für das Hilfeplangespräch festhalten:

- die partizipative Mitbestimmung über Ziele für den weiteren Hilfeprozess
- Kommunikation über vereinbarte Ziele aus dem vergangenen Gespräch, deren Reflexion und ein Austausch über die weitere hilfeperspektive
- die Anforderung, sich vor allen zu den eigenen Problemen, Wünschen und Bedarfen äußern zu müssen
- die Schwierigkeit, Beschwerde in dem Hilfeplanverfahren einzulegen und auch festzuhalten.

Wesentliche Pains, die von jungen Menschen formuliert wurden, waren:

- das Gefühl, zu wenig Information über Ablauf von Gesprächen im Vorfeld zu haben
- in dem Gespräch selbst sich nicht oder zu wenig verstanden zu fühlen
- keine oder keine ausreichende Wertschätzung zu erfahren
- nicht genug als ganze Person gesehen zu werden, sondern nur mit dem Blick auf Probleme.

Die jungen Menschen nehmen teilweise einen eher negativen Blick wahr und wenig einen auf ihre vorhandenen Ressourcen. Zudem fühlen sie sich nicht ausreichend über ihre eigenen Möglichkeiten informiert und haben in der Regel kaum direkten Kontakt zu ihrer zuständigen Fachkraft im Jugendamt. Innerhalb des Verfahrens, speziell der Gespräche, nehmen sie die Überzahl der erwachse-

nen Personen deutlich wahr und geben an, dass dieser Umstand es schwieriger mache, sich zu äußern. Zudem seien Ziele, auf die sich „geeinigt“ wird, nicht ausreichend auf ihre persönlichen Interessen und Bedürfnisse ausgerichtet. Weitere Herausforderungen wurden im Rahmen der Kommunikation zwischen und mit weiteren Ämtern benannt.

Als Gains benannten die Jugendlichen entsprechend, dass sie

- gerne mehr Möglichkeiten hätten, ihre eigenen Wünsche zu äußern,
- sich mehr Lob und Anerkennung für das Erreichen ihrer (Teil)Ziele und ihrer persönlichen Entwicklung zu bekommen wünschten,
- eine größere Passung der Ziele im HPG mit den eigenen Lebenszielen und ihrem Charakter/ihrer Persönlichkeit wichtig fänden sowie
- gerne die Möglichkeit hätten unkompliziert und vorab Feedback zu geben oder sich im Prozess beschweren zu können, um direkt für das kommende Hilfeplangespräch schon Verbesserungen anmerken zu können.

4.5 Konzeptentwurf

Aus den beiden gruppenspezifischen Customer Segmenten und dem Einbezug der Ergebnisse diverser Studien zu Hilfeplangesprächen (Demski 2023, Ackermann 2017, Muench et al. 2017, Hitzler 2012) wurde im Anschluss ein erster Konzeptrahmen für eine dem Hilfeplangespräch dienliche Software erarbeitet, die es vor allem den jungen

Menschen als Adressat*innen ermöglichen soll, aktiver als bisher an ihrem Hilfeplangespräch teilzuhaben und nicht nur im Gespräch, sondern auch in Vor- und Nachbereitung sowie in Form von Feedback ihre Sichtweise einzubringen und mitzubestimmen.

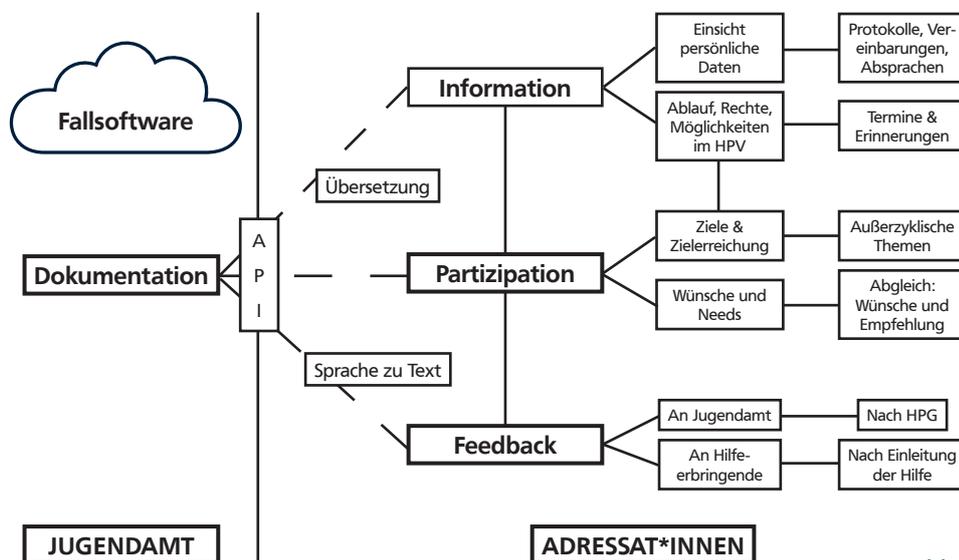


Abb. 3: Erster Konzeptrahmen Software

Das erste Konzept basierte dabei auf den drei Hauptfunktionen Information, Partizipation und Feedback, welchen verschiedene Unterfunktionen zugeordnet wurden. Basierend auf dieser ersten Strukturierung wurde dann in intensivem Austausch zwischen dem Forschungsteam und der Softwareagentur aus den Customer Segmenten, vor allem jenen der Jugendlichen und dem ersten Soft-

warekonzept, wiederum Kernfeatures für die Anwendung erarbeitet. Mit Features sind hier Funktionsbereiche (Menüpunkte) für eine zu entwickelnde App gemeint, die zur Verbesserung und Erweiterung des Hilfeplanprozesses, insbesondere zu einer strukturierten Absicherung der Mitwirkungsmöglichkeiten von jungen Menschen beitragen.

4.6 Durchführung und Ablauf Workshops

Auf der Grundlage der bis dahin erarbeiteten möglichen Struktur einer App wurde mit jungen Menschen in drei Workshops an der Weiterentwicklung der technischen Idee gearbeitet. Alle teilnehmenden mit jungen Menschen verfügten über Erfahrungen mit Erziehungshilfen sowie Hilfeplanung/Hilfeplangesprächen. An zwei der Workshops nahmen junge Menschen aus Wohngruppen im Alter von 15 bis 20 Jahren teil. Der dritte Workshop wurde mit Care Leaver*innen im Alter von 19 bis 21 Jahren durchgeführt. So konnte ein breites Spektrum an Erfahrungen und Eindrücken aus Hilfeplanprozessen abgedeckt werden. Die Workshops wurden mit dem Ziel durchgeführt, die Meinungen und Erfahrungen der jungen Menschen in Bezug auf ihr Hilfeplanverfahren zu

erfassen und die bisherigen App-Entwürfe auf den Prüfstand zu stellen und gegebenenfalls zu ergänzen. Dafür wurden erste Screendesigns dargestellt. Screendesigns sind Layouts für eine Bildschirmoberfläche, bei denen das mögliche Aussehen einer Anwendung, wie in diesem Fall einer App, nachempfunden wird, ohne dass dahinter bereits eine programmierte Software angelegt ist. Es geht zunächst um die Erarbeitung einer ansprechenden Benutzer*innenoberfläche, die die erforderlichen Funktionen simuliert. Mit einem solchen Prozessschritt soll erreicht werden, dass Vorstellungen der Zielgruppe (hier junge Menschen im Rahmen, die Hilfen zur Erziehung in Anspruch nehmen) in die technische Umsetzung eingebunden werden können.

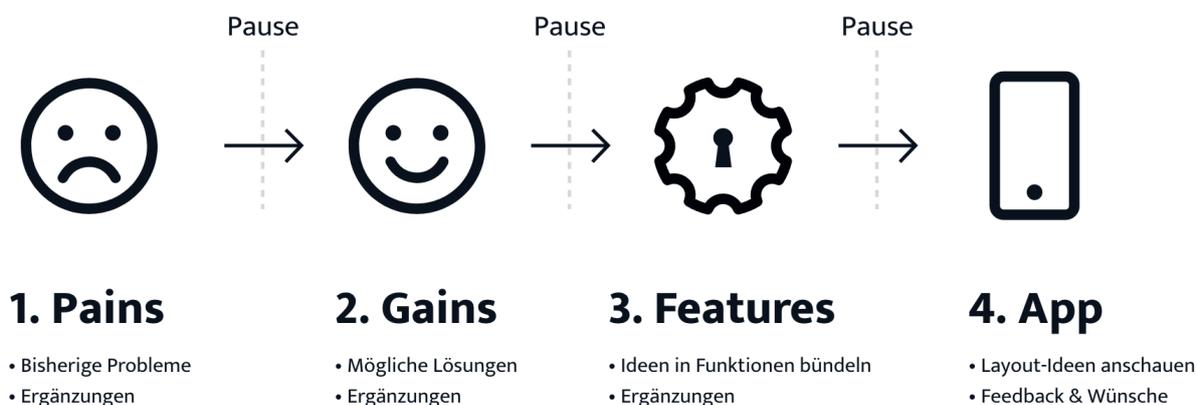


Abb. 4: Ablauf Workshops

Die Strukturen der drei Workshops waren dabei jeweils ähnlich aufgebaut: Nach einer kurzen Einleitung zum Sinn und Rahmen des Projekts, wurden den teilnehmenden jungen Menschen bisher erarbeitete Probleme im Hilfeplanverfahren präsentiert und diesen Pains anschließend passende Lösungsvorschläge als Gains gegenübergestellt. Diese Pains und Gains wurden in Gruppenarbeiten und Gesprächsrunden durch die Eindrücke und Ideen der jungen Menschen zunächst selbst erschlossen und dann ergänzt oder bestätigt.

Im Anschluss haben die Teilnehmenden den bisherigen Layout-Stand der App kennengelernt. Anhand der Screen-Designs wurden ihnen die grundlegenden geplanten Funktionen zur Bewältigung der identifizierten Prob-

leme und zur Integration der gesammelten Lösungsideen erklärt. Hierbei wurden die Meinungen der jungen Menschen zur App-Gestaltung eingeholt, um festzustellen, ob die bisherigen Layouts ansprechend und hilfreich für sie erschienen. Dabei konnten interessante Ideen der Teilnehmenden im Funktionsumfang der App-Planung ergänzt werden, wie z. B. einen Darkmode und einen Community-Aspekt, der es den jungen Menschen ermöglichen soll, sich untereinander zu relevanten Themen des Hilfeplanverfahrens auszutauschen.

4.7 Kernfeatures

Anders als bei den ersten beiden Workshops wurde bei einem dritten Termin noch stärker auf die vorläufigen Kernfunktionen der App fokussiert und die Layouts darauf basierend besonders beleuchtet. Hierfür wurden die bis dahin gesammelten Lösungsideen aufgegriffen und in

1. Einsicht in persönliche Daten
2. Termine und Erinnerungen
3. Überblick über persönliche Rechte
4. HPG-Vorbereitung
5. HPG-Nachbereitung und Feedback
6. Krisen während der Hilfe
7. Feedback nach HPG

Anschließend konnten zu den Kernaufgaben passende Layout-Screens präsentiert werden, anhand derer erklärt wurde, inwiefern der entwickelte Prototyp einer Software die definierten Features erfüllt.

Das Feature „Einsicht in persönliche Daten“ erfüllt die App beispielsweise über einen Profil-Bereich mit Zugriff auf relevante Kontaktdaten und Dokumente sowie über einen Übersichts-Bereich, über den sich die User zu ihren

sechs Funktionsbereiche (=Features), gebündelt, welche die App mindestens erfüllen sollte, um die bis dahin identifizierten Probleme zu lösen. Folgende Features wurden entwickelt:

Hilfeplangesprächen, wissenswerten Informationen und gesetzten Zielen informieren können. Außerdem werden die Nutzenden durch eine Benachrichtigungsfunktion regelmäßig an anstehende Termine und sonstige Neuigkeiten erinnert. Eine umfangreiche Beschreibung des gesamten App-Aufbaus befindet sich im Dokument „Softwarearchitektur & Proof of Concept“.

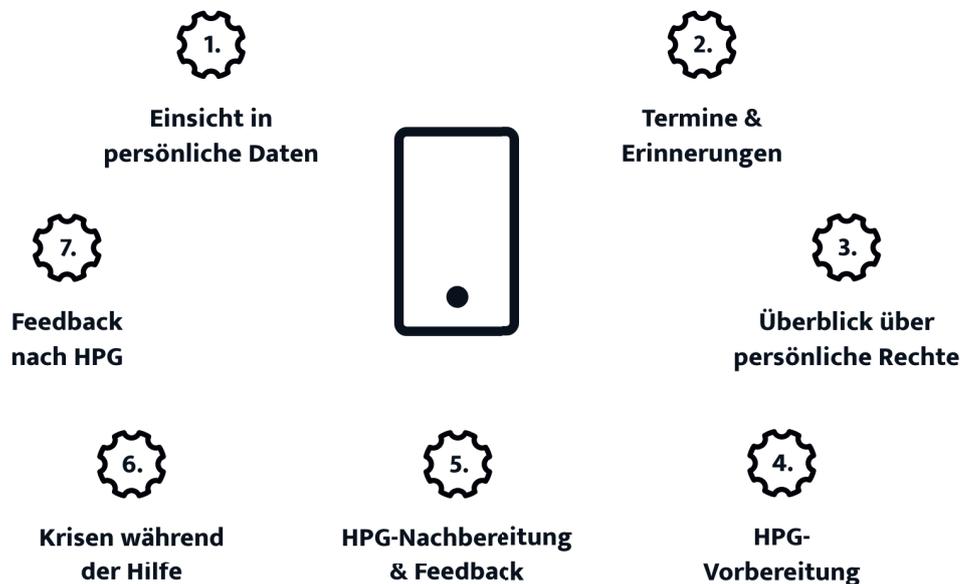


Abb. 5: Final erarbeitete Features

Jeder Workshop schloss mit einer Feedback-Runde ab. Auf Skalen konnten die jungen Menschen anonym bewerten, wie sie den Workshop zur User-Research und zum User-Testing fanden und dem verantwortlichen Team Verbesserungsvorschläge mitgeben. Die Bewertungen der Workshops waren insgesamt sehr positiv, so hieß es u. a. in den ausgefüllten Feedbackbögen „Ich konnte alles

sagen und habe mich sehr ernst genommen und gehört gefühlt“ oder „Also persönlich finde ich die App einfach krass. Cool.“ Auf diese Weise fand in einem partizipativen Prozess eine gemeinsame Weiterentwicklung der Features und Designs statt und das Customer Segment der Jugendlichen konnte zugleich verfeinert und erweitert werden.

4.8 User-Tests

Nachdem anschließend die Ergebnisse aus den Workshops in das bereits weit fortgeschrittene Layout eingearbeitet werden konnte, sollte die Usability (=Benutzer*innenfreundlichkeit) der Software mit jungen Menschen in mehreren User-Tests geprüft werden. Für den Test der auf diese Weise erarbeiteten Kernfunktionen und Screendesigns, wurden in einem weiteren Schritt User-Stories erarbeitet und die bisher mit Platzhaltertexten versehenen Screendesigns entsprechend der späteren Anwendung

Eine User-Story war bspw. wie folgt aufgebaut:

User-Story 3

Du bist ganz neu im Hilfeplanverfahren und hast mit der App noch kaum gearbeitet.

Jetzt möchtest du

1. deine **persönlichen Daten** einsehen und bestätigen.

Außerdem möchtest du mehr von dir als Person erzählen. Dafür möchtest du

2. einen **„Das bin ich“**-Text ergänzen

Weil du noch wenig Erfahrung mit dem Hilfeplan hast, möchtest du

3. einen Artikel zum **Hilfeplangespräch** lesen.

Abb. 6: Beispielhafte User Story

Die User-Stories waren durch eingeblendete Übergangsscreens ergänzt, die den jungen Menschen eine Bestätigung bei abgeschlossenen Teilaufgaben gaben und am Ende aller Aufgaben den erfolgreichen Abschluss der User-Story attestierten.

Da in diesem Projektrahmen zunächst nur die Konzeption und Gestaltung einer Software-Lösung im Mittelpunkt stand und nicht die tatsächliche Programmierung, wurde die Benutzerführung der App in Form von Click Dummies geprüft. Dabei handelt es sich um einfach entwickelte Prototypen für Softwareanwendungen zum Anklicken, mit der im Laufe einer Web- oder Softwareentwicklung (also der Erstellung von Internetseiten oder der Programmierung von Webanwendungen) ein frühzeitiges Feedback der User eingeholt werden kann. Diese Click Dummies bestanden aus verlinkten Layout-Screens, die sich durch dynamische und verlinkte Elemente in der Nutzung ähnlich wie eine programmierte App anfühlen.

mit Inhalt in Form von fiktiven Personen, Texten, Unterlagen und Kontakten bestückt.

Bei den User-Stories handelte es sich um sechs kurze Aufgaben, die mindestens eine der erarbeiteten Kernfunktionen als Schwerpunkt hatten. Jede der Aufgaben bestand dabei aus jeweils drei Unteraufgaben, die erfüllt werden mussten und sich auf alltägliche Szenarien im Hilfeplanverfahren aus Sicht der jungen Menschen bezogen.

Im User-Testing wurde den jungen Menschen, nach einer kurzen Einleitung zur App, jeweils eine User-Story zugewiesen. Manche der jungen Menschen waren so schnell fertig, dass sie eine zweite Aufgabe direkt im Anschluss machten. Die Tests wurden mit Einverständnis der jungen Menschen audiovisuell aufgezeichnet und für spätere Auswertungen dokumentiert. Auf diese Weise war es möglich zu ermitteln, an welchen Stellen die Anwendung nur schwer verständlich ist, User an Hürden stoßen oder in für sie unlösbaren Sackgassen enden.

Insgesamt wurde deutlich, dass meistens die Aufgabenstellung selbst die größte Herausforderung im User-Testing war. Aufgrund von Sprachbarrieren und Verständnisproblemen waren einige der Teilaufgaben schwierig zu verstehen oder wurden während der Tests vergessen. Ein erhöhter Schwierigkeitsgrad war auch dadurch gegeben, dass die jungen Menschen keine Einführung in den Aufbau der App bekamen und sie sich nicht wie bei der

echten späteren Nutzung Schritt-für-Schritt an die App gewöhnen konnten. Daran wird deutlich, dass eine gute intuitive Nutzung einer App eine wesentliche Voraussetzung für deren erfolgreichen Einsatz ist und auf deren partizipative Entwicklung unbedingt ausreichend Zeit verwendet werden sollte.

Trotz der schwierigen Rahmenbedingungen wurden alle User-Tests der unterschiedlichen Workshops erfolgreich abgeschlossen. Manche User absolvierten ihre Aufgaben sogar innerhalb weniger Minuten. Die insgesamt positiven Bewertungen der Layouts und das große Interesse an der Projektidee lassen auf eine hohe Akzeptanz der JADigital-App schließen. Die gewonnenen Erkenntnisse

aus diesen Auswertungen flossen direkt in den Umsetzungsprozess ein. Daraus resultierende Design-Anpassungen waren unter anderem die Umbenennung des „Notfall melden“-Buttons im Profil-Bereich in „Bedarf melden“ und dessen Ergänzung um einen Informationstext, um dessen Funktion zu beschreiben und Nutzende nicht abzuschrecken.

Durch kontinuierliche Abstimmungs- und Verbesserungsschleifen sollte sichergestellt werden, dass die App möglichst nutzerfreundlich und somit effektiv gestaltet wird. Die User-Tests dienten als wichtiger Meilenstein im Prozess.

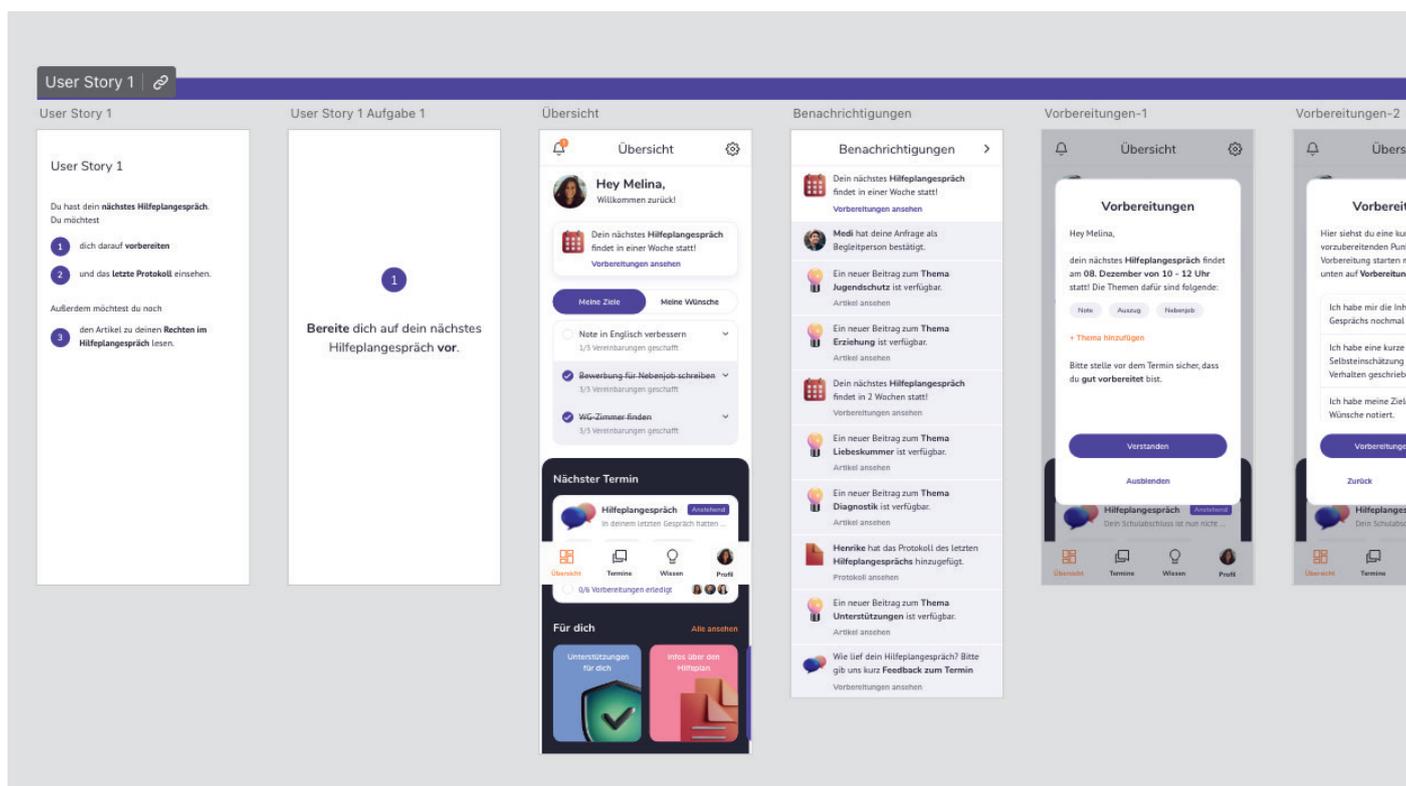


Abb. 7: Beispielgrafiken von Click Dummies

4.9 Rückbezug Fachkräfte

Die Entwicklung des Konzepts für die App nahm ihren Ausgangspunkt auf der Grundlage eines Workshops unter Einbezug von Vertreter*innen aus Allgemeinen Sozialdiensten mehrerer Jugendämter. Gemeinsam wurden Prozessschritte von der Einleitung einer Hilfe zur Erziehung über die fortlaufender Hilfeplanungs(gespräche)

bis zur Dokumentation zusammengetragen. Dabei wurde auch erörtert, welche konkrete technische Passung eine solche Anwendung erfüllen müsste, um an das Hilfeplanverfahren, auch unter Aspekten der Datenschutzkonformität, anschlussfähig zu sein.



Abb. 8: Sammlung von Prozessschritten in Hilfeplanverfahren (Workshop mit Vertreter*innen aus Allgemeinen Sozialdiensten – ASD)

Im Weiteren fand ein Workshop mit Fachkräften statt (s.a. Dokumentation AP3), um die Kompatibilität der App-Anwendung mit den derzeitigen technischen Verfahren bei öffentlichen Trägern der Jugendhilfe abzuklären und gemeinsam zu erarbeiten, was eine App ggf. leisten müsste, um das deren Anbindung an das Hilfeplanverfahren gut durchführen zu können.

Basierend auf einem der größten Painpoints der Fachkräfte, der Dokumentation, fand zudem abschließend noch ein Austausch mit Vertreter*innen von ProSoz als dem größten Fallssoftwareanbieter*innen statt. Da die Anwendung keine Fallssoftware ersetzen soll, aber gleichzeitig die Angst vor Mehrbelastung durch noch mehr Dokumentationsaufwand auf Seiten der Fachkräfte immer wieder betont wurde, scheint die ideale Lösung hier eine API,

also eine Schnittstelle zur Kommunikation mit der entsprechenden Fallsoftware, über die Daten ausgetauscht werden können. Dadurch können Mehrfacheingaben vermieden, gleichzeitig aber auch Entlastung geschaffen werden, indem beispielsweise Hilfepläne zur Einsicht und Bestätigung zur Verfügung gestellt werden können. Es gilt herauszufinden, welche Schnittstellen die Fallssoftwares hier jeweils zur Verfügung stellen und wo die Möglichkeiten aber auch Grenzen eines Austausches sind.

Basierend auf den sich daraus ergebenden Erkenntnissen und vor allem den User-Testings wurden dann in einem letzten Schritt die Kernfeatures und zugehörigen Screen-designs entsprechend der Ergebnisse angepasst und final die Softwarekonzeption erarbeitet.

5 SOFTWAREARCHITEKTUR FÜR EINE DIGITAL UNTERSTÜTZTE HILFEPLANUNG

5.1 Ausgangssituation und Problemstellung

Bei der Reflexion der aktuellen Umsetzung der Hilfeplanverfahren i. S. der §§ 36, 37c SGB VIII wurden zwei Herausforderungen identifiziert, die gleichzeitig die Qualitätssicherung dieses zentralen Steuerungsinstruments in den Erziehungshilfen (vgl. Heidemann et al. 2023) behindern. Dafür wurde eine digitale Infrastruktur als Lösungsvorschlag erarbeitet.

Problemstellung 1: Die Fachkräfte in der Kinder- und Jugendhilfe sind überlastet und die Jugendämter brauchen einen Digitalisierungsschub.

Laut dem Statistischen Bundesamt gab es im Jahr 2022 fast eine Million Maßnahmen der Hilfen zur Erziehung (etwa 820.000 Einzelhilfen und 179.500 Familienhilfen) in Deutschland⁶. Diese Zahl an Hilfen weist darauf hin, dass es auch eine sehr hohe Zahl an Hilfeplangesprächen geben muss – sowohl die planmäßigen in einem regelmäßigen Turnus als auch unvorhergesehene, z. B. infolge von Krisensituationen. Im Rahmen eines Expert*innenworkshops mit Fachkräften aus Allgemeinen Sozialdiensten, der in der Auftaktphase der Entwicklung einer Softwareinfrastruktur durchgeführt wurde, wurde die Annahme bestätigt, dass die Hilfeplangespräche ein verbindliches und regulierendes Instrument der Hilfen zur Erziehung darstellen, gleichzeitig kaum nach den empfohlenen Fachstandards (BAGLJÄ 2023, Schraper 2018) unter entsprechender Vorbereitung durchgeführt werden kann. Außerdem stellte sich heraus, dass viele der Arbeitsschritte noch analog gelöst werden und daher den Prozess eher behindern. So müssen in vielen Jugendämtern z. B. Hilfeplanprotokolle nachträglich digitalisiert und verschickt werden. Es gibt keine einheitlichen Standards, auch nicht für das Verfassen von Protokollen und die gemeinsame Bestätigung der verschriftlichten Inhalte.

Problemstellung 2: Die Ansprüche und Bedürfnisse der Kinder, Jugendlichen und Familien im Hilfeplanverfahren können aufgrund der Überlastung nicht komplett erfüllt werden.

Laut Statistischem Bundesamt wurden im Jahr 2022 etwa 990.400 erzieherischer Hilfen für junge Menschen unter 27 Jahren bzw. für ganze Familien gewährt (Statistisches Bundesamt 2023). Durch den in vielen Bereichen der Kinder- und Jugendhilfe, wie auch den Hilfen zur Erziehung zu verzeichnenden Fachkräftemangel (BELEG) ist es zusätzlich erschwert, bei den wachsenden Zahlen an Hilfen den Wünschen und Bedürfnissen der beteiligten Menschen gerecht zu werden. Im Rahmen einer Befragung junger Menschen während eines Jugendkongresses in Niedersachsen, an dem ausschließlich junge Menschen mit Erziehungshilfeefahrung (care-experienced young people) teilgenommen haben, wurde diese Annahme bestätigt. Viele der Befragten gaben an, sich in ihrem Hilfeplanverfahren nicht richtig angehört und verstanden gefühlt zu haben/zu fühlen.

Die Entwicklung einer App zur Digitalisierung und Verbesserung des Hilfeplanverfahrens sollte insbesondere zu der Bearbeitung dieser genannten Herausforderungen konzipiert werden. Dabei wurde insbesondere die Verbesserung der Beteiligung junger Menschen in den Fokus gerückt und unter anderem folgenden Mehrwert bieten:

1. Eine verbesserte Teilhabe der jungen Menschen durch eine für sie individualisierte Software.
2. Mehr Transparenz und inhaltliche Absicherung für Fachkräfte und junge Menschen durch die App als digitale Schnittstelle.
3. Eine Effizienzsteigerung bei Jugendämtern durch eine direkte und unkomplizierte Kommunikation.

⁶ <https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Soziales/Jugendarbeit/Tabellen/hilfen-erziehung-jungevolljaehrige.html>

5.2 Ablauf

Um die bestmögliche Lösung zu erarbeiten, wurde die Konzeption und Gestaltung der App systematisch und partizipativ in vier Schritten umgesetzt.



Schritt 1: Probleme identifizieren

Um einen möglichst vollständigen Eindruck über die Probleme junger Menschen in ihrem Hilfeplanverfahren zu erhalten, wurde eine Auflistung von Problemen gesammelt, die durch mehrere Workshops mit jungen Menschen bestätigt und ergänzt wurde.

Schritt 2: Lösungen finden

Den dadurch gesammelten Problemen wurden anschließend passende Lösungen gegenübergestellt. Dadurch ergaben sich erste Ideen für technische Bausteine der App.

Schritt 3: Ideen in Funktionen bündeln

Um die Konzeptions- und Gestaltungsphase möglichst effektiv zu gestalten, wurden die bis dahin gesammelten Lösungsideen sortiert und in Kernfeatures gebündelt. Durch diese Funktionsübersicht wurden die Anforderungen an die App noch deutlicher.

Schritt 4: App gestalten

Nachdem ein klares Anforderungsprofil erarbeitet wurde, konnte zunächst der inhaltliche Aufbau der App in Form von Wireframes abgestimmt und anschließend in Screen-Designs ausgestaltet werden. Die Wireframes bildeten ein vorbereitendes Schema, um festzuhalten, wo z. B. in der App welche Features angeordnet sein sollen, wie zwischen den einzelnen Elementen navigiert werden kann und andere Überlegungen für die Gestaltung der Software. Die Entwürfe der einzelnen App-Layouts wurden anschließend für User-Tests aufbereitet, um eine funktionsfähige App grundlegend zu simulieren. Die App-Idee wurde von mehreren jungen Menschen durch praxisnahe Aufgabenstellungen getestet.

5.3 Aufbau

Um eine optimale Benutzerführung zu gewährleisten, ist ein sinnvoller App-Aufbau fundamental. Wenn die App optisch ansprechend aussieht, aber die Nutzenden sich nicht zurechtfinden können, wäre die Funktionalität der App stark eingeschränkt. Um eine gute Orientierung zu gewährleisten, wurde die App in vier Hauptbereiche als Navigationspunkte strukturiert.

Digitale Brücken bauen: Ermächtigung junger Menschen in der Jugendhilfe



Übersicht

Ziele, Erinnerungen und anstehende Termine auf einen Blick



Termine

Optimale Vor- und Nachbereitung für Hilfeplangespräche



Wissenswertes

Artikel und Ressourcen zu relevanten Themen der Hilfeplanung gebündelt



Profil

Einsicht in Kontaktdaten, Ansprechpartner und Dokumente

Navigationspunkt 1: Übersicht

Als erster Einstieg und zentrale Orientierungsmöglichkeit dient der Übersicht-Bereich. In diesem finden die jungen Menschen für sie relevante Informationen zu ihrem Hilfeplanverfahren auf einen Blick. Unter anderem finden Sie unter diesem Navigationspunkt auch Benachrichtigungen und Erinnerungen, festgelegte Ziele und anstehende Termine.

Navigationspunkt 2: Termine

Um den jungen Menschen eine optimale Vor- und Nachbereitung für Hilfeplangespräche zu ermöglichen, gibt es im Termin-Bereich eine Sammlung anstehender und bereits absolvierter Hilfeplangespräche. Die Nutzenden haben hier die Möglichkeit, sich über die Themen und Eckdaten der anstehenden Gespräche zu informieren. Durch interaktive Vorbereitungs- und Nachbereitungs-Module wird die Effektivität der Hilfeplangespräche erhöht und den jungen Menschen die Möglichkeit gegeben, ihre Meinung zu teilen. Außerdem können die Protokolle zum jeweiligen Hilfeplangespräch dort geteilt und kommentiert werden.

Navigationspunkt 3: Wissenswertes

Im Wissens-Bereich haben die Nutzenden Zugriff auf Informationen zu relevanten Themen der Hilfeplanung und können sich z. B. gebündelt über relevante Rechte und Aufgaben der Hilfeplanung sowie darüber hinaus über andere Unterstützungsmöglichkeiten, hilfreiche Anlaufstellen oder nicht zuletzt über Beschwerdeverfahren informieren.

Navigationspunkt 4: Profil

Die jungen Menschen haben im Profil Einsicht in relevante Kontaktdaten, ihre Ansprechpersonen und hinterlegte Dokumente. Außerdem können sie einen "Das bin ich"-Text formulieren, um ihre Interessen und Wünsche mit beteiligten Personen im Hilfeplanverfahren zu teilen und somit ein Bild über Eckdaten hinaus zu ermöglichen.

5.4 Funktionalitäten

Die zuvor beschriebenen vier Hauptbereiche bieten den Nutzenden Mehrwert durch eine Vielzahl von unterschiedlichen Funktionalitäten. Im Folgenden sind die jeweiligen Vorteile der Bereiche und dessen Funktionalitäten beschrieben.

Mehrwert Navigationspunkt 1: Übersicht

The image shows a mobile application interface for a support plan. The main screen is titled 'Übersicht' (Overview) and features several key sections:

- Benachrichtigungen (Notifications):** A list of updates such as 'Dein nächstes Hilfeplangespräch findet in einer Woche statt!' and 'Medi hat deine Anfrage als Begleitperson bestätigt.'
- Aktuelle Themen (Current Topics):** A list of topics with progress indicators, including 'Erziehung', 'Liebeskummer', and 'Diagnostik'.
- Mood-Tracker:** A section for tracking mood with a scale from 'Sehr gut' to 'Sehr schlecht'.
- Ziele und Wünsche (Goals and Wishes):** A checklist of tasks like 'Bewerbung-für-Nebenjob-schreiben' and 'WG-Zimmer-finden'.
- Anstehende Termine (Upcoming Appointments):** A section for the next appointment, including details like date and time.
- Artikel-Vorschläge (Article Suggestions):** Recommendations for articles, such as 'Unterstützungen für dich' and 'Infos über den Hilfeplan'.

On the left side of the image, there are three arrows pointing to the right, each followed by a text block:

- Alle relevanten Informationen zum HPV immer verfügbar
- Optimale Vorbereitung und Erinnerungen zum richtigen Zeitpunkt
- Effektive HPG durch optimale Übersicht (für junge Menschen)

- Alle relevanten Informationen zum Hilfeplanverfahren sind in der App immer verfügbar
- Optimale Vorbereitung auf Hilfeplangespräche und relevante Erinnerungen zum richtigen Zeitpunkt
- Effektive Hilfeplangespräche durch optimale Übersicht (für junge Menschen)

Funktionalitäten: Übersicht

- Aktuelle Themen (Informationen zum Hilfeplanverfahren des Nutzenden)
- Benachrichtigungen (bspw. zu Terminen und neuen Wissens-Artikeln)
- Ziele und Wünsche (als Checklist für kontinuierlichen Fortschritt)
- Mood-Tracker (für persönliche Reflexion des persönlichen Wohlbefindens)
- Anstehende Termine (stetige Erinnerung an nächstes Hilfeplangespräch und dessen inhaltliche Schwerpunkte)
- Artikel-Vorschläge (einfache Wissensbeschaffung)

Mehrwert Navigationspunkt 2: Termine

Funktionalitäten

Termine

Termin-Archiv

- HPG optimal vorbereiten
- Transparenz zu anstehenden Themen und anwesenden Personen und Protokollen
- Meinungsäußerungen nachträglich möglich
- HPG optimal nachbereiten

The image displays three mobile app screens illustrating the HPG (Hilfplangespräch) process. The first screen, 'Vorbereitungen für HPG', shows a progress bar from 1 to 7, with steps 1 and 2 completed. A text box states 'Ich habe mich mit meiner Betreuerin auf das kommende Gespräch vorbereitet'. The second screen, 'Hilfplangespräch', shows 'Themen des Gesprächs' and 'Protokoll' sections. The third screen, 'Übersicht', shows 'Nachbereitung' with a progress bar from 1 to 6 and a question 'Wie war die Atmosphäre im Gespräch?'. Callouts highlight 'Detail-Infos zu HPG', 'Nachbereitungen von HPG', and 'Einsicht- und Kommentarfunktion bei HPG-Protokollen'.

- Hilfeplangespräch optimal vorbereiten
- Transparenz zu anstehenden Themen und anwesenden Personen und Protokollen
- Ergänzungen nachträglich möglich
- Hilfeplangespräch optimal nachbereiten

Funktionalitäten: Termine

- Vorbereitungen für Hilfeplangespräch (durch interaktive Fragebögen und Checklisten)
- Detail-Infos zum Hilfeplangespräch (Beschreibungstext mit benötigten Eckdaten)
- Termine-Archiv (Zugriff auf alle bisherigen Hilfeplangespräche)
- Nachbereitungen von Hilfeplangesprächen (durch interaktive Fragebögen)
- Einsicht- und Kommentarfunktion bei HPG-Protokollen

Mehrwert Navigationspunkt 3: Wissenswertes

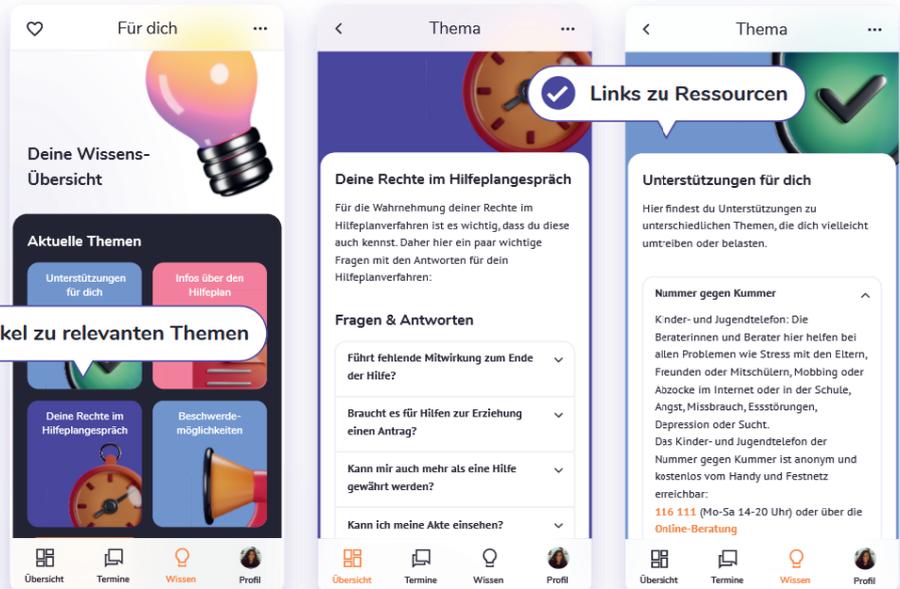
Funktionalitäten

Wissenswertes

✓ Artikel zu relevanten Themen

→ Besserer Informationsstand durch gebündelte Wissensquelle

→ Entlastung der Fachkräfte durch gebündelte Wissensquelle als erste Anlaufstation für junge Menschen



- Besserer Informationsstand durch gebündelte Wissensquelle
- Entlastung der Fachkräfte durch gebündelte Wissensquelle als erste Anlaufstation für junge Menschen

Funktionalitäten: Wissenswertes

- Artikel zu relevanten Themen
- Links zu Ressourcen

Mehrwert Navigationspunkt 4: Profil

Funktionalitäten

Profil

- Junge Menschen fühlen sich stärker wahrgenommen
- Verbindung zu Ansprechpersonen stärken
- Klare Zugehörigkeiten klären

persönliches Profil mit Kontaktdaten

Hilfebedarf melden

Das bin ich - Bereich

Ansprechperson und beteiligte Personen

Vereinbarungen und Dokumente

- Junge Menschen fühlen sich stärker wahrgenommen
- Verbindung zu Ansprechpersonen stärken
- Klare Zugehörigkeiten klären

Funktionalitäten: Profil

- persönliches Profil mit Kontaktdaten
- Das bin ich - Bereich (für die Möglichkeit persönliche Interessen zu teilen)
- Hilfebedarf melden (für die Suche nach schneller Unterstützung)
- Ansprechperson und beteiligte Personen (für mehr Klarheit)
- Vereinbarungen und Dokumente (gebündelt an einer Position)

5.5 Analyse von Progressive Web Apps (PWA)

Die Software soll als Progressive Web App (PWA) entwickelt werden. Anders als herkömmliche native Apps wird diese wie eine klassische Website entwickelt. Diese Lösung bietet einige Vorteile, die im Folgenden erläutert werden:

Analyse

Mit Progressive Web Apps (PWA) in die Zukunft

Zuverlässig wie Websites. Funktionell wie herkömmliche Apps.

Performance

oft schneller und reaktionsfähiger als herkömmliche Webanwendungen

Wartbarkeit

einfacher zu warten und zu aktualisieren als native Apps

Skalierbarkeit

Leicht zu skalieren, dank leistungsfähigen Web-Infrastrukturen

Zuverlässigkeit

PWA können offline oder bei schlechter Internetverbindung funktionieren

Erweiterbarkeit

PWA sind flexibel und können einfach um neue Funktionen und Dienste erweitert werden

Sicherheit

PWA unterstützen HTTPS, was eine sichere Datenübertragung gewährleistet

Vorteil 1: Performance

PWA sind oft schneller und reaktionsfähiger als herkömmliche Anwendungen, da sie moderne Web-Technologien nutzen.

Vorteil 2: Wartbarkeit

PWA sind einfacher zu warten und zu aktualisieren als native Apps, da notwendige Änderungen serverseitig vorgenommen werden können, ohne dass Nutzer Updates herunterladen müssen.

Vorteil 3: Skalierbarkeit

PWA können leicht skaliert werden, um mit einer zunehmenden Anzahl an Benutzern und Daten umgehen zu können, da PWA auf leistungsfähigen Web-Infrastrukturen aufbauen.

Vorteil 4: Zuverlässigkeit

PWA können offline oder bei schlechter Internetverbindung funktionieren und sind somit zuverlässiger als native Apps.

Vorteil 5: Erweiterbarkeit

PWA sind flexibel und können einfach um neue Funktionen und Dienste erweitert werden, ohne dass jedes Mal neue Updates aufgesetzt und heruntergeladen werden müssen.

Vorteil 6: Sicherheit

PWA unterstützen HTTPS (Hypertext Transfer Protocol Secure), was eine sichere Datenübertragung gewährleistet.

5.6 Wettbewerb

Im ersten Teil der Evaluation und Recherche wurde sich detailliert den aktuellen Software-Beispielen in der Jugendhilfe gewidmet und diese in zwei Kategorien unterteilt. Zum einen gibt es die Verwaltungs-Softwares, die auf Seiten der Jugendämter eingesetzt werden, um interne Prozesse zu digitalisieren und effektiver zu gestalten. Auf der anderen Seite gibt es Beratungshilfen für die Kinder und Jugendlichen, die als App oder Website zur Verfügung stehen.

Wettbewerb

Der Jugend mehr Stimme geben

Softwares für Jugendämter



Software für junge Menschen

JAdigital

- ✓ Fokus auf Teilhabe der jungen Menschen
- ✓ Mehr Transparenz und Effizienz im HPV
- ✓ Schnittstelle mit Jugendamt-Software gewünscht

Was die geplante JAdigital-App vom bisherigen Angebot abheben soll, ist der klare Fokus auf die Verbesserung des Hilfeplanverfahrens durch mehr Teilhabe auf Seiten der jungen Menschen.

Die App soll außerdem die Möglichkeit bieten, mehr Transparenz und Effizienz im Hilfeplanverfahren für Fachkräfte und junge Menschen zu bieten. Das gesamte Hilfeplanverfahren soll somit effizienter und angenehmer für beide Seiten funktionieren.

Ein weiterer Unterschied von JAdigital ist die gewünschte Zusammenarbeit mit bereits etablierten Verwaltungs-Softwares bei Jugendämtern. Die App soll als Ergänzung und Unterstützung für Jugendämter gesehen werden und kann als eine nützliche Kommunikations-Schnittstelle zwischen Jugendamt und jungen Menschen verstanden werden.

5.7 Proof of Concept

Wie bereits erläutert, wurde die Konzeptions- und Gestaltungsphase der App möglichst partizipativ gestaltet. Die Perspektiven von jungen Menschen und Fachkräften wurden in regelmäßigen Abständen in den Projektstand integriert und wirkten als Absicherung der bisherigen Lösung. Eine detaillierte Beschreibung der Workshops befindet sich im zweiten Teil dieses Arbeitspapiers „Prozessverlauf“.

Ergebnisse Workshops

Die während der Workshops mit jungen Menschen in der Entwicklungsphase erhaltenen Feedbacks sowie der Austausch mit Expert*innen zur grundlegenden App-Idee am Anfang und am Ende der Entwicklungsphase waren durchgehend positiv. Einige Funktionswünsche wurden während der durchgeführten Workshops aufgenommen und anschließend in den Layouts ergänzt. Auch die Vielzahl an User-Tests gaben Anhaltspunkte zur Optimierung. Es wurden vereinzelte Elemente prominenter gestaltet (z.B. die Verlinkung zum Protokoll) und Begrifflichkeiten umgeschrieben, um diese besser verständlich zu machen. Hier sind einige Eindrücke junger Menschen, die als Antworten auf die Fragebögen nach den durchgeführten Workshops geschrieben wurden:

„Ich persönlich finde die App ist einfach krass / cool.“

„... ich habe mich sehr ernst genommen und gehört gefühlt “

„Ich konnte alles sagen & bin super begeistert :)“

„Danke!“

Die User-Tests haben außerdem die Notwendigkeit einiger Funktionalitäten aufgezeigt, die in der Konzeption der App bereits geplant wurden. Diese können allerdings erst in der tatsächlichen Entwicklung final integriert werden. Folgende Funktionalitäten wurden für die spätere Umsetzung deutlich:

- 1. die Auswahl verschiedener Sprachen** (durch Sprachbarrieren bei vielen Teilnehmenden),
- 2. Wichtige Bereiche in leichter Sprache** (da manche Begrifflichkeiten schwierig zu verstehen waren) und
- 3. Barrierefreie-Tools** (Vorlesefunktionen, Schrift- und Kontrasterhöhungen etc.).

Austausch mit Fachkräften

In verschiedenen Kontexten, z. B. in zwei durch das Projektteam organisierten Fachaustausch-Runden, aber auch in öffentlichen Veranstaltungen, wie z. B. einer Arbeitsgruppe auf dem Kinder- und Jugendhilfetag im Landkreis Hildesheim im Jahr 2023 wurde die Idee einer digital gestützten Hilfeplanung die erste Konzeption der App vorgestellt und mit Fachkräften erörtert, welche Veränderungen daraus in der Umsetzung der Hilfeplanung erwachsen würden. Die Einschätzungen der Fachkräfte aus Jugendämtern/Allgemeinen Sozialdiensten waren insgesamt positiv. Folgende schriftliche Rückmeldung soll hier exemplarisch genannt werden:

„Die App sollte dringend weiter gefördert werden, sie entspricht der aktuellen Lebenswelt der Jugendlichen. Und auch die Kinder können (begleitet) profitieren und so auch gleichzeitig den Umgang mit Medien lernen :)“

Fachkräfte sehen neben diesem Blick auf die Lebenswelt der Jugendlichen auch eine mögliche eigene Entlastung als sehr positiv an. So einerseits im Rahmen der Pflicht junge Menschen zu informieren, der Prozessbegleitung und sich - auch nach Beendigung der Hilfe - in regelmäßigen Abständen nach deren Wohlergehen zu erkundigen.

Zudem betonen sie die Bedeutsamkeit eines Feedbacks im Nachgang des Hilfeplangesprächs und empfinden die App als sehr positiv für die Kommunikation zwischen dem jungen Menschen und dem Jugendamt auf der Grundlage eines Kontaktfeatures, den Dialog unterstützend, was explizit befürwortet wird. So kann die App hier aus Sicht der Fachkräfte vor allem dazu dienen, die bestehende Machtasymmetrie vielleicht nicht aufzulösen, aber doch die Position des jungen Menschen zu stärken und ihm zu mehr Stimme im Verfahren zu verhelfen.

Angemerkt und nachgefragt wurde vor allem, wer im Rahmen der App einbezogen und adressiert wird und welche Rolle den Eltern als Akteur*innen im Rahmen des Hilfeplanverfahrens dann im Rahmen der App zukommt und welche Berechtigungen und Zugänge dieser hier haben, bzw. in welcher Form sie einbezogen werden. Dies ist ein wichtiger Punkt, der im Rahmen einer weiteren Entwicklung unbedingt noch geklärt werden muss, ebenso wie die mögliche Altersspanne der jugendlichen Nutzer*innen.

Ebenso muss auch eine möglichst niedrighschwellige Implementierung und Nutzbarkeit auf Seiten des Jugendamtes mitbedacht werden, da durchaus angemerkt wurde, dass bei zu großer Komplexität oder (befürchteter) Mehrarbeit keine verbreitete Nutzung stattfinden könnte.

Aus technischer Perspektive haben die Fachkräfte der IT die Wichtigkeit von Sicherheit und eine gut strukturierte Administration bestätigt und die Möglichkeit von technischen Schnittstellen der App erfragt. Bis darauf, dass die Software als PWA umgesetzt wird und die Rahmenbedingungen öffentlicher Stellen (AP1) eingehalten werden müssen, sind noch keine konkreten technischen Anforderungen festgelegt, da diese von der potenziellen Verbindung der individuellen Verwaltungs-Softwares der Jugendämter abhängig sind. Da gewisse Jugendämter nicht direkt zu Beginn aufgrund ihrer technischen Verwaltungs-Software ausgeschlossen werden sollen, werden die technischen Lösungsmöglichkeiten flexibel gehalten.

5.8 Roadmap

Im bisherigen Projektverlauf wurden die Grundsteine der JAdigital-App gelegt. Die Software-Lösung wurde umfänglich konzipiert und gestaltet und steht für eine zukünftige Entwicklung bereit.

Im Folgenden sind die bereits geleisteten und zukünftigen Schritte aufgelistet.



Meilenstein 1: Evaluation und Recherche (erledigt)

Folgende Schritte sind bereits umgesetzt

- Projektplanung
- Recherche & Dokumentation
- Austausch mit Fachkräften und jungen Menschen

Meilenstein 2: App-Gestaltung (erledigt)

Folgende Schritte sind bereits umgesetzt

- Wireframes
- App-Screens
- Prototypen-Layouts
- User-Tests

Meilenstein 3: Entwicklung (offen)

Folgende Schritte wären für die zukünftige Entwicklung offen

- Coding von Prototypen
- Verbindung Verwaltungssoftware
- Implementierung der App

5.9 Technische Anforderungen

Abschließend sind die technischen Anforderungen der App noch gesammelt aufgelistet. Diese gehen aus den vorherigen Ergebnissen hervor.

Vorgaben für öffentliche Stellen

Die zu beachtenden Rahmenbedingungen wurden ausführlich im AP1 (Recherche und Evaluation) beleuchtet. Die wichtigsten Merkmale sind hier aufgelistet:

- Aktuelle Datenschutzauflagen (gemäß DSGVO) müssen erfüllt sein
- Barrierefreiheit-Standards müssen integriert sein (gemäß WCAG)
- Daten müssen verschlüsselt und Zugriffsrechte richtig verwaltet sein
- Richtlinien und Entscheidungsprozesse in der Umsetzung müssen transparent für die Öffentlichkeit kommuniziert werden
- Entwicklungsbausteine sollen möglichst vielen offenen Standards entsprechen
- Software-Basis muss gut dokumentiert werden und der Zugang zum Quellcode sichergestellt sein

JAdigital als PWA

Die Entwicklung der App ist als Progressive Web App (PWA) vorgesehen. Da diese einige Vorteile gegenüber nativen Apps aufweist. Diese Vorteile sind folgend erneut aufgelistet:

1. PWA sind oft schneller und reaktionsfähiger als herkömmliche Anwendungen, da sie moderne Web-Technologien nutzen.
2. PWA sind einfacher zu warten und zu aktualisieren als native Apps, da notwendige Änderungen serverseitig vorgenommen werden können, ohne dass Nutzer neue Updates herunterladen müssen.
3. PWA können leicht skaliert werden, um mit einer zunehmenden Anzahl an Benutzern und Daten umgehen zu können, da PWA auf leistungsfähigen Web-Infrastrukturen aufbauen.
4. PWA können offline oder bei schlechter Internetverbindung funktionieren und sind somit zuverlässiger als native Apps.
5. PWA sind flexibel und können einfach um neue Funktionen und Dienste erweitert werden, ohne dass neue Updates jedes Mal aufgesetzt und heruntergeladen werden müssen.
6. PWA unterstützen HTTPS (Hypertext Transfer Protocol Secure), was eine sichere Datenübertragung gewährleistet.

Perspektiven: Die Schnittstelle mit der Verwaltungssoftware

Zur Klärung der Frage eines möglichen Datenaustausches zwischen bestehenden Verwaltungssoftwares und der App konnte ein Austausch mit ProSoz als führendem Anbieter für Verwaltungssoftware in Jugendämtern erreicht werden. Im Falle eines Anschlusses an die Verwaltungssoftware von ProSoz sind nach Aussage der Expert*innen umfangreiche Vorarbeiten nötig, rechtliche Fragen müssen umfassend geklärt werden und es muss differenziert werden, welche Informationen in welcher Form hier bereitgestellt beziehungsweise ausgetauscht werden sollen. So hat jede Person das Recht, ihre Personenstammdaten einzusehen, aber die Schnittstelle braucht einen Prozess, wie man mit den Daten umgeht. Bereits bestehende "Austauschdreh scheiben" zwischen Sozialämtern und Jobcentern können hier Ansätze liefern. Zudem ist auch die Frage der Authentifizierung zu klären. Trotz der noch zu klärenden Fragen sind die Programmierung der App und Anknüpfung an bestehende Fallsoftwares aus Sicht der Expert*innen von ProSoz ein machbares und erstrebenswertes Vorhaben.

6 FAZIT

Das Instrument einer digital gestützten Hilfeplanung hat im Entwicklungsprozess überzeugende Vorteile und schließlich auch die Möglichkeiten einer verlässlicheren Sicherstellung der Rechte im Sinne der §§5, 8, 36 und 37c SGB VIII aufgezeigt. Es sind allerdings für eine Umsetzung des Prototyps noch entscheidende Voraussetzung zu schaffen. Bisher kann grundsätzlich noch nicht davon ausgegangen werden, dass die digitalen Infrastrukturen bei den öffentlichen Trägern der Kinder- und Jugendhilfe hinreichen, um eine digital gestützte Hilfeplanung für junge Menschen, wie sie in diesem Ergebnisbericht entwickelt und beschrieben wurde, vorzuhalten. Im Gegensatz zu Digitalisierungsprozessen in anderen Verwaltungsbereichen wie der Arbeitsverwaltung oder der Gesundheitsversorgung, der Schulen oder anderer sensibler gesellschaftlicher Systeme wie den Finanzdienstleistungen liegt die öffentliche Kinder- und Jugendhilfe noch weit hinter Mindeststandards des Onlinezugangsgesetzes für eine barrierefreie Kommunikation und Bearbeitung von Verwaltungsvorgängen zurück. Die Verbesserung digitaler Zugänge in die Verfahren der öffentlichen Träger der Jugendhilfe, z. B. für eine Antragstellung auf Hilfen zur Erziehung oder eine Terminierung eines Beratungsgesprächs ist eher eine Zukunftsvision als eine Regelstruktur, obwohl das OZG bis 2022 hätte umgesetzt werden sollen. Die Ausstattung in den Jugendämtern variiert nicht nur stark, sondern ist dafür auch insgesamt noch nicht weit genug ausgebaut.

Die Verwaltungsverfahren und -standards müssen aber zukünftig in der Kinder- und Jugendhilfe in eine verlässliche digital-analoge Strukturen eingebettet werden, weil die Erziehungshilfen weiterhin auch von einem hohen Maß an ortsgebundenen Tätigkeiten und Kommunika-

tionsprozessen geprägt sind. Dafür sind diese in hybride Verfahren und eine digitalisierungsoffene Arbeitskultur zu integrieren. Dies wird auch vor dem Hintergrund einer inklusiven Kinder- und Jugendhilfe umso dringlicher.

Die Kinder- und Jugendhilfe kann mit einer digitalen Perspektive auf die Verfahren auch der Verwirklichung der Rechte junger Menschen in der Hilfeplanung besser entsprechen und Machtasymmetrien ausgleichen. Auch die Leistungsbeschreibungen der Erbringer*innen wären in diesem Kontext transparenter zum Gegenstand des Hilfeplanverfahrens zu machen. Und könnten z. B. in der App sichtbar für die jungen Menschen hinterlegt werden.

Es wäre auch weiterhin in diesem Prozess der Digitalisierung erstrebenswert, Grundprinzipien wie die Zielorientierung in der Hilfeplanung kritisch zu reflektieren und die besondere Fokussierung auf die Erfüllung der jungen Menschen durch Feedback- und Beschwerdeinstrumente gegenüber den Fachdiensten auszugleichen und zu modifizieren. Schließlich wird das Hilfeplanverfahren entlang einer engen Auslegung und Prüfung von Zieldefinitionen immer wieder kritisiert.

Eine App zur Unterstützung der Kommunikation zwischen jungen Menschen und öffentlichen Trägern im Rahmen der Hilfeplanung kann als Instrument in der wechselseitigen Aushandlung von Unterstützungsprozessen erprobt und weiterentwickelt werden. Schließlich können neue und auch barrierefreiere Dokumentationsformen sowie inklusivere Verfahren der Hilfeplanung mit der hier vorgestellten App erreicht werden. Damit kann auch dazu beigetragen werden, in der Hilfeplanung in einer „verständlichen, nachvollziehbaren und wahrnehmbaren Form“ (§ 36 Abs. 1 SGB VIII) aufzuklären und zu beraten.

LITERATUR

- Ackermann, T. (2022): Partizipation und Kinderschutz: Herausforderungen und Entwicklungsperspektive. In: Züchner, I./Peyerl, K. (Hrsg.): Partizipation in der Kinder- und Jugendhilfe. Weinheim/Basel: Beltz Juventa, S. 177–191.
- Ackermann, T. (2017): Über das Kindeswohl entscheiden. Zur Fallarbeit im Jugendamt, Bielefeld: transcript.
- Arbeitsgemeinschaft für Kinder- und Jugendhilfe (AGJ) (2022): Möglichkeiten und Grenzen der Digitalisierung in der Kinder- und Jugendhilfe während und nach der Corona-Pandemie. www.agj.de/veranstaltungen/archiv/transfer-fruehstuecke/dokumentation-transfer-fruehstueck-digitalisierung-in-der-kinder-und-jugendhilfe-waehrend-und-nach-corona.html (08.09.2023).
- Baumann, T./Kalkmann, J. (2022): Das Onlinezugangsgesetz und die Beistandschaft. Beitrag im Rahmen der Bundestagung des Praxisbeirats Beistandschaft des DIJuF in Fulda 2022. https://dijuf.de/fileadmin/Veranstaltungen/Dokumentation/Beistandschaftstagung/2022_Beistandschaftstagung/FT-BS_Praesentation_Baumann_Kalkmann_2022-09-13.pdf (08.09.2023).
- Bundesarbeitsgemeinschaft Landesjugendämter (BAGLJÄ) (2023): Empfehlungen. Qualitätsmaßstäbe und Gelingensfaktoren für die Hilfeplanung gemäß § 36 SGB VIII. Münster/München.
- Bundesjugendkuratorium (BJK) (2020): Junge Erwachsene – Soziale Teilhabe ermöglichen! Stellungnahme des Bundesjugendkuratoriums. München.
- Bundesjugendkuratorium (BJK) (2021): Digitalität von Kindheit und Jugend: Digitalpakt der Kinder- und Jugendhilfe. Berlin.
- Bundesministerium des Inneren und für Heimat (BMI) (2023a): Onlinezugangsgesetz (OZG). www.bmi.bund.de/DE/themen/moderne-verwaltung/verwaltungsmodernisierung/onlinezugangsgesetz/onlinezugangsgesetz-node.html (08.09.2023).
- Bundesministerium des Inneren und für Heimat (BMI) (2023b): Themenfeld Familie & Kind: Bremen digitalisiert weitere Familienleistungen. Meldung. www.onlinezugangsgesetz.de/SharedDocs/kurzmeldungen/Webs/OZG/DE/2023/05/themenfeld_familie_und_kind.html (08.09.2023).
- Demski, J. (2023): Hilfeplangespräche in der Sozialpädagogischen Familienhilfe. Partizipation aus der Adressat*innenperspektive. Wiesbaden: Springer.
- Deutsches Institut für Jugendhilfe- und Familienrecht (DIJuF) (2024): Digitalisierung in der Kinder- und Jugendhilfe. Rechtliche Rahmenbedingungen im Überblick. Heidelberg.
- DigiPäd 24/7 (2022): Das Recht junger Menschen auf analog-digitale Teilhabe verwirklichen – Empfehlungen für stationäre Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe sowie Internate. Hildesheim.
- Gallep, S. (2022): Zweites Kapitel. Leistungen der Jugendhilfe. Mitwirkung, Hilfeplan. In: Wiesner, R./Wapler, F. (Hrsg.): SGBVIII Kinder- und Jugendhilfe Kommentar. 6. Auflage. München: C. H. Beck, S. 737–813.
- Graßhoff, G. (2022): Partizipation in der Hilfeplanung. In: Züchner, I./Peyerl, K. (Hrsg.): Partizipation in der Kinder- und Jugendhilfe. Anspruch, Ziele und Formen der Partizipation von Kindern und Jugendlichen. Weinheim/Basel: Beltz Juventa, S. 167–176.
- Graßhoff, G./Karner, B./Renker, A./Rusack, T./Schroer, W. (2018): Hilfeplanung im Jugendamt Landkreis Hildesheim. Eine Arbeitsbroschüre für die Mitarbeiter_innen des Jugendamts-Erziehungshilfe im Landkreis Hildesheim. Hildesheim: Universitätsverlag.

- Hansbauer, P./Merchel, J./Schone, R. (2020): Kinder- und Jugendhilfe. Grundlagen, Handlungsfelder und professionelle Anforderungen. Stuttgart: Kohlhammer.
- Heidemann, M., Thomas, S., Volk, S. & Waltz, L. (2023). Bessere Beteiligung junger Menschen durch Digitalisierung in der Kinder- und Jugendhilfe. Überlegungen für die Hilfeplanung im Rahmen der Hilfen zur Erziehung. Sozialmagazin: die Zeitschrift für soziale Arbeit, 11/12, 51-57. <https://doi.org/10.3262/SM2312050>
- Helmig, E./Blüml, H./Schattner, H. (1999): Handbuch Sozialpädagogische Familienhilfe. BMFSFJ Schriftenreihe Band 182. Baden-Baden: Kohlhammer. www.bmfsfj.de/resource/blob/95350/956842b20540cd9b89cf5c8bea32200e/sr-band-182-sozialpaedagogische-fh-data.pdf (07.09.2023).
- Hitzler, S. (2012): Aushandlung ohne Dissens? Praktische Dilemmata der Gesprächsführung im Hilfeplangespräch, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Krause, H.-U. (2019): Beteiligung als umfassende Kultur in den Organisationen der Hilfen zur Erziehung. Haltungen-Methoden-Strukturen. Frankfurt am Main: Internationale Gesellschaft für Erzieherische Hilfen, IGFH-Sektion Bundesrepublik Deutschland der Fédération Internationale des Communautés Educatives (FICE) e. V.
- Krause, H.-U./Steinbacher, E. (2014): Vom Fall zur Hilfe: Hilfeplanung nach § 36 SGB VIII (KJHG). In: Krause, H.-U./Peters, F. (Hrsg.): Grundwissen Erzieherische Hilfen. Ausgangsfragen, Schlüsselthemen, Herausforderungen. 4. Auflage. Weinheim/Basel: Beltz Juventa, S. 69–92.
- Merchel, J. (2019): Hilfeplanung. In: Merchel, J. (Hrsg.): Handbuch Allgemeiner Sozialer Dienst (ASD). 3. Auflage. München: Reinhardt, S. 190–202.
- Messmer, H./Hitzler, S. (2007): Die soziale Produktion von Klienten – Hilfeplangespräche in der Kinder- und Jugendhilfe. In: Ludwig-Mayerhofer, W. (Hrsg.): Fallverstehen und Deutungsmacht. Akteure in der Sozialverwaltung und ihre Klienten. Opladen: Barbara Budrich, S. 41–73.
- Meysen, T./Lohse, K./Schönecker, L./Smessaert, A. (Hrsg.) (2022): Das neue Kinder- und Jugendstärkungsgesetz – KJSG. Baden-Baden: Nomos.
- Muench, K./Diaz, C./Wright, R. (2017): Children and Parent Participation in Child Protection Conferences: A Study in One English Local Authority, in: Child Care in Practice, 1, S. 49-63, doi.org/10.1080/13575279.2015.1126227
- Nonninger, S./Meysen, T. (2019): Kinder- und Jugendhilfe (SGBVIII). In: Merchel, Joachim (Hrsg.): Handbuch Allgemeiner Sozialer Dienst (ASD). 3. Auflage. München: Ernst Reinhardt GmbH & Co KG Verlag. S. 88-105.
- Pluto, L. (2018): Partizipation und Beteiligungsrechte. In: Böllert, K. (Hrsg.): Kompendium Kinder- und Jugendhilfe. Wiesbaden: Springer Fachmedien, S. 945–965.
- Rätz, R./Schröer, W./Wolff, M. (2014): Lehrbuch Kinder- und Jugendhilfe. Grundlagen, Handlungsfelder, Strukturen und Perspektiven. 2. Auflage. Weinheim/Basel: Beltz Juventa.
- Rieger, J. (2019): So viele Rechte wie nie zuvor – Partizipation in der Kinder- und Jugendhilfe. In: Straßburger, G./Rieger, J. (Hrsg.): Partizipation kompakt. Für Studium, Lehre und Praxis sozialer Berufe. Weinheim: Beltz Juventa. Seite: 111-116.
- Schrappner, C. (2018): Hilfeplanung nach §36 SGBVIII. In: Böllert, Karin (Hrsg.): Kompendium Kinder- und Jugendhilfe. Wiesbaden: Springer Fachmedien. S. 1029-1044.
- Sponagl, P. (2002): Das Hilfeplangespräch in der Heimerziehung. Frankfurt am Main: Eigenverlag des Deutschen Vereins für öffentliche und private Fürsorge. www.socialnet.de/files/materialien/attach/386.pdf (08.09.2023).
- Statistisches Bundesamt (2023): Hilfe zur Erziehung und Angebote der Jugendarbeit Hilfen zur Erziehung, einschließlich Hilfen für junge Volljährige in Deutschland nach Art der Hilfe. <https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Soziales/Jugendarbeit/Tabellen/hilfen-erziehung-jungevolljaehrige.html> (23.09.2023).

IMPRESSUM

Digitale Hilfeplanung in den Hilfen zur Erziehung

Konzeption einer mobilen Anwendung für mehr Partizipation

in der Kommunikation mit jungen Menschen

Ergebnispapier

Diese Broschüre wurde im Rahmen des Projekts *JAdigital. Digitalisierung in der Kinder- und Jugendhilfe konzeptionell gestalten* in Kooperation des Instituts für Sozialpädagogische Forschung Mainz gGmbH, des Deutschen Instituts für Jugendhilfe- und Familienrecht e. V. Heidelberg und der Universität Hildesheim erstellt. Das Projekt wurde von 2021-2024 gefördert durch das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend.

Infos zum Projekt:

<https://forschungsnetzwerk-erziehungshilfen.de/projekt/jadigital-2021-2024/>

<https://www.ism-mz.de/arbeitsbereiche/kinder-und-jugendhilfe-digital/jadigital-digitalisierung-in-der-kinder-und-jugendhilfe-konzeptionell-gestalten.html>

Dieses Werk steht als elektronische Publikation im Internet zur kostenfreien Verfügung:

<https://doi.org/10.18442/285>

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet unter <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Satz, Layout und Umschlaggestaltung: Henrike Gühne, Cluster Projekte Hildesheim

© Severine Thomas, Sabrina Volk, Constantin Klöpfer, Tim-Lars Schnehage

Universitätsverlag Hildesheim

Universität Hildesheim, Universitätsplatz 1, 31141 Hildesheim

Hildesheim, 2025

Bildnachweis: Alle verwendeten Grafiken und sonstige Abbildungen wurden im Rahmen des Projekts JAdigital. Digitalisierung in der Kinder- und Jugendhilfe konzeptionell gestalten erstellt.

Gefördert vom:



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

