



JA digital.

Digitalisierung in der Kinder- und
Jugendhilfe konzeptionell gestalten



Deutsches Institut für
Jugendhilfe und Familienrecht e. V.
Forum für Fachfragen

Digitalisierung in der Kinder- und Jugendhilfe

Was ist datenschutzrechtlich zu beachten, wenn mit
Adressat:innen per Messenger kommuniziert wird?

Handreichung

des Deutschen Instituts für Jugendhilfe und Familienrecht e. V. (DIJuF)

Heidelberg, 2024

Inhalt

I.	Junge Menschen per Messenger erreichen	3
II.	Datenschutz – kein absolutes Hindernis	3
1.	Worauf es grundsätzlich ankommt.....	3
2.	Wie hole ich die Einwilligung der Adressat:innen für die Kommunikation via Messenger-Dienst ein?.....	5
a)	Wie muss eine Einwilligung formuliert sein, damit sie datenschutzrechtlich akzeptiert wird?	5
b)	Wie muss ich die Adressat:innen über die Datenverarbeitung vor Einwilligungserklärung informieren?.....	6
c)	Muss eine Einwilligung schriftlich erteilt werden?	6
d)	Was gilt, wenn Adressat:innen das Jugendamt direkt über WhatsApp, Instagram etc anschreiben?.....	6
III.	Was gilt es rechtlich noch zu beachten?	7
1.	Nutzung von dienstlichen Endgeräten.....	7
2.	Wer prüft innerhalb des Jugendamts die Datenschutzkonformität eines Messenger-Diensts?	7
3.	Eingeschränkte Erreichbarkeit transparent kommunizieren	8
	Literatur	9

I. Junge Menschen per Messenger erreichen

Junge Menschen und ihre Familien kommunizieren seit vielen Jahren zunehmend digital. Die niedrighschwellige Kommunikation via Messenger-Dienste (WhatsApp etc) ist Teil der Lebenswelt junger Menschen und kann daher besonders geeignet sein, mit ihnen Kontakt zu halten. Fachkräfte im Jugendamt stehen daher vor der Frage, ob sie den Kontakt mit ihren Adressat:innen ebenfalls digital gestalten. Nicht selten wird die Nutzung von digitalen Kommunikationstools und insbesondere von den gängigen Messenger-Diensten mit Hinweis auf den Datenschutz pauschal abgelehnt. Diese Handreichung soll daher die datenschutzrechtlichen Grundlagen und Entscheidungskriterien für die Nutzung von Messenger-Diensten durch das Jugendamt aufzeigen.¹

II. Datenschutz – kein absolutes Hindernis

1. Worauf es grundsätzlich ankommt

Die datenschutzrechtliche Besonderheit bei der Kommunikation via Messenger besteht darin, dass – anders als bei einem Face-to-Face-Kontakt – ein Medium zwischengeschaltet wird, das zusätzlich personenbezogene Daten verarbeitet. Die Betreiber:in des Messenger-Diensts verarbeitet die Namen der kommunizierenden Personen, den Zeitpunkt der Kommunikation, ggf. auch Inhalte der Kommunikation und weitere Daten. Gleichwohl ist die Nutzung nicht per se datenschutzrechtswidrig.

Wie für alle Verarbeitungsvorgänge im Rahmen der Aufgabenerfüllung des Jugendamts ist auch die Datenverarbeitung durch die Betreiber:in des Messenger-Diensts nur dann erlaubt, wenn die betroffene Person, also die Adressat:in, hierin einwilligt oder eine gesetzliche Grundlage dies zulässt. Um prüfen zu können, ob eine gesetzliche Befugnis zu dieser Form der Datenverarbeitung besteht, oder um eine wirksame Einwilligung einholen zu können, müssen Fachkräfte jedoch konkret wissen, wie und zu welchem Zweck die Betreiber:in des Messenger-Diensts die Daten der Adressat:innen verarbeitet. Gerade bei kommerziellen Drittanbietern sind die Datenflüsse, die mit der Nutzung des Tools einhergehen, oftmals nicht auf den ersten Blick ersichtlich, was die Prüfung, ob bzw. wie der Dienst datenschutzrechtskonform genutzt werden kann, erschwert. Was ist datenschutzrechtlich bei der Auswahl eines Messenger-Diensts zu beachten?

Bei der Frage nach der Datenschutzkonformität eines Messenger-Diensts sind drei unterschiedliche Formen von Messenger-Diensten zu unterscheiden, je nachdem, wer den Dienst zu welchem Zweck betreibt:

- **Eigene, kommunale, digitale Infrastruktur:** Nutzt das Jugendamt einen eigenen Messenger-Dienst, werden die Daten ausschließlich durch das Jugendamt verarbeitet. In diesem Fall hat kein außerhalb des Jugendamts stehender Dienstleister Zugriff auf personenbezogene Daten der Adressat:innen. Solange nur die zuständigen Fachkräfte auf die Daten der Adressat:innen Zugriff

¹ Eine ausf. rechtliche Darstellung mit umfassenden Lit.-Hinw. findet sich unter DIJuF/Beckmann ua.

haben, ist die Nutzung des Messenger-Diensts zulässig. Leider fehlen hierfür idR die Ressourcen.

- **Beauftragung eines Diensts als Auftragsverarbeiter:** Das Jugendamt kann außerdem einen externen Dienstleister damit beauftragen, die Kommunikation mit Adressat:innen über Messenger zu ermöglichen. Sofern die Daten der Adressat:innen ausschließlich im Auftrag und auf Weisung des Jugendamts verarbeitet werden, also der Dienstleister kein eigenes Verarbeitungsinteresse und keine eigene Entscheidungsbefugnis jenseits seiner Verpflichtung gegenüber dem Jugendamt hat, ist die Nutzung des Messengers zulässig, wenn die Voraussetzungen für die Auftragsverarbeitung nach § 80 SGB X iVm Art. 28 DSGVO erfüllt sind.² Danach braucht es neben einem sog. Auftragsverarbeitungsvertrag zwischen dem Jugendamt und dem Dienstleister ua auch die Garantie des Dienstleisters, dass dieser eine DSGVO-konforme Verarbeitung sicherstellt. Dies hat zur Folge, dass die meisten kommerziellen Anbieter, die ihren Messenger-Dienst nur unter den von ihnen gestellten Nutzungsbedingungen zur Verfügung stellen und zudem nicht der DSGVO unterliegen (zB Zoom, WhatsApp usw), nicht als Auftragsverarbeiter in Betracht kommen. Welche Anbieter von Kommunikationstools als Auftragsverarbeiter geeignet sind, hat der Landesdatenschutzbeauftragte von Baden-Württemberg anlässlich der pandemiebedingten Notwendigkeit digitaler Kommunikation geprüft, wobei bspw. das Videokonferenzsystem „alfaview“ gut bewertet wurde.³

Art. 28 Abs. 1 DSGVO

(1) Erfolgt eine Verarbeitung im Auftrag eines Verantwortlichen, so arbeitet dieser nur mit Auftragsverarbeitern, die hinreichend Garantien dafür bieten, dass geeignete technische und organisatorische Maßnahmen so durchgeführt werden, dass die Verarbeitung im Einklang mit den Anforderungen dieser Verordnung erfolgt und den Schutz der Rechte der betroffenen Person gewährleistet.

[...]

- **Online-Dienst ohne Auftragsverhältnis:** Anbieter von Messenger-Diensten, die nicht weisungsgebunden agieren (WhatsApp, Instagram etc), können unabhängig vom Jugendamt im Rahmen ihrer Nutzungsbedingungen über die an sie übermittelten Daten verfügen (diese zB zu Marketingzwecken nutzen). Daher ist die Nutzung dieses Tools zwar aus datenschutzrechtlicher Perspektive nicht unproblematisch, aber auch nicht per se ausgeschlossen. Grundsätzlich kommt für die Datenübermittlung an den jeweiligen Anbieter die Übermittlungsbefugnis nach § 69 Abs. 1 Nr. 1 Alt. 2 SGB X in Betracht, wonach die Übermittlung zulässig ist, sofern sie zur Aufgabenerfüllung des Jugendamts erforderlich ist. Die Erforderlichkeit kann sich ergeben, wenn es im jeweiligen Einzelfall gerade dem Bedarf der Adressat:innen entspricht, via Messenger mit

² Vgl. NK-DatenschutzR/Petri DSGVO Art. 28 Rn. 3; ausf. hierzu *Bieresborn NZS 2017, 926 (932)*.

³ *Brink*.

dem Jugendamt zu kommunizieren, was nur dann der Fall ist, wenn diese Kommunikation dem Wunsch der Adressat:innen entspricht. Im Hinblick darauf ist die Einholung einer qualifizierten Einwilligung der betroffenen Personen mit der Verwendung des konkreten Messenger-Diensts zu empfehlen.⁴ Die Adressat:innen müssen nicht nur mit der Verarbeitung ihrer Daten durch das Jugendamt einverstanden sein, sondern auch mit der Verarbeitung ihrer Daten durch den spezifischen Messenger-Dienst. Hierfür müssen die Fachkräfte die Adressat:innen zuvor in einer verständlichen Form aufklären, was mit ihren Daten passiert.

Vor Einholung der Einwilligung müssen die Fachkräfte prüfen, ob die Kommunikation via Messenger bedarfsgerecht ist, also geeignet, um die jugendhilfrechtlichen Ziele zu erreichen. Sofern der persönliche Kontakt aus sozialpädagogischer Perspektive besser geeignet ist und dem Wunsch der Adressat:innen entspricht, ist dieser vorzugswürdig. Wenn sich die Fachkraft des Jugendamts und die Adressat:innen noch nicht persönlich kennen, muss der Fokus auf dem Aufbau der Hilfebeziehung liegen, der idR im Face-to-Face-Kontakt besser gelingt. Besonders gut geeignet kann hingegen der digitale Kontakt sein, wenn es um die niedrigschwellige Kontaktaufnahme zum Zweck der Nachbetreuung geht (§ 41a Abs. 2 S. 2 SGB VIII) oder wenn sich ein junger Mensch zusätzlich zu Face-to-Face-Terminen einen regelmäßigen Kontakt über einen Messenger-Dienst wünscht und darüber besonders gut erreichbar ist.

2. Wie hole ich die Einwilligung der Adressat:innen für die Kommunikation via Messenger-Dienst ein?

- a) Wie muss eine Einwilligung formuliert sein, damit sie datenschutzrechtlich akzeptiert wird?

Allgemein weit verbreitete Praxis ist es, eine sog. datenschutzrechtliche Einwilligung ohne vorherige Aufklärung von den betroffenen Personen unterschreiben zu lassen, oftmals auch in Fällen, in denen es einer Einwilligung gar nicht bedarf, da bereits das Gesetz die Datenverarbeitung erlaubt. Dieses Vorgehen kann sowohl betroffene Personen verunsichern als auch den Ruf des Datenschutzes als „unnötige bürokratische Last“ vertiefen.

Zudem entspricht diese Handhabung nicht dem Gesetz und den Intentionen des Gesetzgebers. Denn laut der DSGVO ist eine Einwilligung eine freiwillige für den bestimmten Fall, in informierter Weise und unmissverständlich abgegebene Willensbekundung, mit der die betroffene Person zu verstehen gibt, dass sie mit der Verarbeitung der sie betreffenden personenbezogenen Daten einverstanden ist (Legaldefinition in Art. 4 Nr. 11 DSGVO). Hervorzuheben ist hier das Erfordernis der „informierten Weise“. Hieraus lässt sich ableiten, dass der datenschutzrechtlich Verantwortliche (zB das Jugendamt), sofern er auf Grundlage einer Einwilligung Daten verarbeiten will, sicherstellen muss, dass die einwilligende Person zum Zeitpunkt der

⁴ Ausf. DJuF/Beckmann ua 144 f.

Einwilligung tatsächlich weiß, worin sie einwilligt, also wer welche Daten zu welchem Zweck verarbeitet.

- b) Wie muss ich die Adressat:innen über die Datenverarbeitung vor Einwilligungserklärung informieren?

Das Jugendamt muss die Adressat:innen bereits vor der Nutzung des Messenger-Diensts darüber aufklären, welche Daten durch wen zu welchem Zweck verarbeitet werden (Art. 13 DSGVO iVm § 82 SGB X). Dabei ist nicht nur über die vom Jugendamt zu erhebenden Daten aufzuklären, sondern auch über die Datenverarbeitung durch den Messenger-Dienst. Gerade wenn ein Messenger-Dienst die Daten zu eigenen Zwecken nutzt (zB Produktentwicklung, Marketing und Werbeaktionen), sind die Adressat:innen davon in Kenntnis zu setzen.

In welcher Form (schriftlich, mündlich, elektronisch) die Aufklärung erfolgt, entscheidet das Jugendamt (Art. 12 Abs. 1 S. 2 DSGVO). Dabei ist darauf zu achten, dass die Form sich an den Adressat:innen orientieren muss. So kann bspw. eine schriftliche Aufklärung nicht für alle Menschen gleichermaßen verständlich sein, sodass zusätzlich eine mündliche Information in Alltagssprache oder ggf. in Leichter Sprache zu erfolgen hat. Das A und O ist, dass die Fachkraft, die den Adressat:innen erklärt, wie das Jugendamt ihre Daten verarbeitet, selbst darüber Kenntnis hat, also die tatsächlichen Abläufe sowie die rechtlichen Gründe verstanden hat. Eine Fachkraft, die lediglich ein „Informationsblatt“ aushändigt, dessen Inhalt sie selbst nicht kennt und versteht, ist nicht hinreichend qualifiziert für ihre Tätigkeit.

Art. 12 Abs. 1 S. 1 DSGVO

(1) Der Verantwortliche trifft geeignete Maßnahmen, um der betroffenen Person alle Informationen [...], die sich auf die Verarbeitung beziehen, in präziser, transparenter, verständlicher und leicht zugänglicher Form in einer klaren und einfachen Sprache zu übermitteln; dies gilt insbesondere für Informationen, die sich speziell an Kinder richten. [...]
[...]

- c) Muss eine Einwilligung schriftlich erteilt werden?

Genauso wie die Information der Adressat:innen über die Datenverarbeitung ist auch die darauf folgende Einwilligungserklärung zwar formfrei möglich. Da das Jugendamt aber die Erteilung einer Einwilligung im Nachgang nachweisen können muss, sollte die elektronische Form oder die Schriftform gewählt werden (Art. 7 Abs. 1 DSGVO iVm § 67b Abs. 2 S. 1 SGB X).

- d) Was gilt, wenn Adressat:innen das Jugendamt direkt über WhatsApp, Instagram etc anschreiben?

Fallbeispiel: *Das Jugendamt betreibt ein Profil in den Sozialen Medien (zB Instagram, Tiktok), um über seine Arbeit aufzuklären und für junge Menschen erreichbar zu sein. Über die Messenger-Funktion schreiben junge Menschen dem Jugendamt persönliche Nachrichten.*

In diesen Fällen erhebt das Jugendamt nicht zielgerichtet in dem konkreten Fall Daten. Vielmehr handelt es sich um ein offenes Austauschangebot des Jugendamts, in dem die Adressat:innen selbst über das Kommunikationsziel und die Preisgabe der konkreten persönlichen Informationen entscheiden. Speichert das Jugendamt diese Daten, bedarf es auch hierfür einer rechtlichen Befugnis, die sich aus einer (konkludenten) Einwilligung, aber auch aus dem Gesetz ergeben kann. Letzteres ist bspw. der Fall, wenn dem Jugendamt auf diesem Weg gewichtige Anhaltspunkte für eine Kindeswohlgefährdung bekannt werden. Es bedarf aber nicht nur für die Verarbeitung des übermittelten Inhalts, sondern auch für die Nutzung des Messenger-Diensts eine datenschutzrechtliche Legitimation. Für Letzteres ist eine Einwilligung der Adressat:innen erforderlich. Hierfür reicht es nicht aus, dass die Adressat:innen bereits bei Registrierung für die digitale Plattform (zB Instagram) die Nutzungsbedingungen des Online-Diensts akzeptiert haben, da die Einwilligung für den konkreten Fall der Kommunikation mit dem Jugendamt erteilt werden muss. In der Kontaktaufnahme mit dem Jugendamt kann aber eine konkludente Einwilligung gesehen werden, sofern die Adressat:innen zuvor über die Datenverarbeitung aufgeklärt wurden und daher „in informierter Weise“ einwilligen konnten (vgl. Legaldefinition der Einwilligung in Art. 4 Nr. 11 DSGVO). Die für die Aufklärung erforderlichen Informationen, wie sie in Art. 13 DSGVO aufgeführt sind, müssen so zentral auf der jeweiligen Seite oder besser unmittelbar im Chat platziert werden, dass Adressat:innen, die Kontakt aufnehmen möchten, hiervon Kenntnis nehmen können.⁵

III. Was gilt es rechtlich noch zu beachten?

1. Nutzung von dienstlichen Endgeräten

Fachkräfte dürfen mit Adressat:innen über Messenger nur kommunizieren, wenn sie ein dienstliches Gerät sowie einen dienstlichen Account hierfür nutzen.⁶ Denn bei der Nutzung privater Geräte würden Sozialdaten (Name und Telefonnummer der Adressat:innen usw) die berufliche Sphäre verlassen.

2. Wer prüft innerhalb des Jugendamts die Datenschutzkonformität eines Messenger-Diensts?

Verantwortlich für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorgaben und somit auch für die Bereitstellung datenschutzkonformer Arbeitstools ist das Jugendamt in der Person der Jugendamtsleitung.⁷ Diese wird dabei regelmäßig von einer sog. Datenschutzbeauftragten unterstützt. Es ist daher nicht die Aufgabe einzelner Fachkräfte, sich vorab zu überlegen, welche Messenger-Dienste allgemein unter den Gesichtspunkten datenschutzkonformer Datenverarbeitung für die Kommunikation mit Adressat:innen genutzt werden können. Jedoch müssen die einzelnen Fachkräfte dann im Einzelfall nach fachlichen Gesichtspunkten entscheiden, ob und über welchen Messenger oder Face-to-Face kommuniziert wird, und die Einwilligung der

⁵ Ausf. hierzu DIJuF/Beckmann ua 151 f.

⁶ DIJuF/Beckmann ua 148.

⁷ FK-SGB VIII/Hoffmann SGB VIII § 61 Rn. 51.

Adressat:in einholen. Anzustreben wäre, jugendamtsintern zu erörtern, welche fachlichen Kriterien bei der Auswahl der Kommunikationsform zu berücksichtigen sind, und hierfür entsprechende Handlungsanweisungen zu entwickeln.⁸

3. Eingeschränkte Erreichbarkeit transparent kommunizieren

Da die Kommunikation via Messenger-Dienst idR zeitversetzt erfolgt, besteht zwar für die Adressat:innen die Möglichkeit, sich jederzeit mit persönlichen Anliegen an das Jugendamt oder gar eine konkrete Fachkraft zu wenden; eine zeitnahe Antwort ist aber schon aufgrund der Dienst- und Bürozeiten praktisch nicht umsetzbar. Damit Adressat:innen nicht der irrigen Annahme einer sofortigen Kenntnisnahme und ggf. einem sofortigen Handeln des Jugendamts unterliegen, muss auch die digitale Erreichbarkeit hinreichend deutlich kommuniziert werden. Den Adressat:innen muss bekannt sein, bis wann sie mit einer Antwort rechnen dürfen und welche alternativen Kontaktmöglichkeiten bestehen, wenn bspw. aufgrund einer Gefährdungssituation ein unverzügliches Handeln des Jugendamts erforderlich ist.⁹

⁸ Beispielhaft DIJuF/Beckmann ua 80.

⁹ DIJuF/Beckmann ua 70.

Literatur

Bieresborn, D. (2017). Sozialdatenschutz nach Inkrafttreten der EU-Datenschutzgrundverordnung – Verarbeiten von Sozialdaten, Reichweite von Einwilligungen, grenzüberschreitende Datenübermittlung und Auftragsverarbeitung, NZS 2017, 926 bis 933

Brink, S. (Hrsg.) (2021). Handreichung Videokonferenzsysteme – Hinweise zur praktischen Nutzung, abrufbar unter www.baden-wuerttemberg.datenschutz.de/wp-content/uploads/2021/12/VKS_12_2021.pdf, Abruf: 4.9.2024

Deutsches Institut für Jugendhilfe und Familienrecht e. V. (DIJuF) (2023). Digitalisierung in der Kinder- und Jugendhilfe. Grundprinzipien, Leistungen, Schutzauftrag und strukturelle Bedingungen vor dem Hintergrund zunehmend digitaler Lebenswelten von Kindern und Jugendlichen. Rechtsgutachten; Autor:innen: Beckmann, J./Binder, H./Lohse, K., abrufbar unter www.digitalejugendhilfe.de/fileadmin/uploads/user_upload/Publikationen/JAdigital_Rechtsgutachten.pdf oder https://dijuf.de/fileadmin/user_upload/JAdigital_Rechtsgutachten.pdf, Abruf: 4.9.2024

Münder, J./Meysen, T./Trenczek, T. (Hrsg.) (2022). Frankfurter Kommentar SGB VIII. Kinder- und Jugendhilfe, 9. Aufl., Nomos, Baden-Baden (zit. FK-SGB VIII/Bearbeiter:in)

Simitis, S./Hornung, G./Spiecker gen. Döhmann, I. (Hrsg.) (2019). Datenschutzrecht. DSGVO mit BDSG. Großkommentar, Nomos, Baden-Baden (zit. NK-DatenschutzR/Bearbeiter:in)

Impressum

Digitalisierung in der Kinder- und Jugendhilfe

Was ist datenschutzrechtlich zu beachten, wenn mit Adressat:innen per Messenger kommuniziert wird? – Handreichung

Heidelberg, 2024

Erstellt im Rahmen des Projekts:
„JAdigital. Digitalisierung in der
Kinder- und Jugendhilfe konzeptionell gestalten“



JAdigital.
Digitalisierung in der Kinder- und
Jugendhilfe konzeptionell gestalten

Gefördert vom:
Bundesministerium für Familie, Senioren,
Frauen und Jugend (BMFSFJ)



Bundesministerium
für Familie, Senioren,
Frauen und Jugend

Deutsches Institut
für Jugendhilfe und Familienrecht e. V. (DIJuF)
Poststr. 17
69115 Heidelberg
www.dijuf.de

DIJuF
Deutsches Institut für
Jugendhilfe und Familienrecht e. V.
Forum für Fachfragen