

# Behindertenhilfe digital denken

## PROF. HELMUT KREIDENWEIS

ist Professor für Sozialinformatik an der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt und Vorstand des Fachverbandes für IT in Sozialwirtschaft und Sozialverwaltung FINSOZ e. V. sowie Inhaber von KI Consult, einer IT-Beratung für soziale Organisationen.

[www.ku.de](http://www.ku.de)

[www.finsoz.de](http://www.finsoz.de)

[www.ki-consult.de](http://www.ki-consult.de)

**Will man die Chancen des digitalen Wandels im Feld der Behindertenhilfe ausloten, so gilt es zunächst zu klären, was dieser Begriff umfasst. Schon hier trifft man auf ein weit verbreitetes Missverständnis: Oft wird unter Digitalisierung die Nutzung von Office- oder Branchensoftware an Stelle von Papier oder Telefon verstanden. Doch dies ist klassische IT, wie sie in der Behindertenhilfe bereits seit vielen Jahren genutzt wird – mehr oder minder intensiv. Doch die Paradigmen sind völlig verschieden.**

Heißt das Paradigma der klassischen IT »Automatisierung und Prozessunterstützung« so kann man die Digitalisierung mit »Neuartige Geschäftsmodelle und -prozesse« überschreiben (vgl. Kreidenweis 2017).

Dennoch werden mit der aktuellen Digitalisierungsdebatte auch zahlreiche, oft Jahrzehnte alte Versäumnisse im Bereich der klassischen IT an die Oberfläche gespült: Plötzlich sehen Leitungskräfte, die sich kaum je um IT gekümmert haben, dass ambitionierte Digitalprojekte bereits an den Grundlagen scheitern würden, weil es an leistungsfähigen IT-Architekturen ebenso mangelt wie an modernen Software-Landschaften und professionellem IT-Management. In vielen, insbesondere mittleren und kleineren Organisationen gilt es also zunächst, die klassische IT auf einen aktuellen Stand zu bringen. Angesichts der beschränkten Finanzressourcen, fehlendem Wissen und der zunehmend schwierigen Gewinnung von IT-Fachkräften ist oft schon dies ein Prozess, der sich über mehrere Jahre erstrecken kann.

Bis auf wenige Ausnahmen – etwa in der beruflichen Bildung und bei der Kompenstation von Seh- oder Hörbehinderungen – wurde in der Behindertenhilfe Informati onstechnologie bislang nur als Arbeitsmittel für Mitarbeitende gedacht. Hier findet nun der entscheidende Richtungswechsel statt: Will man Behindertenhilfe konsequent digital denken, so richtet sich der Fokus verstärkt auf die Adressaten der Arbeit und ihr persönliches Umfeld. Dabei kann

man zwei grundlegende Phänomene der Digitalisierung unterscheiden, die im Feld der Behindertenhilfe jeweils spezifische Potenziale entfalten können.

## 1. Digitale Produkte und Teilhabe

Viele der in den letzten Jahren auf den Markt gekommen Technologien sind aufgrund ihrer einfachen Bedienbarkeit gleichermaßen für Menschen mit und ohne physische oder kognitive Beeinträchtigungen geeignet. Smartphone, Smartwatch oder Tablet sind schick, ihnen haftet im Gegensatz zu klassischen Hilfsmitteln nicht der oft subjektiv erlebte Makel der Hilfsbedürftigkeit an. Und sie sind nur der Anfang. Digitale Sprachassistenten, die an Termine erinnern, Heizung und Licht regeln oder Nachrichten vorlesen sind der aktuelle Trend. Selbstlaufende Exoskelette, sprechende Haushaltsgeräte, intelligente Brillen oder sensorbestückte Kleidungsstücke werden folgen.

Diese zumeist KI-getriebenen Technologien ermöglichen viele Formen der digitalen Teilhabe (vgl. PELKA 2018) und werden die Definition von Behinderung buchstäblich vom Kopf auf die Füße stellen. So wie wir heute nicht mehr auf die Idee kommen würden, einen kurzsichtigen Menschen als behindert zu definieren, weil er diese physische Beeinträchtigung mit einem technischen Gerät namens Brille ausgleichen kann, so werden viele Formen der körperlichen und manche Aspekte der geistigen Behinderung schon

bald nicht mehr als solche wahrgenommen werden, weil es alltagstaugliche und bezahlbare Maschinen gibt, die viele Behinderungen kompensieren.

*»In vielen Organisationen gilt es also zunächst, die klassische IT auf einen aktuellen Stand zu bringen. (...) Will man Behindertenhilfe konsequent digital denken, so richtet sich der Fokus verstärkt auf die Adressaten der Arbeit und ihr persönliches Umfeld«*

## 2. Plattform-Ökonomie und Marktkommunikation

Internet-basierte Plattformen werden vielfach als das Rückgrat der Digitalisierung bezeichnet, denn sie ermöglichen es den Akteuren – zumeist Anbietern und Abnehmern von Leistungen aller Art – unabhängig von Zeit und Raum wertschöpfend zu interagieren. Prominente Beispiele dafür sind Plattformen für den privaten oder geschäftlichen Verkauf, für die Buchung von Reisen oder für den Preisvergleich von Waren aller Art. Den Nutzern sparen sie erhebliche Suchkosten und den Anbietern Aufwände für das Marketing. Immer mehr werden solche Plattformen auch für die Suche nach sozialen Dienstleistungen relevant. Internationale Konzerne haben dies längst erkannt. Das Unternehmen »care.com« beispielsweise hat bereits über 30 Millionen Mitglieder in 20 Ländern und sein deutscher Ableger »betreut.de« führt mit wenigen Klicks zu einem Betreuungsangebot – Sternchen-Bewertung inklusive. Senioren- und Kinderbetreuung steht dort bunt bebildert gleich neben Gartenpflege und Haustierservice. Alles, was der Mensch so braucht – ohne den fahlen Geschmack von Fürsorge, ohne Rücksicht auf eingeschliffene Zuständigkeiten und normierte Leistungsansprüche. Das deutsche Startup-Unternehmen »careship.de« mit einem ähnlichen Konzept hat vor Kurzem eine Finanzspritzte in Höhe von vier Millionen Euro bekommen. Der Geldgeber: ein amerikanischer Finanzinvestor, der unter anderem Twitter zum Erfolg verholfen hat. Doch auch dies ist vermutlich nur eine zarte Vorahnung davon, was uns im Plattform-Markt künftig blüht.

Einrichtungen der Behindertenhilfe »glänzen« dagegen oft noch mit unübersichtlichen, nicht mobilfähigen Websites, die, statt sich am Kundenbedarf auszu-

wird bald so selbstverständlich sein, wie heute ein Film gestreamt oder eine Pizza online bestellt wird. Die Folgen für die Personaleinsatzplanung, den Informationsaustausch und die Leistungsabrechnung sind immens. Bewältigbar ist dies nur noch mit einem hohen Reifegrad des Prozessmanagements auf Basis einer hochintegrierten und topmodernen Software-Landschaft. Womit sich wieder der Kreis zur klassischen IT schließt.

## 4. Handlungsstrategien

Will man die Behindertenhilfe unter diesen Prämissen neu denken, so gilt zu beachten, dass Digitalisierung nicht aus der Steckdose kommt, sondern in den Köpfen der Menschen beginnt. Verbandsfunktionäre müssen sich ebenso mit ihr auseinandersetzen wie Leitungs- und Fachkräfte vor Ort. Nicht selten wird diese Auseinandersetzung begleitet von heftigem Bauchgrimen: »Wir sind doch angetreten, mit Menschen zu arbeiten und nun sollen wir uns mit Technikkram beschäftigen.« Aversionen, Ängste und Bedenken sind verständlich und müssen ernst genommen werden. Doch es führt kein Weg um die Erkenntnis herum, dass es nicht die Einrichtungen der Behindertenhilfe sein werden, die darüber entscheiden, welche Kontaktwege oder Hilfeformen künftig als attraktiv erachtet werden und sich durchsetzen.

### 3. Konsequenzen für die Praxis

Packt man diese Aspekte des digitalen Wandels zusammen und verknüpft sie mit den aktuellen Entwicklungen in der Behindertenhilfe, dann werden die Konturen eines künftigen Digital-Szenarios klarer: Die Inklusionsdebatte hat dazu geführt, dass Menschen mit Behinderungen oder ihre Angehörigen heute sehr viel besser wissen und klarer formulieren können, wie sie sich Hilfe und Assistenz vorstellen. Viele begreifen sich immer weniger als Hilfeempfänger/innen sondern als selbstbewusste Kunden. Und der Gesetzgeber hat mit dem Bundesteilhabegesetz (BTHG) die Selbstbestimmung dieser Menschen deutlich gestärkt.

Einrichtungen und Dienste müssen sich wohl endgültig verabschieden vom Gedanken der Rundumversorgung. Die Betroffenen stellen sich auf Basis des persönlichen Budgets ihren Hilfemix künftig individuell zusammen. Und hier kommt die Digitalisierung ins Spiel: Per datensicherer Smartphone-App in leichter Sprache den Fahrdienst bestellen, tagesaktuell Termine mit der Wohnassistenz vereinbaren, den Urlaubsantrag in der Werkstatt einreichen oder sich auf dem Hilfeportal eine neue Pflegekraft suchen – das

### 4.1. Chancen der Digitalisierung vor Ort

Neben der klassischen IT ist das Geschäftsprozessmanagement eine zentrale Grundlage zur Entwicklung digitaler Geschäftsmodelle. Denn sie funktionieren nur mit ausgereiften, standardisierten und durchgängig IT-unterstützten Prozessen (vgl. Faiss / Kreidenweis 2016). Statt Prozesse im Qualitätsmanagement per Word oder Excel zu dokumentieren gilt es, die Arbeitsabläufe konsequent in IT-Systemen abzubilden und organisatorisch zu optimieren. Dazu wird eine prozessorientierte Architektur der eingesetzten Software benötigt, die nichts mehr mit der funktionsorientierten Steinzeit der »EDV« gemein hat.

Parallel dazu kann durchaus begonnen werden, erste Erfahrungen mit neuen Digitaltechnologien im Bereich der personenbezogenen Dienstleistungen zu sammeln. Auch hier ist ein strategischer

Ansatz sinnvoll. Dabei gilt es, die Potenziale der Mitarbeitenden, Betreuten und Angehörigen aktiv zu nutzen. Digitalisierung bedeutet auf dieser Ebene oft zunächst, Erfahrungen im Kleinen zu sammeln, Dinge auszuprobieren, zu scheitern und neu zu beginnen. Aufgabe der Leitungsebenen ist es an dieser Stelle, innovative Mitarbeitende zu identifizieren und zusammenzubringen, Freiräume zu schaffen und Budgets bereitzustellen. Und wenn sich Innovationsideen als erfolgreich erweisen, sie systematisch ins Alltagsgeschäft zu integrieren. Dazu zählen etwa Ansätze mit technischen Assistenzsystemen, Experimente mit 3D-Druckern zur Herstellung individueller Hilfsmittel oder die Nutzung von E-Learning und virtueller Realität in Bildungsmaßnahmen aller Art. Diese Aktivitäten haben einen weiteren entscheidenden Effekt: sie fördern die digitale Teilhabe der Menschen mit Behinderungen (vgl. Pelka 2018).

Zur digitalen Teilhabe gehört es schließlich auch, Klient\*innen, Angehörige oder Betreuer\*innen an der Planung und Dokumentation zu beteiligen. Hierzu bieten sich Mobil-Apps an, die an die Fachsoftware gekoppelt sind und geeignete Ausschnitte dieser Daten sichtbar machen oder auf einfache Weise Eingaben ermöglichen. Hier sind die Anbieter dieser Programme gefordert, entsprechende Lösungen bereitzustellen. Denn Menschen, die ihr Leben per Smartphone organisieren und es gewohnt sind, Paketbestellungen fast auf den Meter genau tracken zu können, werden es auf Dauer nicht mehr akzeptieren, umständlich anrufen oder physisch präsent sein zu müssen, um wichtige Informationen zu bekommen oder bereitzustellen.

## 4.2. Aufgaben der Verbandsebenen

Bei der Entwicklung professioneller IT-Umgebungen als Voraussetzung der Digitalisierung sind die Verbände massiv gefordert. Sie sollten ihren Einrichtungen in Zusammenarbeit mit professionellen IT-Servicepartnern einen vertraglich und technisch abgesicherten sowie wirtschaftlich tragbaren Rundum-Service bieten. Dieser hält den Einrichtungen den Rücken frei von technischen und juristischen Detailfragen und ermöglicht ihnen, sich auf ihr Kerngeschäft und auf neue Digitalisierungsprojekte zu konzentrieren. Nur sollten die Verbände dabei nicht dem Fehler verfallen, alles selbst machen zu

wollen. Denn längst gibt es professionelle IT-Dienstleister, die die notwendigen Services »von der Stange« und zu vertretbaren Kosten anbieten – zumal auf einem deutlich höheren Sicherheitsniveau, als es jede/r IT-Verantwortliche vor Ort herstellen könnte. Aufgabe der Verbände ist es hier, attraktive und rechtskonforme vertragliche Konditionen auszuhandeln, Servicelevels zu definieren, die Einrichtungen zu beraten und die Dienstleister mittels vordefinierter Instrumente zu steuern.

Eine weitere zentrale Verbandsaufgabe liegt – das ist nichts Neues – in der politischen Lobbyarbeit. Hier jedoch in Sachen Digitalisierung. Dazu haben sich Wohlfahrts- und Fachverbände in der Vergangenheit kaum positioniert. In der Folge wird derzeit auf Bundes- und Landesebene die Digitalisierung in Wirtschaft und In-

aus komplexer werdenden Transaktionsprozesse zwischen den Leistungserbringern, Leistungsträgern und Betroffenen. Auch hier hat der Gesetzgeber keinerlei Standards definiert, die einem digitalen Informationsaustausch förderlich sind oder ihn gar einfordern. So werden nach dem vollen Inkrafttreten des BTHG vermutlich mehrstellige Millionenbeträge in eine ausufernde Bürokratie und einen Wildwuchs an technischen Schnittstellen fließen, statt den Betroffenen zugute zu kommen. (vgl. FINSOZ 2017b)

## 5. Fazit

Der digitale Wandel wird die Behindertenhilfe nachhaltig verändern. Vor allem große, wirtschaftlich starke Träger werden dabei ihre Vorteile ausspielen

*»Menschen, die ihr Leben per Smartphone organisieren und es gewohnt sind, Paketbestellungen fast auf den Meter genau tracken zu können, werden es auf Dauer nicht mehr akzeptieren, umständlich anrufen oder physisch präsent sein zu müssen, um wichtige Informationen zu bekommen oder bereitzustellen«*

dustrie mit Milliardenbeträgen gefördert, während der soziale Sektor erst langsam erwacht. Es gilt daher, in den zuständigen Fachministerien deutlich zu machen, dass sich auch dieser Bereich digitalisieren muss, wenn er mit den gesellschaftlichen Anforderungen Schritt halten will – und dass dies gemeinnützige und leistungsfähige Organisationen nicht primär aus Eigenmitteln stemmen können.

Ein Negativbeispiel in Sachen Digitalisierungs-Lobbying ist leider das Bundesteilhabegesetz. Weder die Betroffenenverbände, noch die Vertreter der Sozialwirtschaft haben im Gesetzgebungsverfahren erkannt, dass hier ein Rechtsrahmen geschaffen wurde, der an keiner Stelle auf den digitalen Wandel Bezug nimmt. Der Begriff der digitalen Teilhabe kommt darin nicht vor und es sind keine ernsthaften Ansätze definiert, diese zu fördern. Gleiches gilt für die nun weit-

können. Sie verfügen schon heute oft über eine professionelle IT-Landschaft, Erfahrungen in der Akquise von Forschungsprojekten sowie das nötige »Spielgeld«. Damit haben Sie das Potenzial, den kleineren Organisationen in Sachen Digitalisierung den Rang abzulaufen und ihre Marktvorteile geltend zu machen.

Bedenklich stimmt hier auch ein aktueller Befund aus dem IT-Report für die Sozialwirtschaft (Kreidenweis/Wolff 2018): Die Führungsebenen großer Träger haben die Herausforderungen der Digitalisierung deutlich klarer vor Augen, als die Leitungskräfte kleiner und mittlerer Einrichtungen. Wenn die Verbände die viel beschworene Vielfalt und Wahlfreiheit auch in Zukunft gewährleisten wollen, gilt es, hier intensive Aufklärungsarbeit zu leisten, Beratung und professionelle IT-Services anzubieten oder Projekte zu akquirieren. ■

## Literatur



**Faiss, Peter / Kreidenweis, Helmut** (2016): Geschäftsprozessmanagement in sozialen Organisationen. Leitfaden für die Praxis. Baden-Baden: Nomos.

**FINSOZ e.V.** (2017): Positionspapier Bundesteilhabegesetz. Berlin. (Kostenfreier Download unter [www.finsoz.de](http://www.finsoz.de))

**Kreidenweis, Helmut** (2017): Soziale Arbeit im digitalen Wandel. In: Blätter der Wohlfahrtspflege Nr. 5, S. 163-165.

**Kreidenweis, Helmut** (Hg.) (2018a): Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft. Grundlagen – Strategien – Praxis. Baden-Baden: Nomos.

**Kreidenweis, Helmut** (2018b): Offen für alles? – Neue Anforderungen an Branchensoftware für die Sozialwirtschaft. In: Kreidenweis, Helmut (Hg.): Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft. Grundlagen – Strategien – Praxis. Baden-Baden: Nomos, 193-202.

**Kreidenweis, Helmut / Wolff, Dietmar** (2018): IT-Report für die Sozialwirtschaft 2018. Eichstätt. Eigenverlag der Kath. Universität Eichstätt-Ingolstadt.

**Pelka, Bastian** (2018) Digitale Teilhabe: Aufgaben der Verbände und Einrichtungen der Wohlfahrtspflege. In: Kreidenweis, Helmut (Hg.): Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft. Grundlagen – Strategien – Praxis. Baden-Baden: Nomos, 57-79.

# Fälle und Lösungen – SGB VIII



### Kinder- und Jugendhilferecht

#### Fälle und Lösungen

Von Prof. Dr. Jan Kepert und Prof. em. Peter-Christian Kunkel

6. Auflage 2018, 195 S., brosch., 24,- €

ISBN 978-3-8487-3794-9

[nomos-shop.de/29054](http://nomos-shop.de/29054)

Die 6. Auflage der „Fälle und Lösungen“ zum Kinder- und Jugendhilferecht setzt das erfolgreiche Konzept der Vorauflagen fort: Der Band erschließt die Rechtslage nunmehr in 15 „Übungsblättern“, die – parallel zu den Gesetzesabschnitten des SGB VIII – durch konkrete Fragen, Aufgaben und Fälle mit Musterlösungen das Erfassen des Stoffs erleichtern.

Vorangestellte Einführungen zu jedem Kapitel schaffen einen problemorientierten Überblick. Die Übungsblätter thematisieren die mit den Neuerungen im Kinder- und Jugendhilferecht verbundenen Problemstellungen in der Praxis der Jugendämter und schaffen mit konkreten Musterlösungen Klarheit.



Bestellen Sie jetzt telefonisch unter (+49)7221/2104-37.  
Portofreie Buch-Bestellungen unter [www.nomos-shop.de](http://www.nomos-shop.de)  
Alle Preise inkl. Mehrwertsteuer



**Nomos**