

## Digitalstrategie Update

Stellungnahme zur Aktualisierung und Weiterentwicklung der Digitalstrategie NRW  
Stand 31.03.2021

2019 hat die Landesregierung NRW eine Strategie für das digitale Nordrhein-Westfalen vorgestellt. Sie benennt 44 konkrete Ziele und Themenschwerpunkte der Landesregierung und gibt einen Überblick über bereits gestartete sowie geplante Projekte. Weil sich die Digitalstrategie nicht darauf beschränken lässt, die bereits definierten Maßnahmen abzarbeiten, möchte die Landesregierung die Digitalstrategie in diesem Jahr aktualisieren, fortschreiben und qualitativ weiterentwickeln.

— Die Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege des Landes NRW begrüßt dies insbesondere vor dem Hintergrund der schnellen Entwicklungen in der Pandemie. Es ist notwendig, in die Digitalstrategie die bisher gemachten Erfahrungen einzubeziehen, sie zu überprüfen, anzupassen und weiter zu qualifizieren. Die Freie Wohlfahrtspflege wirkt dabei gerne mit und nimmt wie folgt Stellung:

— In der Corona-Pandemie haben sich neue Impulse und Notwendigkeiten zur digitalen Weiterentwicklung ergeben, die insbesondere zeigen, dass die Perspektive der Gesundheits- und Sozialwirtschaft stärker berücksichtigt werden muss. Die Arbeitswelt, das öffentliche Leben, Ausbildung und Lernen, aber auch die Gestaltung privater Beziehungen ändern sich durch die Digitalisierung in einer bislang nicht gekannten Geschwindigkeit und Radikalität. Die Digitalisierung ermöglicht einerseits technische Entwicklungen und Innovationen, andererseits sind die damit verbundenen Folgen und Konsequenzen in Gänze keineswegs mehr absehbar. Außer Frage steht dabei allerdings, dass die viel zitierten „disruptiven Innovationen“ ganze Branchen nachhaltig verändern können.

Eine Bestätigung für diesen Wandel innerhalb der Sozialwirtschaft haben wir im letzten Jahr erlebt: Während die pandemische Lage und die daraus resultierenden behördlichen Bestimmungen die Leistungserbringung in vielen Feldern der sozialen Arbeit teilweise stark eingeschränkt haben, konnten mithilfe digitaler Medien immerhin (Teil)Bereiche der Leistungen wieder ermöglicht werden. Nicht nur die Erbringung von sozialen Dienstleistungen musste kreativ und zeitnah neugestaltet werden, sondern auch die Schnittstellen in den sozialen Unternehmen. Prozesse wurden digitalisiert und neu konzipiert und die Möglichkeiten digitaler Zusammenarbeit von Mitarbeiter\*innen untereinander und mit den Nutzer\*innen definiert und umgesetzt.

# Freie Wohlfahrtspflege NRW

---

Damit die Digitalstrategie des Landes NRW nachhaltig wirkt und alle Bürger\*innen erreicht, macht die LAG Freie Wohlfahrtspflege auf Potenziale aufmerksam, die bisher zu wenig Berücksichtigung gefunden haben:

Die Verortung der Digitalstrategie im Ministerium für Wirtschaft, Innovation, Digitalisierung und Energie des Landes Nordrhein-Westfalen mag in vielerlei Hinsicht sinnvoll sein. Die LAG FW, macht darauf aufmerksam, dass sich das Ministerium in seiner Förderpolitik für Digitales auf der Grundlage einer als umfassend postulierten Digitalstrategie dann ausschließlich für Netzausbau und für die kleinen mittleren Unternehmen (KMU) verantwortlich sieht. Teil einer umfassenden Digital-„Strategie“ für ein modernes Nordrhein-Westfalen muss **auch** ein konstruktiver und planvoller Ansatz zur Digitalisierung im Bereich der Zivilgesellschaft und ihrer Akteure wie den Verbänden der Freien Wohlfahrtspflege sein.

Eine umfassende Digitalstrategie kann so einen sinnvollen Beitrag zur flächendeckenden Versorgung aller Menschen beitragen und damit auch benachteiligte Personengruppen wirksam schützen und versorgen. Die gemeinnützige Sozialwirtschaft mit ihren sozialen Dienstleistungen erhöht die Lebensqualität vieler Bürger\*innen, ermöglicht soziale Mobilität und trägt zum gesellschaftlichen Zusammenhalt bei. Außerdem entlasten die Organisationen der Freien Wohlfahrtspflege auch die Angehörigen vulnerabler und benachteiligter Personengruppen.

Hierbei kann die Digitalisierung von Angeboten der Sozial- und Gesundheitswirtschaft die Teilhabe von benachteiligten Gruppen am gesellschaftlichen Leben deutlich verbessern. Wir erwarten darüber hinaus von der Landesregierung, dass sie sich für den Zugang zu wirtschaftlichen EU-Hilfsmaßnahmen für die gemeinnützige Sozialwirtschaft und ihren vielfältigen Diensten einsetzt, um auf die digitale Transformation genauso reagieren zu können wie andere Unternehmen. Dabei ist es auch wünschenswert, dass bestehende und geplante Förderprogramme des Landes, welche aktuell für KMU vorbehalten sind, für die gemeinnützigen Unternehmen der Sozialwirtschaft angepasst und für diese auch explizit nutzbar kommuniziert werden.

Die Landesregierung hat durchaus in einigen Bereichen erhebliche finanzielle Mittel für digitale Endgeräte zur Verfügung gestellt, was die LAG FW sehr begrüßt und unterstützt. Doch technische Geräte sind einfach zu beschaffen, herausfordernder ist es, die Menschen in NRW zu befähigen, sie kompetent zu nutzen. Aus unserer Sicht besteht eine Digitalstrategie nicht ausschließlich darin, die Ausstattung mit Endgeräten zu gewährleisten.

Vielmehr muss eine Digitalstrategie stärker als bisher dahingehend ausgerichtet werden, Menschen aller Altersstufen, Bildungsgrade und Einkommensschichten zu befähigen, Angebote digital zu nutzen. Teilhabeaspekte sind zu berücksichtigen, damit niemand vergessen oder gar ausgeschlossen wird.

Digitale Teilhabe wird für einen großen Teil der Bürger\*innen gelingen, wenn neben der technischen Ausstattung (mobile Endgeräte, WLAN-Zugänge...), Kompetenzen im Umgang vermittelt werden. Das bedeutet, dass auch die Kommunen wie das Land ihre eigenen Leistungen im Bereich der Daseinsvorsorge überprüfen und anpassen müssen.

# Freie Wohlfahrtspflege NRW

---

Onlineformulare sind beispielsweise in verschiedenen Sprachen und barrierearm vorzuhalten. Außerdem sollten die Potentiale digitaler Technik zur Erleichterung der Verständlichkeit von Formularen genutzt werden (Tooltips, interaktive Karten, Beispiele, verlinkte Tutorials, FAQs, (Live-)Chat-Unterstützung, etc.).

Einige Beispiele:

Im Lockdown während der Pandemie hat sich beispielsweise in Altenheimen gezeigt, wie wertvoll digitale Geräte als Ersatz von und in Ergänzung zu persönlichen Kontakten die Kommunikation zu Angehörigen und Freund\*innen und damit die zu dem Zeitpunkt größtmögliche Teilhabe gewährleisten können. Gleichzeitig ist klar geworden, dass nicht allein das Vorhandensein von Geräten, sondern auch stabile W-LAN-Netzwerke und oftmals die Unterstützung bei Konfiguration und Handhabung der Geräte durch Helfer\*innen notwendig sind.

Ähnliche Beobachtungen lassen sich für die Schulen machen.

Bewohnerinnen von Frauenhäusern traf der Lockdown besonders, da die öffentliche Verwaltung vielfach und lange Zeit nicht mehr in Präsenz zu erreichen war. Digitale Zugänge mussten genutzt werden – ohne dass die Bewohnerinnen und die Mitarbeiter\*innen entsprechend ausgestattet und dazu in der Lage waren.

Die stärkere Einbeziehung der Freien Wohlfahrtspflege und ihrer Einrichtungen in einen intensiven Dialog würde die Entwicklung einer Strategie nah am Menschen und deren Umsetzung befördern. Das wäre auch ein Garant dafür, die Perspektive von Menschen, die keine digitale Kompetenz haben oder wollen, einzubringen und analoge Zugänge zu erhalten.

Nicht nur Menschen in schwierigen Lebenslagen fehlt es an einer digitalen Grundversorgung. Auch bei den Trägern selbst, so die Erfahrungen des letzten Jahres fehlt es häufig an guter IT-Infrastruktur, technischer Ausstattung und notwendigen digitalen Kompetenzen der Mitarbeiter\*innen. Die optimierte Einbindung der Infrastruktur in teilweise neu zu konzipierende Arbeitsabläufe stellt dabei einen weiteren Baustein dar, welcher eine langfristige und nachhaltige Digitalisierung strategisch erst möglich macht. Alles das lässt sich aus den bisherigen Entgelten in der Regel nicht refinanzieren. Es braucht neue Finanzierungsmodelle und -wege.

Durch das Sonderprogramm „Zugänge erhalten – Digitalisierung stärken“ der Stiftung Wohlfahrtspflege zeigte sich diese Lücke überdeutlich. Über 1200 Projektanträge wurden gestellt und doch konnten bei einem Volumen von 42,5 Millionen Euro nur ca. 700 Projekte gefördert werden. Ein Beweis dafür, dass der Bedarf nicht befriedigt wurde.

Die Strategie sollte dazu den Rahmen schaffen, Erfahrungen aus Projekten und Best-Practice-Ansätzen zu evaluieren und allgemein verfügbar zu machen. Zwischen den Wohlfahrtsverbänden und im Zusammenspiel mit den Kostenträgern müsste der Austausch und die Zusammenarbeit verstärkt werden, um im Prozess der Digitalisierung zu großen Lösungen zu kommen und Skaleneffekte auszulösen. Das erkennen wir

# Freie Wohlfahrtspflege NRW

---

durchaus selbstkritisch an und würden es begrüßen, wenn die Landesregierung auch in diesem Feld mit wachem Blick Anstöße gibt und Initiativen befördert.

Der Gesetzgeber verpflichtet sich im Onlinezugangsgesetz, Verwaltungsleistungen digital abzubilden. Das hat große Auswirkungen auf die Leistungen der Daseinsvorsorge.

In diesem Zusammenhang ist das Land NRW damit beauftragt, eine Sozialplattform zu entwickeln, über die Bürger\*innen einen gebündelten Zugang zu verschiedenen Leistungen erhalten – unter anderem zu Beratungsleistungen, die die Träger der Freien Wohlfahrtspflege subsidiär für das Land/für die Kommune erbringen. Für die Einrichtungen und Träger der freien Wohlfahrtspflege müsste eine Plattform technisch sowie strukturell anschlussfähig sein. Daher ist es unbedingt notwendig, eine solche Plattform mit der Freien Wohlfahrtspflege gemeinsam zu entwickeln. Auch der Investitionsaufwand der Träger in die Anschlussfähigkeit muss dabei bedacht und landesseitig unterstützt werden. Ein erster Austauschtermin zum Thema OZG/Sozialplattform zwischen der verantwortlichen Koordinierungsstelle und der LAG FW hat bereits stattgefunden. Aktuell sind noch viele Fragen ungeklärt, insbesondere was die Abgrenzung von Leistungsumfang, Rolle und mögliche Pflichten der Träger, Kommunen und des Landes betrifft. Die LAG FW hält eine enge Zusammenarbeit für unabdingbar und steht für arbeitsfeldspezifische sowie übergreifende Fragestellungen zur Verfügung.

Die Bundesregierung hat Anfang des Jahres ihre Datenstrategie veröffentlicht. Hier werden einige Risiken bei der fortschreitenden Digitalisierung der Gesellschaft skizziert, die auch wir (neben vielen Vorteilen!) sehen: Unter anderem möchten wir hier die Ungleichbehandlung von Menschen durch eine vereinfachte Darstellung innerhalb technischer Systeme nennen. Eine vereinfachte Darstellung in bestimmten Kategorien ist oftmals notwendig, um algorithmenbasiert Entscheidungsfindungen unterstützen zu können. Diese muss aber wissenschaftlich begleitet werden, damit die Folgen sichtbar werden und ihnen angemessen begegnet werden kann. Darüber hinaus halten wir es für notwendig, dass sich alle Menschen in Deutschland (unabhängig von Alter, Bildungsstand, sprachlichen oder sonstigen Barrieren) eine gewisse Datenkompetenz aneignen können. Hierzu sollten Angebote geschaffen und Bildungseinrichtungen entsprechend unterstützt werden, so dass die Menschen zumindest ansatzweise Transparenz darüber erlangen können, was mit ihren Daten geschieht.

Wenn die Digitalisierung unsere Gesellschaft nachhaltig verändert, neue Technologien eingeführt werden, von denen wir aktuell nicht wissen, welche Auswirkungen sie auf unsere Gesellschaft und das soziale Miteinander haben, stellen sich viele ethische und rechtliche Fragen. Der Mensch darf nicht zum reinen Objekt digitaler Entwicklungen werden. Die Persönlichkeitsrechte sind ebenso wie das Recht auf Privatsphäre zu schützen. Dabei dürfen Rechts- und Ethikfragen nicht als Hemmschuh für Digitalisierungsmaßnahmen wahrgenommen werden, sondern müssen proaktiv in einen partizipativen Diskurs überführt werden.