

Thomas Meysen und Susanne Witte

Digitalisierung in den Allgemeinen Sozialen Diensten

Erkenntnisse zu Gegenwart und Zukunft aus dem KiZCo-Projekt

Die Träger der öffentlichen Kinder- und Jugendhilfe haben für eine ausreichende Ausstattung der Jugendämter mit digitalen Geräten zu sorgen, so der 2021 mit dem Kinder- und Jugendstärkungsgesetz eingeführte § 79 Abs. 3 SGB VIII. Der Gesetzgeber sieht darin eine Klarstellung. Wenn es um Digitalisierung von Jugendämtern geht, ist allerdings nicht viel klar – außer dass noch ein weiter Weg bei der Anschaffung von Hardware, Entwicklung von Software und Schulung der Fachkräfte sowie deren Finanzierung zu gehen ist. Mit der Corona-Pandemie und der Notwendigkeit zur Reduktion persönlicher Kontakte wurde diese Erkenntnis offensichtlich. Das hat auch die Befragung von Führungskräften im Allgemeinen Sozialen Dienst im Projekt „Kinderschutz in Zeiten von Corona (KiZCo)“ deutlich gezeigt. Die Ergebnisse verweisen auf die Problemzonen, aber auch auf vereinzelte Fortschritte. Das Zusammentreffen von Pandemie und Kinderschutz, so eine der Schlussfolgerungen aus der Studie, hat eine Grundlage geschaffen für das Erkennen politischer Gestaltungsaufgaben zu den praktischen Herausforderungen bei der Digitalisierung der Sozialen Dienste in den Kommunen.

1. Kinderschutz in Zeiten der Pandemie – nicht ohne Digitalisierung

Im Kinderschutz kulminiert kommunaler Handlungsdruck. Jugendämter und ihre Fachkräfte begegnen nicht nur mediatisierten Lebenswelten, sondern bewegen sich auch in mediatisierten Arbeitswelten. Informationstechnologie erfüllt seit der Corona-Pandemie auch im Allgemeinen Sozialen Dienst (ASD) eine doppelte Funktion als unverzichtbares Kommunikationsmittel, etwa im Kontakt mit Familien, und als Organisations-technologie, zum Beispiel bei digitaler Aktenführung und bei EDV-gestützten Instrumenten zur Gefährdungseinschätzung (Ley 2018). In Zeiten der Corona-Pandemie standen analoge Methoden der Kommunikation sowohl mit den Familien also auch in der professionellen Kooperation innerhalb und außer-



Dr. Thomas Meysen

leitet die interdisziplinäre Rechtsforschung in den Kontexten von Kindheit, Jugend, Familie, Geschlecht und Gewalt im SOCLES International Centre for Socio-Legal Studies mit Sitz in Heidelberg und Berlin.



Dr. phil. Susanne Witte

ist wissenschaftliche Referentin in der Fachgruppe Familienhilfe und Kinderschutz am Deutschen Jugendinstitut e.V. Ihre Forschungsschwerpunkte sind Kinderschutzhandeln mit einem spezifischen Fokus auf internationale Vergleiche.

halb des Jugendamts nur noch begrenzt zur Verfügung. Daher waren Fachkräfte in den Sozialen Diensten auch bei der Wahrnehmung ihres Schutzauftrags bei (potenzieller) Kindeswohlgefährdung auf digitale Arbeitsformen angewiesen. Bereits zu Beginn der Corona-Pandemie ist der Fachöffentlichkeit klar: Kinderschutzhandeln kann nicht auf ein Ende der Corona-Pandemie warten, sondern Schutz und Hilfe verlangten und verlangen Reaktionen im Jetzt und Hier.

Inwieweit Jugendämter digital auf die Herausforderungen reagiert haben, welche technische Ausstattung den Fachkräften zur Bewältigung der Herausforderungen im ersten Jahr der Covid-19-Pandemie zur Verfügung stand, welche Herausforderungen sich in der digitalen Arbeit ergeben haben und welche Schlüsse aus den Erfahrungen für die weitere Digitalisierung im ASD der Jugendämter gezogen werden können, ist einer der Fragenkomplexe des Projektes „Kinderschutz in Zeiten der Corona-Pandemie (KiZCo)“. Das Deutsche Jugendinstitut e.V. (DJI) hat in der Studie in Kooperation mit dem SOCLES International Centre for Socio-Legal Studies gGmbH und dem Nationalen Zentrum Frühe Hilfen (NZFH) Leitungskräfte im Allgemeinen Sozialen Dienst aus 40 Jugendämtern befragt. Aus jedem Bundesland wurde mindestens ein Jugendamt einbezogen und proportional zur Gesamtzahl der Jugendämter im betreffenden Land entsprechend mehrere. Befragt wurde zu zwei Zeitpunkten, in einer ersten Erhebungswelle zwischen Juli und September 2020 und in einer zweiten zwischen Oktober und Dezember 2020. Üblicherweise wurde eine Teamleitung interviewt, in sieben Jugendämtern wurde das Interview mit zwei Leitungspersonen geführt, da die Kinderschutzaufgaben dort auf ASD und einen spezialisierten Kinderschutzdienst aufgeteilt sind. Das leitfadengestützte Interview wurde telefonisch bzw. über Webex durchgeführt.

2. Digitale Ausstattung entscheidet über die Arbeitsfähigkeit

„So ein bisschen Steinzeit noch bei uns.“¹

Aufgrund der Kontaktbeschränkungen während der Corona-Pandemie war die Frage nach dem Stand der Digitalisierung auch in den Jugendämtern unentrinnbar. So hat das Bundesjugendkuratorium (2021) in einem Zwischenruf beklagt, dass es weiterhin sowohl an der notwendigen digitalen Ausstattung als auch an der fachlichen Qualität der Nutzung digitaler

Medien in den Institutionen der Kinder- und Jugendhilfe sowie in der Ausgestaltung der Angebote fehle. Die Frage drängt sich auf, inwieweit die unzureichende Ausstattung (an Geräten wie auch IT-Service-Personal) nicht zu deutlich höheren „versteckten“ Kosten im Vergleich zur Herstellung von effektiver Arbeitsfähigkeit durch eine angemessene und ausreichende digitale Ausstattung führt.

2.1 Hardware

Vor dem März 2020 war im ASD nur in Einzelfällen oder nur begrenzt Homeoffice oder mobiles Arbeiten möglich. Mit dem Beginn der Maßnahmen zur Eindämmung der Verbreitung des SARS-CoV-2 stellten die meisten der befragten Jugendämter ihre Arbeitsorganisation (zeitweise) entweder auf ein Zwei-Schicht-System oder ein Notdienst-System um. Ein Teil der Fachkräfte arbeitete von zuhause, während ein anderer Teil vor Ort im Dienst war. Um an diesen sowohl flexibilisierten als auch aufgeteilten Arbeitsorten arbeitsfähig zu bleiben, war aus Sicht der meisten Interviewten die ausreichende technische Ausstattung der Fachkräfte eine zwingende Voraussetzung. So beklagten zahlreiche Leitungskräfte die mangelnde technische Ausstattung mit mobil einsetzbaren Endgeräten (z.B. Laptops und Mobiltelefone). Oftmals zeigten sie sich bei ihren Wünschen nach Verbesserungen zurückhaltend und wünschten sich erst einmal nur einige Smartphones, Laptops oder mindestens eines für das Team, aber auch Kameras und Headsets. Aber selbst wenn Mobiltelefone zur Verfügung standen, fehlte mitunter das Guthaben für ein ausreichendes Datenvolumen – ein „ganz leicht lösbares Problem“.²

„Es würde Diensthandy's brauchen. Und dann meinerwegen pro Team, ich bin jetzt ganz – also eigentlich würde ich sagen, jeder bräuchte einen Laptop oder ein Notebook, wo er mit einem Tunnel ins Intranet könnte, damit er arbeitsfähig wäre.“³

Sie waren aber regelmäßig in Bezug auf die Umsetzungsmöglichkeiten in ihrer Kommunalverwaltung realistisch und haben dies bei der Aufrechterhaltung der Arbeitsfähigkeit im ASD berücksichtigt. Der gleichzeitige und vernetzte Einsatz der Arbeitskraft erfordert eine Ausstattung aller Fachkräfte mit eigenen Geräten. Erreichbarkeit wurde teilweise über private Telefonnummern und E-Mail-Adressen sichergestellt, wenn die Fachkräfte keine „Widerstände dagegen“ hatten.⁴ Bei Teamsitzungen wurde mangels Kameras für Videokonferenzen auf

1 Jugendamt 18, 2. Erhebungswelle.

2 Jugendamt 8, 1. Erhebungswelle.

3 Jugendamt 15, 1. Erhebungswelle.

4 Jugendamt 18, 1. Erhebungswelle.

„geteilte Lösung[en]“ zurückgegriffen, was „manchmal so ein bisschen den Alltag“ erschwert hat.⁵

2.2 Software

Aber es sind bekanntlich nicht nur die Endgeräte, die über die Arbeitsfähigkeit entscheiden, sondern auch die Ausstattung mit entsprechender Software, die die Sammlung und Strukturierung von Informationen sowie die Kommunikation zwischen Fachkräften ermöglicht. Erforderlich für die Arbeit des ASD im Kinderschutz ist insbesondere eine Fallsoftware mit komplexen und integrierten Dokumentations- und Kommunikationssystemen, etwa bei Fallbearbeitung durch mehrere Fachkräfte (Büchner 2020). Kinderschutz im Jugendamt verwirklicht sich einerseits an einer klaren Orientierung an Regeln und Standards und andererseits an einem sozialpädagogischen Verstehen der Individualität von Kindern, Jugendlichen und Familien. Ersteres lässt sich bei der Programmierung von Software zumindest teilweise leichter umsetzen (Formulierung von Wenn-Dann-Regeln), letzteres braucht spezifische digitale Lösungen (Schwartz 2020, 10). Doch in den befragten ASDs standen zunächst die grundlegende technische Ausstattung im Vordergrund. Dies betraf vor allem den webbasierten E-Mail-Zugang, die Möglichkeit, etwa über einen VPN⁶-Tunnel Daten auch von zuhause aus abzurufen, und die Möglichkeit, online die Arbeitszeit zu erfassen. Ein weiterer wichtiger Punkt war die Ausstattung mit Programmen, um Telefon- oder Video-Konferenzen abzuhalten. Während die Fachkräfte in der Befragung eine gute digitale Infrastruktur mit einer vereinfachten Arbeit im Homeoffice und damit einer geringeren Arbeitsbelastung der „Präsenzteams“ in Verbindung brachten, stellten sie in den Interviews nur vereinzelt unmittelbaren Zusammenhang zur Qualität der Kinderschutzarbeit her. Nur dort schien ein Bewusstsein zu bestehen, dass die Weitergabe von Informationen oder bestimmte technische Programme die Fallarbeit unterstützte, wo auch tatsächlich ausreichende Hardware für vernetztes Arbeiten unabhängig vom Arbeitsort bestand. Die Veränderungen dank der technischen Ausstattung und etwa eine rechtzeitig zuvor begonnene Umstellung auf eine elektronische Aktenführung hat es Fachkräften im ASD möglich gemacht, „sehr unproblematisch“ von zu Hause aus zu arbeiten, was allerdings nicht notwendigerweise für andere Mitarbeitende im Jugendamt galt.⁷

„Wir haben den Vorteil, dass sowohl unser E-Mail-Programm als auch Zeitkorrektur und so was, das läuft webbasiert. Das heißt, man kann es auch von externen Computern geschützt benutzen.“⁸

In den meisten der befragten Jugendämter wurden die Fallakten allerdings nur teilweise oder gar nicht in digitaler Form geführt oder diese waren wiederum nicht extern abrufbar. Dies führte dazu, dass Fachkräfte beim Arbeiten von zuhause die benötigten Informationen telefonisch von den Kolleginnen und Kollegen im „Präsenzteam“ erfragen mussten. Dies hat die Arbeitsbelastungen der Fachkräfte im Jugendamt zusätzlich erhöht.⁹

Bei Vorhandensein entsprechender Software berichteten die interviewten Leitungskräfte, dass ihre Fachkräfte sehr schnell „herausfiltern“ konnten, welche laufende Gefährdungsfälle, welche Hilfen mit welchen Trägern und welche Schutzkonzepte sie hatten, um so gemeinsam mit den Fachkräften Arbeitspläne zu erstellen.¹⁰ Wenn einzelne Fachkräfte schon vor der Pandemie Arbeitsplätze im Homeoffice hatten, wurden sie beispielsweise als „Rettung“ bezeichnet.¹¹

2.3 Technischer Support

Einige Fachkräfte berichteten von unzureichendem oder fehlendem technischen Support in Bezug auf die Umstellung auf neue Programme, insbesondere Online-Konferenzen. Alle Fachkräfte waren auf die Nutzung der digitalen Infrastruktur für ihre Arbeit angewiesen, aber nicht alle hatten die gleichen Kompetenzen. Diese Differenzen zu überbrücken, um ein vernetztes Arbeiten zu ermöglichen, stellte sich vielfach als schwierig dar.¹²

„Man denkt ja, der öffentliche Dienst hat Support für so was. Das kann man einfach schlichtweg vergessen.“¹²

Die technischen Einschränkungen von Fachkräften konnten in etlichen Jugendämtern überwunden werden dank gegenseitiger Unterstützung durch technikaffine Kolleginnen und Kollegen. Nur wenige Teilnehmende berichteten von einer mangelnden Bereitschaft der Fachkräfte, sich in neue Programme

5 Jugendamt 17, 2. Erhebungswelle.

6 VPN steht für Virtual Private Network.

7 Jugendamt 8, 1. Erhebungswelle.

8 Jugendamt 29, 1. Erhebungswelle.

9 Jugendamt 30, 1. Erhebungswelle.

10 Jugendamt 26, 1. Erhebungswelle.

11 Jugendamt 15, 1. Erhebungswelle.

12 Jugendamt 34, 1. Erhebungswelle.

einzuarbeiten.¹³ Häufiger Erwähnung fand aber eine fortbestehende Präferenz für den Austausch im persönlichen Gespräch.

Immerhin eines der befragten Jugendämter führte auch die gute Unterstützung durch die IT-Abteilung als positiven Faktor an.

„Und es ging ganz schnell, wir haben ganz junge Leute in der EDV. Das begrüße ich immer, die gucken auch ein Stück weiter als die etwas gestandeneren Personen (...). Das heißt, wir hatten relativ schnell die Möglichkeit, über einen sicheren VPN-Tunnel auch auf unsere Daten zuzugreifen. Und das ging dann auch, was so in den letzten zehn Jahren schwierig war umzusetzen, ging innerhalb von vier Wochen. Das heißt, wir hatten die Hälfte des Kollegiums im mobilen Arbeiten zuhause, die hatten ihre Telefone umgestellt auf die Handys und hatten Zugriff aufs Mailprogramm und auf andere Datensätze. Das hieß, also die konnten von zuhause genauso gut arbeiten, wie auch hier vor Ort.“¹⁴

3. Kommunikation als Kern der Arbeit im ASD

„Die Familien sind teilweise besser ausgestattet als wir, behördentechnisch sozusagen.“¹⁵

Die Fallarbeit im ASD besteht in weiten Teilen aus Kommunikation. Im Kinderschutz werden die gesetzlichen und damit auch dienstlichen Aufgaben erfüllt, indem die Fachkräfte im ASD

- ▶ zusammen mit den Betroffenen aus den Familien die Informationen zusammentragen, die Situation in der Familie ergründen und Perspektiven für Schutz und Hilfe erarbeiten (§ 8a Abs. 1 Satz 2 und 3 SGB VIII),
- ▶ im Zusammenwirken die Gefährdung einschätzen und die Entscheidung über die im Einzelfall angezeigte Hilfeart treffen (§ 8a Abs. 1 Satz 1, § 36 Abs. 2 Satz 1 SGB VIII),
- ▶ bei der Gefährdungseinschätzung, Hilfeplanung und Schutzgewährung die Expertise und Perspektive von an-

deren Professionellen und Institutionen einbeziehen (§ 8a Abs. 1 Satz 2 Nr. 2, Abs. 3, § 36 Abs. 3 und 4 SGB VIII).

Der koproduzierende Charakter entfaltet sich nicht nur in einer sozialen personenbezogenen Dienstleistungs-, sondern auch in einer Eingriffsorganisation, die kontrolliert und im Notfall auch ohne Einverständnis interveniert. Das macht die Organisationseinheit ASD zu einem vielschichtigen Kommunikationssystem, das nur funktionsfähig ist, wenn die Kommunikationskanäle nicht nur zu den Betroffenen in der Familie, sondern auch innerhalb des Jugendamtes und zu weiteren Kooperationspartnern offen sind und in Beziehung zueinander gesetzt werden (Büchner 2017). Fachkräfte kommunizieren bei der Gefährdungseinschätzung und ihrem fachlichen Kinderschutzhandeln nicht nur digital, sondern interagieren mit den digital gespeicherten bzw. den auch in Papierakten festgehaltenen Informationen (Ackermann 2021). Die Arbeit im ASD steht und fällt daher mit einer sowohl sozialen als auch technischen Vernetzung (Ley 2018, 120 f.). Da während der Corona-Pandemie analoge Vernetzungsstrategien nicht in gewohnter Weise zur Verfügung standen und stehen, ist das digital vernetzte Arbeiten in seiner Bedeutung stärker ins Bewusstsein gerückt.

Aus dem Kontakt mit den Eltern, Kindern und Jugendlichen berichteten die Interviewten teilweise von einer Umkehrung. Die Familien hätten alles, nur die Fachkräfte im ASD nicht, was nach einem dreiviertel Jahr Kontaktbeschränkungen „manchmal auch peinlich“ sei.¹⁶ In der sozialpädagogischen Arbeit führte dies in der Zusammenarbeit mit den Familien mitunter dazu, dass die Familien die Nutzung von Alltagsmedien für die Kommunikation fordern, die Fachkräfte im ASD dies aber mangels verfügbarer Technik oder aus Datenschutzgründen nicht dürfen.¹⁷

Doch auch in den befragten ASDs wurde die Möglichkeit für Telefon- und Videokonferenzen erschlossen. Auch wenn diese im Erleben mancher Interviewter teilweise „erst sehr spät“ kamen,¹⁸ Telefonkonferenzen mit maximal drei Teilnehmenden „zu wenig“¹⁹ oder zwei Lizenzen für Videokonferenzen an einem Standort mit 120 Mitarbeitenden „schon manchmal eng“ waren.²⁰

¹³ Jugendamt 8, 1. Erhebungswelle.

¹⁴ Jugendamt 31, 1. Erhebungswelle.

¹⁵ Jugendamt 38, 1. Erhebungswelle.

¹⁶ Jugendamt 34, 2. Erhebungswelle.

¹⁷ Jugendamt 34, 1. Erhebungswelle.

¹⁸ Jugendamt 17, 1. Erhebungswelle.

¹⁹ Jugendamt 16, 1. Erhebungswelle.

²⁰ Jugendamt 2, 2. Erhebungswelle.

„Wie man die drei Laptops nutzt, die man für zehn Leute hat, wann man die wie tauscht – da haben die ganz umfangreiche Pläne aufgestellt. Wann wer welches Gerät mit nach Hause nehmen kann, wie die übergeben, wie sie desinfiziert werden usw.“²¹

Aufgrund einer unzureichenden Anzahl von technischen Geräten sowie Lizenzen für bestimmte Programme kam es zu einem erhöhten Abstimmungsbedarf zwischen den Fachkräften. Hier musste zum einen Hardware übergeben werden. Zum anderen bestand Abstimmungsbedarf, wenn beispielsweise nur wenige Lizenzen für Online-Besprechungen zur Verfügung standen. Es entstand ein nicht unerheblicher organisatorischer Aufwand. In einem Interview wurde zudem die unzureichende Infrastruktur für einen arbeitsfähigen Internetanschluss in der ländlichen „digitale[n] Wüste“²² als Problem angesprochen, was ein Arbeiten von zuhause erschwerte bis unmöglich machte. Gerade hier zeigt sich, dass durch die mangelhafte technische Infrastruktur ein erhöhter Arbeitsaufwand für die Fachkräfte entstand. Diese Zeit ging dann vermutlich von der Fallarbeit ab oder wurde durch zusätzliches Engagement der Fachkräfte (z.B. schnelleres Arbeiten, unbezahlte Überstunden) aufgefangen.

4. Datenschutz: Frage nach dem Wie statt Ob

Der ASD verarbeitet hoch sensible Sozialdaten aus der Privatheit der Familien. Die digitale Ethik lenkt daher den Blick auf den Datenschutz sowohl bei der Nutzung von sogenannten Alltagsmedien als auch mit Blick auf die Fachsoftwareanwendungen (Kutscher 2018). So hatten zahlreiche Kommunalverwaltungen Bedenken bezüglich einer Kommunikation unter Nutzung bestimmter Anbieter und „Alltagsmedien“. Den Fachkräften standen nur die in der Kommunalverwaltung als datensicher eingestuft und frei gegebenen Kanäle zur Verfügung. Die Kooperationspartner in den Familien und anderen Organisationen konnten hingegen nur andere Programme nutzen, was digital vernetztes Arbeiten erheblich erschwerte oder dieses musste „ersatzlos gestrichen“ werden.²³

„Wir durften nur ein Programm benutzen, nämlich Webex, also kein Zoom oder kein Skype oder kein WhatsApp, wie

auch immer, weil das offensichtlich oder angeblich den Datenschutzbestimmungen nicht Genüge tut, und viele Anbieter hatten das Programm wiederum nicht, sodass Videokonferenzen einfach kaum möglich waren.“²⁴

Die Fachkräfte berichteten, dass Bedenken und Sorgen wegen unzureichendem Datenschutz dazu führten, dass die angeschaffte technische Ausstattung nicht genutzt werden konnte.²⁵ Die professionelle Not findet in dieser Situation ihre Übertragung aus der Not der Kinder und Jugendlichen, zu deren Schutz der ASD aufgerufen ist und beitragen soll. Stellt der Datenschutz zu „viele Hürden“ in den Weg oder macht er die Nutzung digitaler Lösungen für das Kinderschutzhandeln „fast unmöglich“, spitzen sich die ethischen Dilemmata zu. Einige ASDs und deren Fachkräfte sind in dieser Situation auf „Einzelfalllösungen“ ausgewichen, die „nicht so hundertprozentig mit den Datenschutzrichtlinien übereinstimmen“. Sie sind bspw. auf Privatgeräte ausgewichen, um etwaige Zugangssperren zu Alltagsmedien zu überwinden.²⁶ Zukunftsfrage für digitale Kinderschutzarbeit im ASD ist daher nicht, was alles nicht erlaubt ist, sondern wie sowohl Datensicherheit gewahrt als auch Arbeitsfähigkeit gesichert und optimiert werden kann. Gerade wenn digitale Medien zur Kommunikation mit den Familien eingesetzt werden, ist es wichtig, dass diese an die Alltagswelt der Familien anknüpfen und dass auch die Familien einen leichten Zugang zu diesen Technologien haben (z.B. kostenloser Zugang, leichte und verständliche Handhabbarkeit).

5. Hemmschuh Beschaffungswesen und IT-Management in der Kommunalverwaltung

„So eine öffentliche Verwaltung ist ja so organisiert, dass die Beschaffung von Arbeitsmaterialien immer nur stückweise erfolgt. Nach und nach werden alte PCs und alte Büromöbel ausgetauscht – aber nicht alles für den ganzen Sozialen Dienst in einem Jahr.“²⁷

Digitalisierte Arbeitswelten erfordern fortwährende Aktualisierungen entsprechend den technischen Entwicklungen. Nicht viele Verwaltungen gehen mit diesen Anforderungen proaktiv um. Zudem stellen Investitionen in die Softwareausstattung

21 Jugendamt 3, 1. Erhebungswelle.

22 Jugendamt 13, 1. Erhebungswelle.

23 Jugendamt 23, 1. Erhebungswelle.

24 Jugendamt 23, 1. Erhebungswelle.

25 Jugendamt 9, 2. Erhebungswelle.

26 Jugendamt 7, 2. Erhebungswelle.

27 Jugendamt 22, 2. Erhebungswelle.

vor allem Verwaltungen mit knappem Budget vor teilweise unlösbare Probleme (Schwartz 2020, 12 f.). So haben sich die Logiken des kommunalen Beschaffungswesens während der Pandemie oft als hinderlich für die notwendigen Anpassungsprozesse erwiesen. In Jugendämtern mit unzureichender technischer Ausstattung mit entsprechender Hardware zeigten sich Probleme bei der Anschaffung entsprechender Geräte. Dies lag nach Information der Fachkräfte unter anderem an Lieferengpässen aufgrund der erhöhten Nachfrage im Allgemeinen. Hindernis war beispielsweise auch, wenn die IT-Dienstleistungen per Ausschreibung an einzelne Dienstleister vergeben waren, diese jedoch personell den gestiegenen Anforderungen nicht gerecht werden konnten und ein Ausweichen auf andere Anbieter nicht als möglich angesehen wurde.²⁸ Einige ASDs berichteten von weiteren bürokratischen Hürden, etwa wenn man „noch 17 Anträge ausfüllen“²⁹ oder Atteste vorlegen müsse.³⁰ Auch Vorbehalte gegen Homeoffice auf höherer Leitungsebene führten zu Schwierigkeiten bei der Beschaffung von Hard- und Software.

Die Querschnittsämter wurden teilweise als an ihren Grenzen erlebt, da „sie die ganze Stadt eben bedienen müssen“.³¹ Die Beschaffung von Arbeitsmaterialien orientierte sich nicht am tatsächlichen Bedarf, sondern erfolgte stets nur in Teilbestellungen. Außerdem werde teilweise nicht anhand der Bedeutung und Dringlichkeit der Aufgabenerfüllung priorisiert, sondern nach dem Prinzip „die Ersten, die sich melden, kriegen einen“.³² Wenn priorisiert wurde, so berichteten einige Interviewte, dass das Personal in den Gesundheitsämtern mit Personal aus den anderen Ämtern aufgestockt wurde. Die dort Tätigen brauchten plötzlich „alle einen Computer“ und erhielten diese auch bevorzugt.³³

Zudem waren die unerwarteten Kosten vielfach in den Haushaltsplänen nicht eingestellt, was zeitnahen Verbesserungen in der digitalen Infrastruktur entgegenstand.³⁴ Wenn keine zusätzlichen Gelder aus dem Hauptamt bewilligt wurden, war

der ASD, so eine weitere Leitungsperson, auf eine Finanzierung aus dem Budget des Jugendamts angewiesen, aber ob und wenn ja, in welcher Höhe Restmittel zur Verfügung stehen, konnte erst am Jahresende beurteilt werden und darauf wurde zum Zeitpunkt des 2. Interviews noch gewartet.³⁵

6. Fortschritte in einigen Jugendämtern, stockende Verbesserungen in anderen

„Was ich auch noch positiv finde, ist, dass die Digitalisierung fortgeschritten ist.“³⁶

Wenn Jugendämter in beiden Erhebungswellen darauf hinwiesen, dass sie bereits vor März 2020 eine gute technische Ausstattung hatten, war für die Fachkräfte auch die Umstellung auf die neue Arbeitsorganisation während der Corona-Pandemie leichter. Als hilfreich habe sich erwiesen, eine „technokratische Verwaltung“ zu sein, „sehr viel computergestützte Verwaltungsarbeit“ bzw. ganz praktisch eine „IT-gestützte Telefonstruktur“ zu haben³⁷ oder bereits mit einer Software gearbeitet zu haben, bei der bereits vor März 2020 ein Zugriff von zuhause aus möglich war.³⁸ Doch nicht alle Jugendämter konnten auf vorhandenen Strukturen aufbauen.

Einige Interviewte berichteten von einem Digitalisierungsschub durch die Covid-19-Pandemie, wie ihn auch Katharina Lohse (2020) konstatiert hat. Die Erschwernisse in der Arbeit des ASD aufgrund der Kontaktbeschränkungen während der Corona-Pandemie führten dazu, dass neue technische Ausstattung und Möglichkeiten zum mobilen Arbeiten etabliert wurden – „ein positives Merkmal der ganzen Pandemie“.³⁹ Die Fachkräfte sind „plötzlich zuhause voll arbeitsfähig – sehr, eigentlich sehr, sehr schnell“,⁴⁰ können sich „von jedem beliebigen Internetanschluss aus“ in das Archiv der Fallakten begeben.⁴¹ Dies wird als „super“ erlebt und habe den „Teamzusam-

28 Jugendamt 3, 1. Erhebungswelle.

29 Jugendamt 33, 1. Erhebungswelle.

30 Jugendamt 1, 2. Erhebungswelle.

31 Jugendamt 33, 2. Erhebungswelle.

32 Jugendamt 22, 2. Erhebungswelle.

33 Jugendamt 3, 1. Erhebungswelle.

34 Jugendamt 2, 1. Erhebungswelle.

35 Jugendamt 33, 2. Erhebungswelle.

36 Jugendamt 21, 1. Erhebungswelle.

37 Jugendamt 40, 1. Erhebungswelle.

38 Jugendamt 36, 1. Erhebungswelle.

39 Jugendamt 26, 1. Erhebungswelle; auch Jugendamt 25, 2. Erhebungswelle.

40 Jugendamt 20, 1. Erhebungswelle.

41 Jugendamt 3, 2. Erhebungswelle.

menhalt gestärkt“.⁴² Einige Befragte würdigten die erweiterten Möglichkeiten.⁴³

Von einigen der Jugendämter wurde berichtet, dass solche Veränderungen zukünftig geplant seien. In anderen blieb die technische Ausstattung über die zwei Erhebungszeitpunkte schlecht. Dies wird von den Fachkräften bemängelt. Viele freie Träger hätten sich digital viel schneller auf die Anforderungen an die Kommunikation mit den Familien eingestellt als die Jugendämter.⁴⁴ Die Kooperationspartner in den Familien und bei den anderen Institutionen und Professionellen würden „alle große Augen machen“, wenn sie mitbekommen, dass der ASD sich immer noch nicht digital vernetzen kann.⁴⁵ Weder sei die Möglichkeit erschlossen, Videokonferenzen durchzuführen, noch „vermehrt ins Homeoffice zu gehen“.⁴⁶

7. Ausblick

„Und dieses verschenkte Humankapital, das hört sich jetzt echt blöd an, aber ich meine die ganzen Leute, die im Homeoffice waren, ja, die hätten echt weiterarbeiten können, wenn wir die digitalen Möglichkeiten gehabt hätten.“⁴⁷

Kommunalverwaltung hat ein mehr oder weniger ausgeprägtes Interesse an einer Digitalisierung. Sie fällt allerdings nicht vom Himmel ins Amt, sondern dominierend sind von außen gesetzte Impulse (Schwartzing 2020). Die Corona-Pandemie kann eindeutig als solcher Anlass bezeichnet werden, der den langjährigen Diskussionen zur Nutzung digitaler Medien in den Jugendämtern einen ganz anderen Drive beschert hat (SFK 1 des DIJuF 2020). Zum Treiber könnte auch die Bundespolitik werden. Seit dem Kinder- und Jugendstärkungsgesetz (KJSG) sind die Träger der öffentlichen Jugendhilfe gesetzlich ausdrücklich aufgefordert, für eine ausreichende Ausstattung mit der Möglichkeit einer Nutzung digitaler Geräte zu sorgen. Um etwaige Folgekosten zu vermeiden, deklariert die Gesetzesbegründung diese Erweiterung der Gesamtverantwortung in § 79 Abs. 3 SGB VIII als Klarstellung (BT-Drucks. 19/26107, S. 110). Es dürfte jedoch schnell Einigkeit bestehen, dass haben auch die Ergebnisse des KiZCo-Projekts gezeigt, dass noch ein weiter Weg der Anschaffung von Hardware, Entwicklung von Software und Schulung der Fachkräfte sowie deren Finanzierung zu gehen ist. Der Koalitionsvertrag zur 20. Legislaturpe-

riode hat dies aufgegriffen und angekündigt: „Wir werden Angebote der Jugendhilfe bei der Digitalisierung unterstützen.“ (SPD, Bündnis 90/DIE GRÜNEN, FDP 2021, Z. 3297 f.). Es bleibt zu hoffen, dass davon sowohl die Träger der freien als auch der öffentlichen Jugendhilfe profitieren.

Literatur

Ackermann, Timo (2021): Risikoeinschätzungsinstrumente und professionelles Handeln im Kinderschutz. Wie Sozialarbeiter_innen mit „Kinderschutzbögen“ interagieren und was das mit Professionalität zu tun hat, in: Sozial extra 45, S. 42–48.

Büchner, Stefanie (2017): Der organisierte Fall: Zur Strukturierung von Fallbearbeitung durch Organisation, Wiesbaden.

Büchner, Stefanie (2020): Der sozialpädagogische Fall unter Bedingungen der Digitalisierung in Organisationen, in: Nadia Kutscher, Thomas Ley, Udo Seelmeyer, Friederike Siller, Angela Tillmann, Isabel Zorn (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung, Weinheim, Basel, S. 302–314.

Bundesjugendkuratorium (2021): Digitalität von Kindheit und Jugend: Digitalpakt Kinder- und Jugendhilfe. Zwischenruf, München.

Kutscher, Nadia (2018): Ethische Fragen Sozialer Arbeit im Kontext von Digitalisierung, in: Nadia Kutscher, Thomas Ley, Udo Seelmeyer, Friederike Siller, Angela Tillmann, Isabel Zorn (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung, Weinheim, Basel, S. 347–361.

Ley, Thomas (2018): Informationstechnologien im Kinderschutz zwischen politischer Steuerung, fachlicher Vernetzung und professionellem Entscheiden, in: Michael Böwer, Jochem Kotthaus (Hrsg.): Praxishandbuch Kinderschutz. Professionelle Herausforderungen bewältigen, Weinheim, Basel, S. 112–129.

Lohse, Katharina (2020): Digitalisierungsschub, in: Das Jugendamt (JAmt), S. 337.

Schwartzing, Gunnar (2020): Wie verändert Digitalisierung die Verwaltung?, in: Deutscher Sozialrechtsverband e.V. (Hrsg.): Digitalisierung im Sozialrecht. Bundestagung vom 10./11. Oktober 2019 in Stuttgart, Berlin, S. 9–24.

SPD, Bündnis 90/DIE GRÜNEN, FDP (2021): Mehr Fortschritt wagen. Bündnis für Freiheit, Gerechtigkeit und Nachhaltigkeit. Koalitionsvertrag 2021–2025, Berlin.

Ständige Fachkonferenz 1 (SFK 1) des Deutschen Instituts für Jugendhilfe und Familienrecht e.V. (DIJuF) (2020): Digitalisierung der Kinder- und Jugendhilfe – nicht nur zu Zeiten von Corona. Zwischenruf vom 7.7.2020, in: JAmt, S. 372–375.

42 Jugendamt 21, 1. Erhebungswelle.

43 Jugendamt 19, 2. Erhebungswelle.

44 Jugendamt 34, 1. Erhebungswelle.

45 Jugendamt 27, 2. Erhebungswelle; Jugendamt 34, 2. Erhebungswelle.

46 Jugendamt 16, 2. Erhebungswelle.

47 Jugendamt 15, 1. Erhebungswelle.