

Antworten der LambdaQoppa Enterprise GmbH auf den Fragenkatalog der Enquetekommission "Integrationschancen der Digitalisierung"



Frage 1:

Welche Chancen und Herausforderungen bietet die Digitalisierung in Bezug auf die berufliche Teilhabe von auf dem Arbeitsmarkt potenziell benachteiligten Gruppen (z.B. Menschen mit Behinderungen, Menschen mit Einschränkungen, Menschen mit chronischen Erkrankungen, Menschen mit traumatischen Erfahrungen, Eingewanderte oder Geflüchtete)?

Die Digitalisierung kann auf verschiedenen Ebenen potenziell benachteiligte Gruppen bei der Teilhabe auf dem Arbeitsmarkt und dem Weg dorthin unterstützen und Benachteiligungen mindern:

- A. Menschen mit Einschränkungen und Behinderungen durch digitale Möglichkeiten wie Text-in-Sprache, Sprachbefehle, oder speziellen Anforderungen an die Darstellung oder Bedienung helfen.
- B. Eingewanderte oder Geflüchtete durch automatische Übersetzungen und mehrsprachige digitale Angebote unterstützen.
- C. benachteiligte oder "abgehängte" Gruppen durch zielgruppengerechte Ansprache über digitale Kanäle erreichen.
- D. In Kombination mit Augmented Reality (AR) kann Digitalisierung benachteiligten Gruppen Unterstützung bei Arbeitsabläufen und z.B. der Einarbeitung geben.
- E. Reduktion von Barrieren für mobilitätseingeschränkte Menschen Zugang zu digitalen Angeboten, die analog für diese schwierig zu erreichen sind, z.B. lokationsunabhängiges Arbeiten oder vollständig digitale Bürgerservices ohne physischem Behörden- oder Amtsbesuch.
- F. Maskierung der Identitäten kann die Benachteiligung von Gruppen reduzieren, z.B. wenn das Geschlecht oder Herkunft - im Gegensatz zum

existierenden analogen Ablauf - zur Vermeidung von Benachteiligung zeitweise verschleiert wird.

- G. Bereitstellung von Hilfs- und Unterstützung-Datenbanken mit relevanten Informationen zu den jeweiligen digitalen Arbeitsabläufen, die bei analogen Abläufen so nicht einfach verfügbar wären.

Zum Beispiel bietet die digitale Lebenslaufferstellung für Geflüchtete die Möglichkeiten bei der Erfassung der Erfahrung oder Interessen die Berufsbezeichnungen der Klassifikation der Berufe der Bundesagentur für Arbeit anzubieten oder die Schulsysteme aus Herkunftsländern zur Auswahl zu hinterlegen, mit der Entsprechung des deutschen Schulsystems. Auf diese Informationen kann durch den Geflüchteten nur mit hohem Aufwand bei der analogen oder nicht-digital-unterstützten Lebenslaufferstellung zurückgegriffen werden - hier hilft die Bereitstellung über Hilfs-Datenbanken im Erfassungsprozess, erhöht die Qualität der Lebensläufe und auch die Vergleichbarkeit bei statistischen Auswertungen.

- H. Digitale Unterstützungsangebote skalieren mit der Anzahl der Nutzer und Netzwerk-Effekte erhöhen den Wirkungsgrad - dadurch können Unterstützungsangebote zentral für Zielgruppen von benachteiligten Menschen Angeboten werden, die sich in der analogen Welt lokal als schwankende Bedarfe darstellen, z.B. die digital geführte Erstellung von Lebensläufen für Geflüchtete:

2015 und 2016 war der Landkreis Reutlingen personell nicht in der Lage durch den plötzlichen Anstieg mit allen angekommen Geflüchteten und Übersetzern zeitnah Lebensläufe und Kompetenzerfassung durchzuführen - die Basis für jede Arbeitsmarktintegration. Anstatt die Situation personell durch mehr Unterstützer zu lösen, wurde eine digitale Lösung zur Erfassung und Erstellung von Lebensläufe speziell für Geflüchtete in Arabisch, Farsi, Englisch und Deutsch eingesetzt.

Dadurch konnten die Lastspitzen abgefangen werden und viele Geflüchtete haben über eine Selbsterfassung auf dem Smartphone dazu beigetragen. Die digitale Lösung skaliert entsprechend Nachfrage.

Analog und personell hätte die Situation nur mit großen Verzögerungen durch die Personalsuche und hohen Personalkosten angegangen werden können. Und 2019 ist die Anzahl der Zugewanderten wieder weit geringer - das digitale Unterstützungsangebot besteht weiterhin, wohingegen eine personelle Lösung jetzt wieder mit dem Abbau der gerade aufgebauten Stellen beschäftigt wäre.

Inzwischen wurde die Lösung auf Grund des Erfolgs stark erweitert und der Landkreis nutzt die digitale Plattform als Case-Management für die Integration der Geflüchteten und die aktive Arbeitsmarktintegration über Job-Lotsen.

- I. DSGVO-konforme Digitalisierungskonzepte sind Chance und Herausforderung zugleich. Digitale Lösungen:
 - a. schützen Daten der potenziell benachteiligten Gruppen häufig besser als die existierenden analogen Abläufe mit MS Excel oder MS Access (was wir häufig noch im kommunalen Einsatz sehen).
 - b. können das gesteuerte und kontrollierte Teilen von Daten über Unterstützerguppen hinweg ermöglichen (z.B. bei Rechtskreisübergängen, Rechtskreisübergreifenden Zusammenarbeit oder bei Zusammenarbeit verschiedener Behörden und Institutionen mit Trägern, wie es im Integrationsbereich oder Übergang in den Beruf häufig erforderlich ist).
 - c. ermöglichen das Echtzeit-Controlling und dadurch die gezielte Steuerung von Ressourcen und Hilfsmitteln.
 - d. müssen früh im Design der digitalen Lösung berücksichtigt werden.
 - e. erfordern sichere, transparente und vom Datensubjekt kontrollierbare Datennutzung in der digitalen Lösung.

Frage 2:

Wie kann eine Integration der verschiedenen Gruppen aussehen? Welche Methoden, Projekte und Instrumente existieren bereits (insbesondere in Nordrhein-Westfalen) zur Integration durch Digitalisierung (Praxisbeispiele)? Wie kann die Umsetzung verbessert werden?

Gute digitale Integrationslösungen müssen für alle Beteiligten einen Mehrwert gegenüber dem etablierten analogen Vorgehen oder komplett neue Möglichkeiten zum Ablauf ermöglichen.

Das **JobKraftwerk-Integrationsmanagement** zum Beispiel ist eine digitale Lösung zur Integrationsunterstützung, die zur Zeit von über 50.000 Geflüchtete und mehr als 1.500 Sozialarbeiter_innen und Jobcenter-Mitarbeiter_innen genutzt wird.

Sozialarbeiter_innen, Jobcenter-Mitarbeiter_innen und anderer Unterstützerguppen verknüpfen sich mit Geflüchteten und arbeiten auf einer Plattform koordiniert an der Integration individueller Klienten. Die Sozialarbeiter_innen nutzen ein digitales Case-Management um die Profile ihrer Klienten zu verwalten und können über die Plattform geschützt Integrationsziele mit den Geflüchteten vereinbaren oder Hilfsangebote koordinieren.

Die Geflüchteten bekommen einen sicheren Zugang zu Unterstützung und Hilfsangeboten, und können sich einen ins deutsche übersetzten Lebenslauf in Arabisch, Farsi und Englisch erstellen und sicher Dokumente sowie Notizen mit den Sozialarbeiter_innen austauschen.

Die Kommunen und Träger erhalten eine DSGVO-konforme Umsetzung der Verwaltungsvorschrift Pakt für Integration des Sozialministeriums Baden-Württembergs. Statistiken und Berichte zum Stand der Integrationsbemühungen, Dokumentationspflichten und Evaluationsdaten werden fortlaufend automatisiert erhoben und stehen auf Knopfdruck und in Echtzeit zur Verfügung, was Sozialarbeiter_innen und die Verwaltung entlastet, zusätzliche Kapazitäten für die Unterstützung von Geflüchteten und Transparenz über den Fortschritt der Integration schafft.

Frage 3:

Welche Fördermöglichkeiten gibt es bereits für Unternehmen auf Bundes- und Landesebene, um entsprechende Digitalisierungsprojekte zu realisieren?

In Baden-Württemberg existiert die Verwaltungsvorschrift des Sozialministeriums über die Gewährung von Zuwendungen zur Förderung der digitalen Unterstützung des Integrationsmanagements (Verwaltungsvorschrift Digitales Integrationsmanagement – VwV DigIntM) vom 11. Juli 2018.

Zweck der Zuwendung ist die Förderung von Projekten, die der digitalen Unterstützung des mit dem Pakt für Integration landesweit eingeführten Integrationsmanagements dienen. Die Projekte sollen einen wesentlichen Beitrag für eine gelingende Integration von Geflüchteten in der Anschlussunterbringung leisten.

https://rp.baden-wuerttemberg.de/Themen/International/Fluechtlinge/Integration/Documents/VwV_DigIntM.pdf.

Die Zuwendung richtet sich an Landkreise und kreisfreie Städte, die dann wiederum Unternehmen mit der Bereitstellung des digitalen Service beauftragen.

Der Gesamtheitliche Ansatz mit der VwV Pakt für Integration die Sozialarbeiter_innen-Stellen und durch die VwV DigIntM die digitale Unterstützung zu fördern, hat sich in Baden-Württemberg aus unserer Sicht sehr gut bewährt - so kann zum Beispiel die begleitende Evaluation der Integrationsleistung durch die Universität Mannheim in Kommunen mit digitaler Lösung ohne Zusatzaufwand bereitgestellt werden, wohingegen Kommunen ohne digitale Lösung sich damit teils sehr schwer tun und hierfür einen hohen Aufwand treiben müssen.

Die JobKraftwerk-Integrationsmanagement Plattform der LambdaQoppa Enterprise GmbH wird von mehr als 50% der Kommunen in Baden-Württemberg im Rahmen der VwV DigIntM eingesetzt mit mehr als 50.000 Geflüchteten und mehr als 1.500 Integrationsmanager_innen / anderen Unterstützern.

Frage 4:

Inwieweit existiert bereits ein Gesamtkonzept, durch das auf dem Arbeitsmarkt potenziell benachteiligten Gruppen mithilfe der Digitalisierung in den Arbeitsmarkt integriert werden können.

Im Frühjahr 2019 wurde von einem Konsortium aus REGE mbH (Regionale Personalentwicklungsgesellschaft Bielefeld) und LambdaQoppa Enterprise GmbH ein Gesamtkonzept erarbeitet: „**Digitales Integrationsmanagement für Zugewanderte in NRW**“ (DIZ), daß im Rahmen eines Pilotprojekts entwickelt, eingeführt und dann perspektivisch allen Kommunen in NRW zur Verfügungen gestellt werden kann.

Projekt DIZ

Problemstellungen:

- A. Zugewanderte, die nach Deutschland kommen und ihre Wohnsitznahme auf Dauer oder auch nur temporär in einer Kommune beziehen, sehen sich einem komplexen Sozial- und insbesondere auch einem Sozialleistungssystem gegenüber, das mit seinen 12 Sozialgesetzen und ihren jeweiligen Leistungen und Grenzen kaum zu durchschauen ist. Gleichzeitig sind die häufig nicht vorhanden deutschen Sprachkenntnisse eine unüberwindbare Hürde bei der Einfindung in die Gesellschaft. Wenn die Zuwanderung aufgrund eines Fluchthintergrundes erfolgte, fehlen logischerweise häufig notwendige Dokumente oder sie liegen nur als Kopie/Fotografie auf dem Handy vor. Kompetenzen und bestehende Bildungshintergründe bzw. vorhandene Qualifikationen aus dem Herkunftsland können aufgrund der sprachlichen Schwierigkeiten und der selbst häufig bei den Unterstützer_innen fehlenden Fachkenntnis bei den jeweiligen Fragestellungen kaum richtig aufgenommen werden. Auch sind in Deutschland übliche Bewerbungsunterlagen im Heimatland so oft nicht bekannt und alleine die Erstellung eines Lebens- laufs kann eine hohe Hürde für Migranten darstellen. Hier gehen wichtige Informationen für eine zielgerichtete Integrationsplanung verloren und es werden vorhandene Kompetenzen zu wenig genutzt.

B. Bei den vielen Organisationen (Ausländeramt, Sozialamt, Wohnungsamt, Kommunales Integrationszentrum, Wohnungsbaugesellschaften, Jugendamt, Schule, Agentur für Arbeit, Jobcenter, Sprachkursträger, Freie Wohlfahrtspflege, Ehrenamtliche, usw.) werden von den Zugewanderten jeweils für den eigenen Bedarf immer wieder mühselig (häufig mit Übersetzer_innen) eigene Daten aufgenommen, ohne dass die schon erhobenen Daten anderer genutzt werden können. Notwendige Datenschutzbestimmungen (z. B. DSGVO) verhindern dabei häufig, dass es zum Datenaustausch mit Dritten kommen kann, weil die Digitalisierungskonzepte dies oft unzureichend berücksichtigen. Oft sind auch die anderen Organisationen, die beim Integrationsprozess beteiligt waren oder sind, nicht bekannt, da ja auch der / die Zugewanderte aus den o. g. sprachlichen Gründen keine Angaben zu den Kooperationspartnern machen kann. Hier entstehen durch häufig wiederholtes Erfassen doppelte Reibungsverluste, anstatt bestehende Netzwerke und ihr Wissen synergetisch zu nutzen. Ein organisations-übergreifendes Case Management Werkzeug zur effizienten Unterstützung der Migranten steht hier für die Integrationsaufgabe nicht zur Verfügung und oft verfügen die einzelnen Akteure nicht einmal innerhalb ihrer Organisation über digitale Case-Management Unterstützung.

Projekt-Zielbild:

Das Projekt „Digitales Integrationsmanagement für Zugewanderte - DIZ“ bietet eine einfache Möglichkeit, unterschiedliche Integrationsanstrengungen verschiedener Organisationen aufeinander abzustimmen und gleichzeitig eine Plattform zur dauerhaften nachhaltigen Speicherung eigener relevanter biografischer Daten von Zugewanderten zu sein. Die Grundlage hierfür bildet ein DSGVO-konformes Datenschutzkonzept, bei dem der / die Zugewanderte im Mittelpunkt steht und stets die volle Hoheit und Kontrolle über die geteilten Daten hat. Dies wird über ein rollenbasiertes Berechtigungskonzept und individuelle Freigaben sichergestellt und durch ein auf Verschlüsselung basiertes Sicherheitskonzept ergänzt.

Jede_r Zugewanderte in der Stadt Bielefeld bekommt bei der Wohnsitznahme eine E-Mail-Adresse zur Verfügung gestellt. Diese E-Mail-Adresse berechtigt zur Anmeldung bei einer Software, in der dann die eigenen biografischen Daten mehrsprachig und dialogorientiert hinterlegt werden können. Die Software bietet dabei durch die Verknüpfung mit anderen Internetdatenbanken z. B. die Möglichkeit, schulische-, akademische- und berufliche Vorerfahrungen und Kompetenzen aus dem Herkunftsland zu synchronisieren.

Gleichzeitig kann der Zugang zu ihren Daten durch die Zugewanderten für andere Integrationspartner/Organisationen in Teilen freigeschaltet werden. Hier können dann die gemeinsamen Integrationspläne/Bemühungen der Partner/Verwaltung/potentielle Arbeitgeber etc. hinterlegt werden.

Dazu bietet die anonymisierte Sammlung der biografischen Daten und der Entwicklungen der Stadt die Möglichkeit Angebote und Strategie zur Integration auszuwerten, zu analysieren und zu optimieren. Hierzu können anonyme Statistiken zu den Teilnehmer_innen oder Maßnahmen-Erfolge in Echtzeit betrachtet werden.

Mit dem Projekt „Digitales Integrationsmanagement für Zugewanderte“ soll eine Datenplattform entstehen, die Integrationshemmnisse abbaut und Flüchtlinge so früh wie möglich an den deutschen Arbeitsmarkt heranzuführt und die Unterstützer vernetzt. Kommunen und Organisationen können dort ihre aktuellen integrationsrelevanten Informationen und konkreten Angebote oder relevante Veranstaltungen bereitstellen.

Gleichzeitig bietet die Datenplattform für die Integrationspartner_innen die Möglichkeit, durch begleitende transparente Integrationsplanung den Weg organisationsübergreifend verantwortlich zu gestalten, die verschiedenen Akteure im Unterstützungsnetzwerk zu vernetzen und Arbeitsabläufe zu automatisieren.

Da die Daten letztendlich durch die Zugewanderten selbst bereit / freigestellt sind, verhindert dies datenschutzrechtliche Probleme bei der

systemübergreifenden Integrationsplanung. Darüber hinaus soll ebenfalls der einfache und digitale Austausch zwischen den an der Integration beteiligten Parteien über diese digitale Plattform abgebildet werden.

Eine anonyme Auswertung statistischer Daten kann zusätzlich die Lage objektiv darstellen und die Wirksamkeit von Maßnahmen im Zeitverlauf messen.

Während einer Pilot-Laufzeit sollen Erfahrungen der Nutzergruppen mit dem Design der digitalen Plattform und weitere Anforderungen gesammelt werden. Perspektivisch soll ein von allen Kommunen leicht integrierbare Plattform mit erprobten Abläufen und Mehrwert entstehen, die auf die Bedarfe der Nutzergruppen optimiert ist.

Frage 5:

Welche Rahmenbedingungen und Maßnahmen sind notwendig, um die Integrationspotenziale durch Digitalisierung voll ausschöpfen bzw. steigern zu können?

Mehr Kooperationen zwischen Kommunen und privaten Digitalisierungs-Anbietern

Wie die EU Kommission in ihrem Paper "E-Government in Germany" vom Mai 2018 in einer ihrer 6 Kernthesen fordert: "Public administration should use cooperation models with the business and research community when developing and operating eGovernment solutions. It will enable innovative business models, in particular through online services and information." (Quelle: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment_in_Germany_2018_0.pdf)

Diese Kooperationen zwischen öffentlicher Verwaltung und ihren Institutionen (z.B. kommunalen Rechenzentren oder ITK Dienstleistern) und privaten Unternehmen und Startups aus dem Bereich Digitalisierung findet aus unserer Erfahrung noch zögerlich statt und wird nicht aktiv unterstützt. Da für eine erfolgreiche Digitalisierung auf neuartigen Design- und Entwicklungsmethoden basiert, steht diese Erfahrung in den etablierten kommunalen Anbietern oft nicht im ausreichenden Maße zur Verfügung - und kann auf Grund der Schnelllebigkeit der technologischen Entwicklung dort nur schwerlich nachhaltig aufgebaut werden. Sich im Ökosystem der auf diese Technologien und Prozesse spezialisierten Unternehmen aus dem privaten Sektor zu bedienen ist ein effizientes und effektives Vorgehen.

Diese Verzahnung könnte zum Beispiel durch eine Involvierung von Startups in den IT Planungsrat der Bundesregierung oder ähnlicher Gremien auf Landesebene unterstützt werden. Aktuell werden hier häufig nur die großen IT Beratungsunternehmen mit an den Tisch geholt und dadurch gehen hier viele spannende Impulse aus dem Mittelstand und der innovationsfreudigen Startup Szene verloren.

Mehr Verständnis für Agile Software Entwicklung

Meist kommen bei der erfolgreichen Digitalisierung "agilen Entwicklungsmethoden" (z.B. Scrum) zum Einsatz. Inherent dieser Methoden ist, daß der genaue Zielzustand zum Beauftragungszeitpunkt oft nicht festgelegt und beschrieben werden kann, sondern im Laufe des Projekts basierend auf Nutzer-Rückmeldungen iterativ entwickelt wird. Herkömmliche Werks- und Zeit- und Dienstleistungsverträge sind häufig wenig geeignet die Digitalisierung Vorhaben abzubilden. Dies verlangt auch ein Verständnis der kommunalen Auftraggeber für die agile Entwicklungsprozesse und muß sich auch in den Ausschreibungen widerspiegeln, in dem zum Beispiel nach kleinteiligen Entwicklungsphasen (sogenannte Scrum Sprints) beauftragt und abgerechnet wird. Auch sind Methoden aus dem Bereich Design Thinking häufig die Basis für die Entwicklung und leider im kommunalen Umfeld selten bekannt. Hier könnte durch Trainings, Zertifizierung von Mitarbeitern der Verwaltung und externe Unterstützung leicht abhilfe geschaffen werden.

Vereinfachung der Zusammenarbeit zwischen Verwaltung und Startups

Der Ausschreibungsprozess stellt für Startups eine signifikante Hürde dar. Besonders hervorzuheben sind die teilweise verpflichtenden ISO Zertifizierungen, welche für Startups eine enorme Belastung darstellen, welche in der Regel nicht erfüllt werden kann und dadurch für die öffentliche Verwaltung Innovations- und Digitalisierungspotentiale ungenutzt bleiben. Hier müssen andere Wege der Beurteilung der Qualität eingesetzt werden, wie es auch Nils Hoffmann, Leiter des GovLab der Bezirksregierung Arnsberg fordert.

Digitale Prototypen Förderung für Städte und Landkreise

Aus unserer Erfahrung bestehen auf kommunaler Ebene vermehrt Ideen zur Digitalisierung im Hinblick auf bessere Bürgerservices und Unterstützung von Benachteiligten Gruppierungen der Bevölkerung. Doch häufig kommen diese Ideen nicht über diesen Status hinaus, da die Mittel hierfür nicht zur Verfügung stehen oder verbraucht sind. Stattdessen wird sehr lange intern ohne Nutzerbeteiligung geplant, bis dann im nächsten oder übernächsten Haushalt für digitale Entwicklungen Mittel vorhanden sind. Dadurch wird viel Zeit vergeudet, aber auch die interne Planung

während der Wartezeit zementiert oft suboptimale digitale Lösungen, da weder der Aufwand noch die Fachkenntnis Nutzerzentrierter digitaler Lösungsentwicklung zur Verfügung steht.

Dabei gibt es erprobte Methoden der schnellen und kostengünstigen Prototyp Entwicklung (z.B. GV Design Sprints - nicht zu verwechseln mit Scrum Entwicklungs Sprints) die für meist unter 10.000 Euro einen ersten Prototyp der Idee / Problemlösung als Ergebnis haben, der mit Nutzergruppen getestet werden kann. Auf Basis dieser Nutzergruppen Tests kann dann eine gut konzipierte digitale Lösung im nächsten Schritt zur Entwicklung ausgeschrieben werden.

Nur, für diese Design Sprints fehlen auch schon oft die Mittel im laufenden Haushalt. Wenn es hier (vielleicht zentral auf Landesebene) einen Topf gäbe, aus dem sich Städte und Gemeinden (einfach und unkompliziert) um die Förderung von Design Sprints bewerben können, würde mit relativ wenig Mitteleinsatz ein große Blumenstrauß an wiederverwendbaren Digitalen Design Konzepten entstehen, die auch über Kommunen hinweg zentral geteilt werden könnten.

Wenn der Test des Prototypen dann positiv ausfällt, kann man die Entscheidung treffen, die Lösung analog des Prototypen für den Produktionsbetrieb entwickeln zu lassen, mit der Gewissheit das die Lösung bei den Nutzergruppen auch die geplanten Vorteile erzielt.