



Helmut Kreidenweis

## Digitalisierung ändert nichts – außer alles

### Chancen und Risiken für Einrichtungen der Behindertenhilfe

I Teilhabe 3/2018, Jg. 57, S. 122 – 125

**I KURZFASSUNG** Der digitale Wandel betrifft nicht nur die Industrie – er verändert weite Teile der Gesellschaft und damit auch den gesamten Bereich sozialer Dienstleistungen. Verbände und Einrichtungen der Behindertenhilfe müssen sich diesem Wandel stellen, wenn sie weiterhin attraktive Dienstleistungen anbieten möchten. Ebenso sind sie gefordert, ihre internen Prozesse so zu organisieren und zu digitalisieren, dass sie für die neuen Anforderungen durch das Bundesteilhabegesetz (BTHG) und von Seiten der Kunden gerüstet sind.

**I ABSTRACT** Digitization Doesn't Change Anything – but Everything. Opportunities and Risks for Institutions Providing Assistance for Persons with Disabilities. Digital change does not only affect industry; – it changes large parts of society and thus also the entire area of social services. Associations and institutions providing assistance for persons with disabilities have to face this change if they want to continue to offer attractive services. They'll also have to reorganize and digitize their internal processes in order to get ready for the new requirements of the Bundesteilhabegesetz (BTHG) and the requirements of their customers.

#### Digitalisierung – worum geht es?

Die Arbeit in der Behindertenhilfe ist eine rein menschliche Tätigkeit und wird es immer bleiben. Wirklich? Es gilt vorsichtiger zu werden, was „ewige Gewissheiten“ dieser Art betrifft. Auch die deutschen Automobilkonzerne oder die Schweizer Uhrenindustrie lachten vor wenigen Jahren noch herzlich über amerikanische Suchmaschinenprogrammierer oder taiwanische Telefonbauer. Heute zittern sie vor ihnen, weil Firmen wie Google, Apple oder Samsung dabei sind, die Geschäftsmodelle ihrer Branche auf den Kopf zu stellen. Unternehmen wie Uber und FlixBus haben dies im Bereich der Personenbeförderung vorgemacht, Airbnb ist ein Beispiel aus dem Beherbergungsgewerbe. Dies sind keine Randerscheinungen aus einzelnen Branchen. Der digitale Wandel lässt keine Ecke des Lebens aus: von der Arbeit über Konsum und Freizeit bis hin zu sozialen Beziehungen. Er ist radikal, rasant und rigoros (vgl. KOPF, SCHMOLZE-KRAHN 2018). Das Tempo, in dem sich digitale Innovationen durchsetzen, ist immens. Hat das Telefon noch rund 70 Jahre und das Radio

38 Jahre gebraucht, um 50 Millionen Nutzer zu erreichen, waren es beim Internet nur mehr vier Jahre – und bei Pokémon GO ganze zehn Tage. Weltkonzerne wie Nokia oder Kodak verschwanden über Nacht von der Bildfläche und die vier weltweit wertvollsten Unternehmen kommen nicht mehr, wie einst, aus der Finanz-, Elektro- oder Autoindustrie: Es sind die Digitalkonzerne Apple, Alphabet (Mutter von Google), Microsoft und Amazon.

Damit nicht genug: Neue Technologien unter dem Stichwort „Künstliche Intelligenz“ (KI) sind in der Lage, menschliche Denk- und Kommunikationsleistungen ganz oder teilweise zu ersetzen. Sie sammeln und bewerten eigenständig Informationen und treffen Entscheidungen (vgl. FINSOZ 2017a). Dabei optimieren sie ihre Handlungsstrategien autonom, sind also fähig zu lernen. Mit der klassischen Informationstechnologie, wie wir sie seit 30 oder 40 Jahren kennen, hat das nichts mehr gemein. Denn letztere funktioniert nur nach dem Input-Output-Prinzip: Menschen geben Daten ein, der Rechner arbeitet sie nach exakt vordefinierten Regeln ab

und spuckt sie am Bildschirm oder über den Drucker wieder aus.

Genau an dieser Stelle findet sich auch ein weit verbreitetes Missverständnis: Viele Praktiker – auch in der Behindertenhilfe – verstehen unter Digitalisierung noch die Nutzung von Office- oder Branchensoftware an Stelle von Papier oder Telefon. Und mancher Hersteller solcher Programme klebt sich jetzt ebenfalls ein schickes Digitalisierungslogo auf. Doch dies ist alles klassische IT nach dem oben beschriebenen Prinzip – und oft leider auch: alter Wein in neuen Schläuchen.

### Was hat Digitalisierung mit der Behindertenhilfe zu tun?

Bezogen auf das Feld sozialer Dienstleistungen zeigt folgende Gegenüberstellung von Merkmalen klassischer IT und neuer digitaler Technologien die Unterschiede und Potenziale (vgl. SCHÖTTLER 2016):

#### Klassische Informationstechnologie

- > unterstützt bereits existierende Hilfeprozesse punktuell, etwa bei der Koordination von Terminen, der Dokumentation von Hilfen oder der Leistungsabrechnung;
- > bewegt sich innerhalb vorhandener Hilfeformen und Prozesse;
- > arbeitet mit herkömmlichen Datentypen wie Text und Zahlen und
- > wird nicht im direkten Klient(inn)en-Kontakt genutzt.

Die neuen Technologien, die sich hinter Schlagworten wie Robotik, Künstliche Intelligenz oder Internet der Dinge (IoT) verstecken

- > gestalten neue Hilfeprozesse, indem bislang menschliche Tätigkeiten wie haushaltsnahe Dienstleistungen, Diagnostik oder Teile von Beratung von Maschinen übernommen werden;
- > ermöglichen die Entwicklung neuer Geschäftsmodelle, etwa im betreuten Wohnen, in der Beratung oder Arbeitsassistenten;
- > arbeiten mit neuen Datentypen wie Audio- oder Bildinformation, die sie aus ihrer menschlichen Umgebung gewinnen, etwa durch Sensoren in der Wohnumgebung, Kleidung, Brille, Uhr usw.;
- > werden im direkten Klient(inn)enkontakt eingesetzt, etwa in Web-Portalen, Assistenztechnologien, Smartphone-Apps oder Servicerobotern.

Viele der neuen 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 Assistenten, die Sprachbefehle entgegennehmen sowie Heizung und Licht regeln, sind der aktuelle Trend. Selbstlaufende Exoskelette, sprechende Haushaltsgeräte, intelligente Brillen oder sensorbestückte Kleidungsstücke werden folgen. Diese zumeist KI-getriebenen Technologien werden die Definition von Behinderung auf den Kopf 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 und gelten.

Eine weitere wichtige Erscheinungsform der Digitalisierung ist die Plattform-Ökonomie: Ob wir eine Reise buchen oder einen neuen Smartphone-Tarif suchen: Internetportale sind dafür eine zentrale Anlaufstelle, denn sie stellen uns alle relevanten Angebote übersichtlich gegenüber. 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 27 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. Eben 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 soeben eine Finanzspritze in Höhe von vier Millionen Euro bekommen. Der Geldgeber, ein amerikanischer Finanzinvestor, der einst Twitter oder Tumblr 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 auszurichten, in unverständlichem Fachkauderwelsch die eigene Organisati-

onslogik abbilden und den optischen Charme der 90er Jahre ausstrahlen. Selten sind Anbieter der Behindertenhilfe prominent auf sozialen Medien präsent und vielfach wissen sie auch nicht, dass ihre Mitarbeiter sie auf Arbeitgeber-Bewertungsplattformen wie kununu.com längst schonungslos bewerten.

Packt man nun all diese Aspekte des digitalen Wandels zusammen und verknüpft sie mit den aktuellen Entwicklungen in der Behindertenhilfe, dann werden die Konturen des künftigen Szenarios noch 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 die Selbstbestimmung dieser Menschen deutlich gestärkt. Einrichtungen und Dienste müssen sich wohl nun endgültig verabschieden vom Gedanken der Rundumversorgung. Die Betroffenen stellen sich auf Basis des persönlichen Budgets ihren Hilfemix künftig individuell zusammen. Und genau hier kommt die Digitalisierung ins Spiel: Per datensicherer Smartphone-App in leichter Sprache den Fahrdienst bestellen, tagesaktuell Termine mit der Wohnassistentin vereinbaren, den Urlaubsantrag in der Werkstatt einreichen oder sich auf dem Hilfeportal eine neue Pflegekraft suchen – das wird bald so selbstverständlich sein, wie heute Filme bei Netflix gestreamt oder Päckchen bei Amazon bestellt werden. Welche Folgen das auf die Personaleinsatzplanung, den Informationsaustausch und die Leistungsabrechnung hat, mag sich jede(r) selbst ausmalen. Bewältigbar ist dies nur noch mit einem hohen Reifegrad des Prozessmanagements auf Basis einer hochintegrierten und top-modernen Software-Landschaft. Womit sich wieder der Kreis zur klassischen IT schließt. Dazu später mehr.

### Wo anfangen? – Handlungsstrategien für die Praxis

Bis zu dieser Stelle sollte klar geworden sein: Die Digitalisierung lässt sich nicht weghoffen. Es gilt vielmehr, die in ihr steckenden Chancen und Risiken zu erkennen und entsprechend zu handeln. Endlos Zeit ist dafür nicht. Facebook & Co. führen uns vor Augen, dass in der Digitalisierung das Highlander-Prinzip gilt: Es kann nur einen geben – oder maximal einige wenige. Wer zu spät kommt, den bestraft der Markt.

Dabei sollte immer bedacht werden: Digitalisierung kommt nicht aus der Steckdose, sie beginnt in den Köpfen der Menschen. Verbandsfunktionäre müssen sich ebenso mit ihr auseinandersetzen wie Leitungs- und Fachkräfte vor Ort. Nicht selten wird diese Auseinandersetzung begleitet von heftigem Bauchgrimmen: „Wir sind doch angezogen, mit Menschen zu arbeiten und nun sollen wir uns mit Technik kram beschäftigen“ oder „Wir lassen es niemals zu, dass bei uns Menschen von Robotern betreut und gepflegt werden“. Aversionen, Ängste und Bedenken dieser Art sind verständlich und müssen ernst genommen werden. Aber es gilt auch klar zu erkennen, dass es nicht die Einrichtungen der Behindertenhilfe sein werden, die darüber entscheiden, welche Kontaktwege oder Hilfeformen künftig als attraktiv erachtet werden und sich durchsetzen. Wenn die Behindertenhilfe nicht bietet, was die Menschen erwarten, wird es andere Anbieter geben, die dies leisten.

Denkt man Digitalisierung also in strategischen Dimensionen, so muss zunächst unterschieden werden zwischen Themen, die auf Ebene der einzelnen Organisationen vor Ort bearbeitet werden müssen, und solche, die nur auf den höheren Verbandsebenen leistbar sind.

### Chancen der Digitalisierung vor Ort

Um in den Einrichtungen Klarheit darüber zu schaffen, welche Aktivitäten sinnvoll und machbar sind, sollte eine Digitalisierungsstrategie entwickelt werden. Erster Schritt dabei ist eine gründliche Ist-Analyse. Sie beginnt bei der klassischen IT – denn sie ist die Grundvoraussetzung für nahezu alle Digitalisierungsaktivitäten. Wer keine moderne, mobil- und cloudfähige IT-Infrastruktur hat, wessen IT-Verantwortliche noch Server warten, statt digitale Geschäftsprozesse zu gestalten, wer mit veralteter, nicht web- und mobilfähiger Branchensoftware arbeitet, ist definitiv nicht gerüstet für das digitale Zeitalter (vgl. KREIDENWEIS 2018). Hier muss im ersten Schritt IT als strategisches Managementthema etabliert und die Systeme konsequent konsolidiert und modernisiert werden (vgl. KREIDENWEIS 2011). Das kann je nach dem Grad des Modernisierungstaus oft Jahre in Anspruch nehmen.

Ein weiterer Analysebereich ist das Geschäftsprozessmanagement. Denn digitale Geschäftsmodelle funktionieren nur mit ausgereiften, standardisierten und durchgängig IT-unterstützten Prozessen (vgl. FAISS, KREIDENWEIS 2016). Werden Prozesse vom QM noch

immer fleißig in Word oder Excel dokumentiert, statt die Arbeitsabläufe konsequent in IT-Systemen abzubilden und organisatorisch zu optimieren? Ist die Architektur der eingesetzten Software prozessorientiert oder stammt sie noch aus der funktionsorientierten Steinzeit der „EDV“? Kommt die Einrichtung dagegen bei Urlaubsanträgen, Abwesenheitsmeldungen oder Neuaufnahmen bereits komplett ohne Papier aus, so ist schon ein gewisser Reifegrad in diesem Thema erreicht. Auch viele Werkstätten, die eng mit der Industrie zusammenarbeiten, verfügen schon über einschlägige Erfahrungen im IT-gestützten Prozessmanagement. Doch ist es alles andere als selbstverständlich, dass diese Erfahrungen von der Produktionslogik konsequent auf die soziale Dienstleistungslogik übertragen werden.

Parallel zu den oben genannten Aktivitäten 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). Der niederländische Träger Bartimeus, der mit Menschen mit Sehbehinderungen arbeitet, hat dieses Prinzip perfektioniert. Er arbeitet direkt mit Konzernen wie Google, Apple oder Intel zusammen, um etwa eine Inhouse-Navigation für Blinde zu entwickeln.

Zur digitalen Teilhabe gehört es schließlich auch, Klient(inn)en, 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.

### Risiken der Digitalisierung

Neben allen Chancen gilt es auch, die Risiken der Digitalisierung im Auge zu behalten. Diese liegen neben den oben genannten Marktrisiken vor allem im Bereich des Datenschutzes. So kann etwa der unbedachte Einsatz von Digitaltechnologien wie WhatsApp, Facebook oder Dropbox verheerende Folgen haben. Doch warum nutzen die Mitarbeiter solche teils sogar offiziell verbotenen Apps? Weil sie vernünftig arbeiten und kommunizieren wollen und ihnen die eigene Organisation keine datensichereren Alternativen dazu bereitstellt. Daher gilt: Je intensiver man sich mit Digitaltechnologien befasst, desto besser wird auch in der Regel der Schutz sensibler personenbezogener Daten (vgl. ALTHAMMER 2018). Natürlich ist auch klar: Je mehr digitale Technik wir einsetzen, desto mehr Daten entstehen – oft auch sehr personenbezogene. Organisationen die sich digitalisieren (aber auch schon solche, die klassische IT einsetzen!) brauchen ein professionelles IT-Sicherheitsmanagement, nicht zuletzt auch aufgrund der neuen gesetzlichen Anforderungen, die sich aus der EU-Datenschutz-Grundverordnung ergeben, die am 25. Mai 2018 in Kraft getreten ist.

Deutlich erschwert wird die Gewährleistung von Datenschutz und IT-Sicherheit künftig durch die im Rahmen der Digitalisierung erforderliche Öffnung der IT-Systeme. Wurden Netzwerke und Rechner bislang fast nur intern von Mitarbeitenden genutzt, so gilt es nun, Klient(inn)en, Angehörige, Betreuer(innen) oder Ehrenamtliche in digitale Prozesse zu integrieren oder mit Daten aus Sensorsystemen oder Webcams souverän umzugehen. Das stellt die – wenn überhaupt vorhandenen – kleinen IT-Abteilungen von Ortsvereinen und Einzelorganisationen vor schier unlösbare Aufgaben. Die dort bislang häufig geübte Praxis des Abwehrens solcher Ansätze kann jedoch keine Alternative mehr sein.

### Aufgaben der Verbandsebenen

Bei der Entwicklung professioneller IT-Umgebungen als Voraussetzung für wei-

tere Projekte der Digitalisierung sind die Verbände massiv gefordert. Sie sollen 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 mehr 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. Im Bereich des Caritasverbandes wurde mit dem Projekt Caritas Digital 21 erstmals ein derartiges Projekt aufgelegt (vgl. [www.caritas-digital21.de](http://www.caritas-digital21.de)), das sich aktuell in der Umsetzungsphase befindet.

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 Industrie mit Milliardenbeträgen gefördert, während der soziale Sektor nahezu leer ausgeht. 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 leistungsfinanzierte Organisationen nicht primär aus Eigenmitteln stemmen können.

Ein Negativbeispiel in Sachen Digitalisierungs-Lobbying ist – das muss hier leider auch gesagt sein – das Bundes- teilhabegesetz. Weder die Betroffenenverbände, noch die Vertreter der Sozialwirtschaft haben im Gesetzgebungsverfahren erkannt, dass im Jahr 2017 ein Rechtsrahmen geschaffen wird, der an keiner Stelle auf den digitalen Wandel Bezug nimmt. Weder kommt darin explizit der Begriff der digitalen Teilhabe vor, noch sind ernsthafte Ansätze definiert, diese zu fördern. Gleiches gilt für die nun weitaus komplexer werdenden Transaktionsprozesse zwischen den Leistungs-

erbringern, Leistungsträgern und Betroffenen. Auch hier hat der Gesetzgeber keinerlei Standards definiert, die einem digitalen Informationsaustausch förderlich sind oder ihn gar einfordern. Im SGB V und XI wurden solche Anforderungen schon vor über 20 Jahren verankert – wenn auch auf eine Weise, die den heutigen Möglichkeiten nicht mehr gerecht wird. So werden nach dem vollen Inkrafttreten des BTHG vermutlich dreistellige Millionenbeträge in eine ausufernde Bürokratie fließen, statt den Betroffenen zugute zu kommen. Oder es werden einzelne Kostenträger individuelle IT-Verfahren entwickeln und überregional tätige Träger und deren Software-Lieferanten haben dann mit einem Wust von kaum sinnvoll wartbaren und fehleranfälligen Schnittstellen zu tun (vgl. FINSOZ 2017b).

Die genannten Beispiele zeigen auch, dass die Verbände im Bereich Digitalisierung fundiertes Querschnitts-knowhow aufbauen müssen, um ihre Mitgliedsorganisationen zu beraten, auf politische Meinungsbildungsprozesse Einfluss zu nehmen und Finanzmittel für Projekte zu akquirieren. Ebenso gilt es, mit kompetenten Fachverbänden wie FINSOZ, Forschungseinrichtungen oder Hochschulen zusammenzuarbeiten, um Wissen zu generieren und gemeinsame Projekte zu starten.

### Fazit

Der digitale Wandel wird die Sozialwirtschaft und mit ihr die Behindertenhilfe in vielerlei Hinsicht nachhaltig verändern. Vor allem große, wirtschaftlich starke Träger werden dabei ihre Vorteile ausspielen können. Sie verfügen schon heute oft über eine professionelle IT-Landschaft, Erfahrungen in der Akquise und Durchführung von Forschungsprojekten sowie das nötige „Spielgeld“. Damit haben sie das Potenzial, den kleineren Organisationen in Sachen Digitalisierung davonzueilen 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, die oft noch im Tal der digitalen Ahnungslosen verweilen. Wenn die Verbände die viel beschworene Vielfalt und Wahlfreiheit im Bereich der Teilhabeleistungen auch in Zukunft gewährleisten wollen, gilt es, hier intensive Aufklärungsarbeit zu leisten, Beratung und professionelle IT-Services anzubieten oder Projekte zu akquirieren.

### LITERATUR

- ALTHAMMER, Thomas** (2018): Datenschutz und IT-Sicherheit in Zeiten der Digitalisierung. In: Kreidenweis, Helmut (Hg.): Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft. Grundlagen – Strategien – Praxis. Baden-Baden: Nomos, 223–238.
- FAISS, Peter; KREIDENWEIS, Helmut** (2016): Geschäftsprozessmanagement in sozialen Organisationen. Leitfaden für die Praxis. Baden-Baden: Nomos.
- FINSOZ e.V.** (2017a): Positionspapier Digitalisierung der Sozialwirtschaft. 2. Aufl. Berlin. (Kostenfreier Download unter [www.finsoz.de](http://www.finsoz.de)).
- FINSOZ e.V.** (2017b): Positionspapier Bundesteilhabegesetz. Berlin. (Kostenfreier Download unter [www.finsoz.de](http://www.finsoz.de)).
- KOPF, Hartmut; SCHMOLZE-KRAHN, Raimund** (2018): Zwischen Tradition und Digitalisierung – Unternehmenskulturen sozialer Organisationen im Wandel. In: Kreidenweis, Helmut (Hg.): Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft. Grundlagen – Strategien – Praxis. Baden-Baden: Nomos, 81–102.
- KREIDENWEIS, Helmut** (2011): IT-Handbuch für die Sozialwirtschaft. Baden-Baden: Nomos.
- KREIDENWEIS, Helmut** (2018): 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.
- SCHÖTTLER, Roland** (2016): Innovation in der Sozialwirtschaft. Unveröffentlichtes Vortragsmanuskript, FINSOZ-Mitgliederversammlung. Nürnberg.

#### i Der Autor:

##### Prof. Helmut Kreidenweis

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

@ [helmut.kreidenweis@ku.de](mailto:helmut.kreidenweis@ku.de)