

4.1 Digitalassistentz für Menschen mit komplexem Unterstützungsbedarf

Herbert Kubicek

Literatur

- Bosse/Hasebrink/u. a.* Mediennutzung von Menschen mit Behinderungen. Forschungsbericht; hrsg. von Die Medienanstalten und Aktion Mensch, 2016 (<https://www.die-medienanstalten.de/themen/forschung/mediennutzung-von-menschen-mit-behinderungen>) (abgerufen 20.1.2021)
- Bosse/Zaynel/Lampe* MeKoBe. Medienkompetenz in der Behindertenhilfe in Bremen. Bedarfserfassung und Handlungsempfehlungen für die Gestaltung von Fortbildungen zur Medienkompetenzförderung. Ergebnisbericht. Bremische Landesmedienanstalt, 2018 (<https://www.bremische-landesmedienanstalt.de/studie-zu-medienkompetenz-der-behindertenhilfe-veroeffentlicht>) (abgerufen 20.1.2021)
- Borgstedt/Möller-Slawins* SINUS Markt- und Sozialforschung: Digitale Teilhabe von Menschen mit Behinderung. Trendstudie. Aktion Mensch, 2020 (<https://www.aktion-mensch.de/inklusion/barrierefreiheit/studie-digitale-teilhabe.html>) (abgerufen 20.1.2021)
- Bühler/Pelka* Empowerment by Digital Media of People with Disabilities. Three Dimensions of Support in Miesenberger/u. a. (Hrsg.), Computers Helping People with Special Needs, 14th International Conference, ICCHP 2014, Paris, France, July 9 – 11, 2014, Proceedings, Part I. Cham: Springer, 17–24 (https://eldorado.tu-dortmund.de/bitstream/2003/35887/1/18_B%C3%BChler_Pelka_2014_Empowerment%20by%20digital%20media%20of%20people%20with%20disabilities.pdf) (abgerufen 20.1.2021)
- Carretero/Punie* DigComp 2.1 – The digital competence framework for citizens with eight proficiency levels and examples of use. Joint Research Centre (European Commission), 2018 (<https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/3c5e7879-308f-11e7-9412-01aa75ed71a1/language-en/format-PDF/source-search>) (abgerufen 20.1.2021)
- Deutscher Bundestag Unterrichtung durch die Bundesregierung. Achter Bericht zur Lage der älteren Generation in der Bundesrepublik Deutschland „Ältere Menschen und Digitalisierung“ und Stellungnahme der Bundesregierung BT-Drs. 19/21650 vom 13.8.2020 (<https://dip21.bundestag.de/dip21/btd/19/216/1921650.pdf>) (abgerufen 20.1.2021)
- Ehlers/Heß/u. a.* (2020) Digitale Teilhabe und (digitale) Exklusion im Alter. Expertisen zum Achten Altersbericht der Bundesregierung, hrsg. von Hagen/Endter/Berner (<https://www.achter-altersbericht.de/fileadmin/altersbericht/pdf/Expertisen/Expertise-FFG-Dortmund.pdf>) (abgerufen 20.1.2021)
- Initiative D21 (2019) D21 Digital-Index 2018/2019. Jährliches Lagebild zur digitalen Gesellschaft (https://initiated21.de/app/uploads/2019/01/d21_index2018_2019.pdf) (abgerufen 20.1.2021)

4. Barrierefreiheit in der Praxis

- Kaczorowski* Assistenzinfrastrukturen. Digital kompakt. Bertelsmann Stiftung, 2019 (<https://www.bertelsmann-stiftung.de/de/publikationen/publikation/did/digital-kompakt-assistenzinfrastrukturen>) (abgerufen 20.1.2021)
- Kreidenweis* Digitalisierung ändert nichts – außer alles. Chancen und Risiken für Einrichtungen der Behindertenhilfe, in *Teilhabe*, 5. Jg (3), 2018, S. 122–125 (<https://www.finsoz.de/presse-meldungen/digitalisierung-aendert-nichts-ausser-alles-ein-artikel-von-prof-helmut-kreidenweis>) (abgerufen 20.1.2021)
- Kubicek* Aufsuchende Digitalassistentz. Erfahrungsbericht über ein Pilotprojekt im Rahmen der „Herbsthelfer – Bremer Verbund für Seniorendienstleistungen“, 2019 (https://www.ifib.de/publikationsdateien/Bericht_Aufsuchende_Digitalassistentz_final.pdf) (abgerufen 21.1.2021)
- Kubicek/Lippa* Nutzung und Nutzen des Internet im Alter. Empirische Befunde zur Alterslücke und Empfehlungen für eine responsive Digitalisierungspolitik, 2017
- Seifert/Schelling* Altersbedingte Einschränkungen – ältere Menschen in der digitalen Gesellschaft, in *Bolfinger/Heinser/Giudice/Ritter* (Hrsg.), Schweizer Accessibility-Studie 2016. Zürich: Stiftung Zugang für alle, 2016, S. 17–19 (https://www.researchgate.net/publication/309457514_Altersbedingte_Einschraenkungen_-_aeltere_Menschen_in_der_digitalen_Gesellschaft) (abgerufen 20.1.2021)
- Stiftung MedienKompetenz Forum Südwest (MKFS) (Hrsg.) Digital-Botschafterinnen und -Botschafter für Rheinland-Pfalz – Handbuch (https://digibo.silver-tipps.de/wp-content/uploads/2020/06/Digibo_Handbuch.pdf) (abgerufen 20.1.2021)
- Stubbe/Schaat/Ehrenberg-Silies* Digital souverän? Kompetenzen für ein selbstbestimmtes Leben im Alter. Bertelsmann Stiftung, 2019 (https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/fi-les/Projekte/Smart_Country/Digitale_Souveraenitaet_2019_final.pdf) (abgerufen 20.1.2021)

Übersicht

1. Einführung
2. Digitale Teilhabe als Voraussetzung für soziale Teilhabe
3. Unterstützungsbedarf: Bedarf zur Ermöglichung Digitaler Teilhabe
4. Verschiedene Formen der Digitalassistentz
5. Anspruchsgrundlagen und Finanzierung
6. Organisatorische und personelle Herausforderungen der Leistungsträger
7. Appell

1. Einführung

Zur Umsetzung der in der UN-Behindertenrechtskonvention geforderten Teilhabe von Menschen mit Behinderungen wird in Bezug auf digitale Medien und

Dienstleistungen in Wissenschaft und Politik vor allem die technische Barrierefreiheit dieser Angebote gefordert. Sie wurde auch bereits vor einigen Jahren im Behindertengleichstellungsgesetz verankert, in der Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik konkretisiert und bereits in einer Novellierung fortgeschrieben (BITV 2.0). Mit neuen digitalen Anwendungen entsteht immer wieder ein Anpassungsbedarf, sodass Präzisierung und Weiterentwicklung der Anforderungen an digitale Angebote, aber auch die Defizite bei der Umsetzung der geltenden Anforderungen die politische und wissenschaftliche Diskussion bestimmen. Diese Themen bilden auch den Schwerpunkt dieses Handbuchs. Dabei sollte jedoch nicht übersehen werden, dass die Barrierefreiheit digitaler Angebote eine notwendige, aber keineswegs immer hinreichende Bedingung für die Erreichung des Ziels einer chancengleichen Teilhabe von Menschen mit Behinderungen bzw. komplexem Unterstützungsbedarf ist.

Viele von ihnen gehören zu den 20 bis 30 % der deutschen Wohnbevölkerung, die das Internet noch nie genutzt haben (sog. Offliner). Die Gründe für die Nicht-Nutzung sind vielfältig. Sie liegen Umfragen zufolge nur teilweise bei den Angeboten, sondern zu einem wesentlichen Teil auch bei den Ressourcen der Offliner. In der Diskussion über die sog. Digitale Spaltung wird vor allem die fehlende Medienkompetenz oder Digitalkompetenz als Hauptursache identifiziert und dementsprechend die Förderung dieser Kompetenzen gefordert. Entsprechende Angebote werden auch zunehmend gemacht. Doch Pilotprojekte zeigen, dass keineswegs alle Offliner in der Lage sind, solche Schulungs- oder Trainingsangebote aufzusuchen und sich die vielfältigen Kenntnisse und Fertigkeiten anzueignen, die für die heute sog. digitale Souveränität erforderlich sind (Stubbe u. a. 2019) . Dabei geht es

- um technische Bedienfertigkeiten für die verschiedenen Geräte und den Netzzugang,
- um das Verständnis der Funktionen der verschiedenen Apps und die angemessene Auswahl für die jeweils eigenen Zwecke,
- um das Suchen, Finden und Navigieren in den unterschiedlichen Anwendungen,
- um das Verständnis und die fehlerfreie Nutzung der verschiedenen Sicherheitsverfahren mit Registrierungen und Passwörtern und den Schutz der Privatsphäre,
- um die Beurteilung des Wahrheitsgehalts von Nachrichten u. a. m.

Pilotprojekte zeigen auch, dass z.B. ältere Menschen, die solche Angebote wahrnehmen, anschließend keineswegs das Gezeigte und Geübte fehlerfrei anwenden und sich bei Fehlern oft nicht selbst korrigieren können und daher weiterhin eine Unterstützung bei auftretenden Problemen brauchen.

Daraus ergibt sich die Notwendigkeit einer differenzierten Analyse der Gründe für die Nichtnutzung und einer responsiven Digitalisierungspolitik mit jeweils angemessenen Unterstützungsformen, die unter dem Begriff der Digitalassistentz zusammengefasst werden können. Bisher werden überwiegend in Pilotprojekten verschiedene Assistentzformen angeboten und erprobt, zumeist neben den

bestehenden analogen Unterstützungsangeboten für die jeweilige Zielgruppe. Das Ziel einer wirksamen und nachhaltigen Teilhabepolitik sollte es jedoch sein, die verschiedenen Assistenzformen organisatorisch, personell, rechtlich und finanziell in die bestehenden Unterstützungssysteme für Menschen mit Behinderungen bzw. komplexem Unterstützungsbedarf zu integrieren.

Vor diesem Hintergrund wird im Folgenden zunächst erläutert, warum Soziale Teilhabe mittlerweile Digitale Teilhabe voraussetzt und umfassen muss und welche – nicht nur technischen – Barrieren Digitaler Teilhabe entgegenstehen. Dann werden verschiedene Formen der Digitalassistentz vorgestellt, mit denen diese Barrieren überwunden werden können. Für diese wird anschließend untersucht, welche Anspruchsgrundlagen es für Betroffene heute bereits gibt und wo diese um Digitalassistentz erweitert werden sollten. Neben dem neuen Recht auf Soziale Teilhabe im Bundesteilhabegesetz geht es dabei auch um Pflegeleistungen. Schließlich werden die sich aus einer Ausweitung der Anspruchsgrundlagen ergebenden organisatorischen und personellen Herausforderungen für die Träger von Unterstützungsleistungen aufgezeigt, die in einem entsprechenden Aktionsplan berücksichtigt werden sollten, der den sich abzeichnenden Exklusionsrisiken wirksam begegnen kann. Dabei wird auch Bezug genommen auf eigene Projekte zur Unterstützung älterer Menschen. Diese liefern auch Anregungen für die Gruppe von Menschen mit Behinderungen, weil zum einen in der sog. vierten Lebensphase die Grenze zwischen Menschen mit und ohne Behinderung zunehmend verschwimmt und zum anderen, weil es auch innerhalb der Gruppe der Menschen mit Behinderungen den größten Unterstützungsbedarf bei den jeweils Älteren gibt.

2. Digitale Teilhabe als Voraussetzung für soziale Teilhabe

Mit der Unterzeichnung der UN-Behindertenrechtskonvention hat sich die Bundesregierung verpflichtet, „angemessene Vorkehrungen“ zu treffen *„um zu gewährleisten, dass Menschen mit Behinderungen gleichberechtigt mit anderen alle Menschenrechte und Grundfreiheiten genießen oder ausüben können.“* Dazu gehört u. a. *„die volle und wirksame Teilhabe an der Gesellschaft und Einbeziehung in die Gesellschaft“* (Art. 3 c). Mit Wirkung vom 1.1.2020 wurde der gesetzlich verbrieft Anspruch auf Eingliederungshilfe im Bundesteilhabegesetz über die Teilhabe am Arbeitsleben und an Bildung hinaus um die Soziale Teilhabe erweitert (§§ 113 bis 116 SGB IX [Kapitel 6], die auf die §§ 76 bis 84 SGB IX verweisen).

Nach § 76 SGB IX werden Leistungen zur Sozialen Teilhabe erbracht, *„um eine gleichberechtigte Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft zu ermöglichen oder zu erleichtern... Hierzu gehört, Leistungsberechtigte zu einer möglichst selbstbestimmten und eigenverantwortlichen Lebensführung im eigenen Wohnraum sowie in ihrem Sozialraum zu befähigen oder sie hierbei zu unterstützen.“* Ausdrücklich genannt werden insbesondere Leistungen für Wohnraum, Leistungen zum Erwerb und Erhalt praktischer Kenntnisse und Fähigkeiten, Leistungen zur Förderung von Verständigung, Leistungen zur Mobilität, Assistenzleistungen u. a. m. Assistenzleis-

tungen können sich auf die Haushaltsführung, das Einkaufen, auf die Erledigung von Verwaltungsangelegenheiten oder Gesundheitsleistungen u. a. m. beziehen.

Man kann sagen, dass Soziale Teilhabe sich auf alle Bereiche der Daseinsvorsorge bezieht, also auf die Versorgung des täglichen Bedarfs mit Waren und Dienstleistungen, auf Bildung, Gesundheit, Mobilität, aber auch soziale Kommunikation, Meinungsbildung und politische Beteiligung. Für alle diese gesellschaftlichen Bereiche gibt es heute komplementäre und in Zukunft wahrscheinlich substitutive digitale Angebote (vgl. Abb. 1).

- Printmedien, Hörfunk und Fernsehen verweisen zunehmend auf die vertiefenden Informationen über ihre jeweiligen Apps, mit denen erst eine umfassende Meinungsbildung möglich wird.
- Strom-, Wasser, Gas- und Telekommunikationsrechnungen werden in der Regel nur noch digital verschickt oder zum Abruf bereitgestellt.
- Nach dem Onlinezugangsgesetz müssen Verwaltungen bis 2022 ihre Dienstleistungen online anbieten und es ist zu befürchten, dass die bisherigen Kommunikationswege eingeschränkt werden, damit sich diese Investitionen rentieren.
- Im Zahlungsverkehr ist das bereits der Fall. Wegen der Zunahme des Online-Bankings werden Bankfilialen geschlossen.
- Um Kosten im Gesundheitssystem zu reduzieren, können nach dem Digitale Versorgungsgesetz Videosprechstunden von Ärzten und gesundheitsfördernde Apps über die Krankenkassen abgerechnet werden.

Die Corona-bedingten Kontaktbeschränkungen haben gezeigt, dass Online-Einkaufen und Videokommunikation Teilhabe ermöglichen, wo sie physisch nicht erlaubt und nicht geboten ist. Dies gilt für Menschen mit eingeschränkter Mobilität auch nach der Pandemie. Wer keinen Zugang zu digitalen Medien hat oder sie nicht nutzen kann, kann nicht mehr in vollem Umfang teilhaben. Diesen Menschen droht Exklusion. Digitale Medien können zusätzlich auch mit speziellen Tools Barrieren anderer Medien überwinden, und Mitarbeitende in der Behindertenarbeit verweisen zusätzlich auf positive Wirkungen in Form einer größeren Selbstwirksamkeit, die von erfolgreicher Nutzung digitaler Medien und darauf basierender Alltagsgestaltung ausgeht (Bosse/u. a. 2018, S. 14f.).

In der UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (UN-BRK) wird in Bezug auf die Digitalisierung zwar auf die Gestaltung der Angebote (Universal Desig, Art. 2 UN-BRK) eingegangen und die Zugänglichkeit gefordert (Art. 9 UN-BRK). Eine Befähigung zur Nutzung und eine dauerhafte Unterstützung in Form von Assistenz werden nicht explizit erwähnt. *Bühler* und *Pelka* vertreten jedoch die Auffassung, dass zur Teilhabe und Inklusion von Menschen mit Behinderungen auch die Digitale Teilhabe gehört (*Bühler/Pelka* 2016, S. 76). Doch die ist nicht voraussetzungslos, weil digitale Angebote nicht nur helfen, Barrieren zu überwinden, sondern selbst auch neue Barrieren aufbauen. Diese können überwunden werden. Doch dazu müssen sie identifiziert werden, geeig-

nete Wege zu ihrer Überwindung entwickelt werden, die dann im Nationalen Aktionsplan sowie in den nachgeordneten Aktionsplänen aufgenommen und schließlich auch umgesetzt werden. Bühler und Pelka zeigen, dass es auf internationaler Ebene eine Reihe von Versuchen, aber noch keine etablierten und nachhaltig verankerten Unterstützungssysteme für Digitale Teilhabe von Menschen mit Behinderungen gibt und fordern daher weitere soziale Innovationen, um neue Instrumente der Unterstützung zur Erzielung von „eInclusion“, wie es auf internationaler Ebene heißt, zu entwickeln (ebenda).

Abb. 1 zeigt, dass Zugang und Nutzung speziell in Bezug auf das Internet höchst voraussetzungsvoll sind. Zugang erfordert Geräte und Verträge sowie die finanziellen Ressourcen dafür, und man benötigt Kenntnisse und Fertigkeiten, die man in der analogen Welt nicht benötigt und nicht erworben hat. Wer nicht in der (Sonder-)Schule oder im Berufsleben mit Computern und Internet gearbeitet hat, steht vor völlig neuen Herausforderungen. Der Wechsel von einer analogen Form der Interaktion zu einer digitalen ist keine graduelle Innovation, wie der Wechsel von einer analogen Schallplatte zu einer digitalen CD oder einem analogen Fotoapparat zu einer digitalen Kamera mit Speicherkarte, sondern eine radikale Innovation, die nicht nur andere technische Werkzeuge erfordert, sondern völlig andere kognitive Schemata sowie andere physische und mentale Prozesse in einem neuen Kontext mit neuen Anforderungen und neuen Bedrohungen.

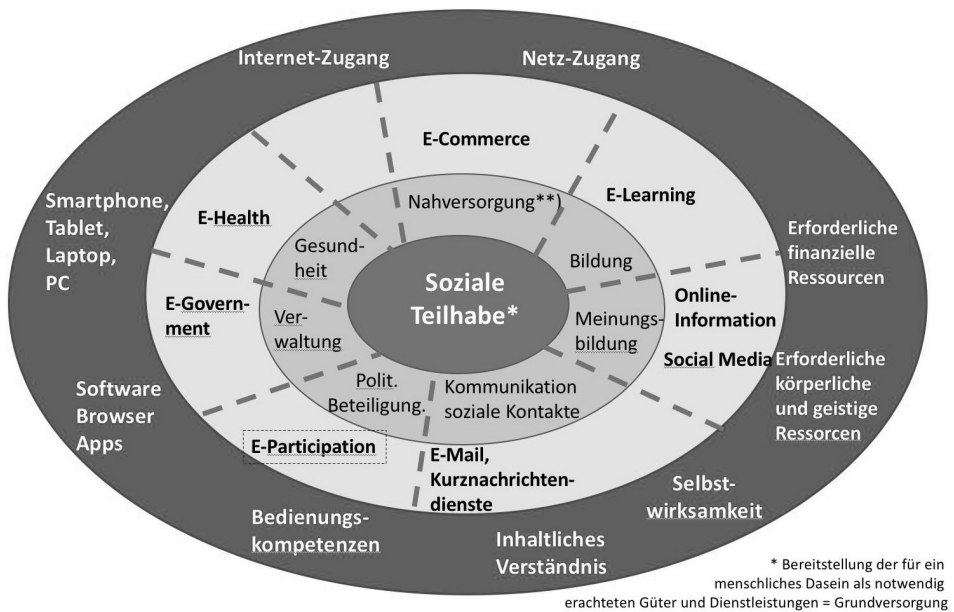


Abb. 1: Soziale und Digitale Teilhabe und ihre Voraussetzungen (eigene Darstellung).

3. Unterstützungsbedarf: Bedarf zur Ermöglichung Digitaler Teilhabe

Nach Angaben des Statistischen Bundesamts haben 94 % der deutschen Wohnbevölkerung über 14 Jahren das Internet zumindest selten benutzt. Allerdings gibt es erhebliche Unterschiede. Bei den Personen im Alter ab 70 Jahre gehören nur 71 % zur Gruppe dieser gelegentlichen Onliner.¹ Nach dem Digitalindex der Initiative D 21 lag der Anteil der Personen, die 2019 das Internet zumindest gelegentlich nutzen, bei 86 %, in der Altersgruppe 70+ bei 52 % und bei Personen mit „niedriger Bildung“, d.h. ohne Schulabschluss oder Hauptschule, bei 64 % (Initiative D21, 2020).

Die Gründe für die Nichtnutzung in der Gesamtbevölkerung sind sehr unterschiedlich. Im Digitalindex geben 78 % der Offliner als Grund „kein Interesse“ an, 33 % sagen „zu kompliziert“ und für 28 % erledigen das, was die Offliner brauchen, Angehörige, Nachbarn oder Bekannte (Initiative D21, 2020, S. 14 und S. 18). Eigene Interviews mit älteren Menschen haben weitere Barrieren identifiziert, die in den repräsentativen Erhebungen nicht erfragt werden. *Kubicek* und *Lippa* unterscheiden sechs Barrieren, die einer für Digitale Teilhabe erforderlichen, nicht nur gelegentlichen Internetnutzung entgegenstehen (2017, S. 196):

- Einige sehen trotz Kenntnisnahme eines Nutzens bei anderen für sich keinen Bedarf und haben keine Motivation, es einmal zu probieren (Motivationsbarriere).
- Andere nutzen bereits niedrigschwellige Angebote wie E-Mail oder WhatsApp, aber trauen sich an die höherschweligen Dienste (wie Bestellen, Buchen, Bezahlen) trotz eines größeren Nutzens nicht heran (Selbstwirksamkeitsbarriere).
- Wieder andere würden das Internet gerne nutzen, trauen aber sich das Erlernen nicht zu (Lernbarriere).
- Ein Teil würde das Internet gerne nutzen, kann sich aber den Zugang finanziell nicht leisten (finanzielle Barriere).
- Aufgrund körperlicher oder geistiger Einschränkungen können nicht nur ältere Menschen keine öffentlichen Lernorte aufsuchen (Mobilitätsbarrieren).
- Schließlich bleibt ein Teil, der aufgrund körperlicher oder geistiger Einschränkungen das Internet nicht alleine nutzen kann (physische und psychische Nutzungsbarrieren).

In einem vom Senat der Freien Hansestadt Bremen 2019 geförderten Projekt haben 15 ältere Menschen im Alter von 71 bis 87 Jahren, die bisher schon Unterstützung in ihrer Haushaltsführung durch organisierte Nachbarschaftshilfe erhalten, sich in diesem Rahmen ein Tablet geliehen und wurden ein- bis zwei Mal in der Woche von einer Digitalassistentin oder einem Digitalassistenten zu

1 <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/36146/umfrage/anzahl-der-internetnutzer-in-deutschland-seit-1997/>.

Hause bei der Nutzung unterstützt (Kubicek 2019). Nach acht Wochen haben bis auf eine Frau, die keinerlei soziale Kontakte hatte, alle diese Erfahrung als Gewinn und Bereicherung bewertet, jedoch niemand hat der Aussage zugestimmt „Ich habe ein eigenes Gerät/besorge mir eines und komme allein zurecht.“ Alle hätten gerne weitere Unterstützung, einige wie bisher wöchentlich, anderen würde ein zweiwöchiger Rhythmus oder eine telefonische oder persönliche Hilfe bei Bedarf auf Abruf genügen. Wie groß dieser Unterstützungsbedarf ist, zeigt sich bei der Beantwortung der Frage, was die Teilnehmenden nach den acht Wochen Üben konnten und nicht konnten:

- Drei von 11 Befragten konnten nach den acht Wochen mit einem Tablet alleine noch nicht E-Mails empfangen und senden,
- vier konnten ohne Hilfe immer noch keine Fotos mit WhatsApp versenden, obwohl dies mehrfach mit ihnen geübt worden war,
- fünf von 11 konnten allein nicht gezielt Informationen mit Google suchen und die Trefferliste interpretieren,
- zwei von drei Personen, die es mit Unterstützung geübt hatten, konnten anschließend allein nicht per Skype telefonieren (Kubicek 2019, S. 15).

Von diesen Personen hatten jeweils drei den Pflegegrad 1 bzw. 2 und eine den Pflegegrad 3. Vier Personen räumten ein, dass ihr Gedächtnis „eher schlecht“ sei (Kubicek 2019, S. 12).

Diese Befunde aus einer kleinen Stichprobe geben kein repräsentatives Bild. Aber sie widerlegen die herrschende und z.B. von der Kommission für den Achten Altersbericht vertretenen These, dass Kompetenzvermittlung zur Überwindung der Alterslücke ausreiche (Deutscher Bundestag 2020). Im Hinblick auf Soziale Teilhabe ist noch zu ergänzen, dass komplexere, höherschwellige Anwendungen wie Warenbestellung und Online-Banking in diesem Projekt ausdrücklich nicht geübt werden sollten, um Haftungsrisiken für die Assistenzkräfte zu vermeiden. Denn ebenso wie Nachbarschaftshelfer*innen und Pflegekräfte für die betreuten Personen nicht mit deren EC-Karte Bargeld am Geldautomaten abheben dürfen, dürfen sie auch keine finanziell und rechtlich relevanten Transaktionen im Internet für die unterstützten Personen durchführen. Aber erst diese Anwendungen erlauben einen längeren Verbleib in der eigenen Wohnung und eine selbstständige Lebensführung. Um dies zu ermöglichen, sind besondere Formen der Assistenz erforderlich, für die es bisher keine einheitlichen Formate und rechtlichen Regelungen gibt.

Für Menschen mit Behinderungen gibt es keine regelmäßige repräsentative Erhebung wie die des Statistischen Bundesamts oder der Initiative D21. Repräsentativität ist hier schwer zu erreichen, weil der Status „behindert“ nicht genau definiert ist und daher Größe und Zusammensetzung der Grundgesamtheit aller Menschen mit Behinderungen nicht eindeutig abgegrenzt und untergliedert werden können (Ehlers u. a. 2020, S. 17). Hinzu kommt, dass die üblichen Erhebungsverfahren des schriftlichen Fragebogens und des Telefoninterviews

jeweils bei verschiedenen Behinderungen nicht geeignet sind, und zu Verzerrungseffekten führen. Bosse und Hasebrink (2016) haben in ihrer methodisch anspruchsvollen Studie vier Typen von Behinderungen unterschieden und die Forschungsmethodik daran ausgerichtet. Insgesamt wurden 610 Personen zu ihrer Mediennutzung inkl. Radio, TV und Tageszeitung befragt. Dabei rangiert das Internet hinter dem Fernsehen auf Platz zwei vor Radio und Tageszeitung. Auch hier gibt es deutliche Altersunterschiede. Während 71 % der 14- bis 49-Jährigen das Internet mindestens zwei bis drei Mal im Monat nutzen, tun dies nur 52 % in der Altersgruppe 50+. Bei der folgenden Differenzierung nach Arten der Behinderung geht es um eine Internetnutzung zwei bis drei Mal in der Woche (Tab. 1).

TG „Sehen“ (n=154)	Blind / hochgradig Sehbeeinträchtigt (n=61)	Sehbeeinträchtigt (n = 93)	Eintritt bei Geburt (n= 29)	Eintritt Kindheit/Jugend (n = 44)	Eintritt im Erwachsenenalter (n = 81)	14 – 49 Jahre (n = 66)	50+ Jahre (n = 88)
62 %	55 %	67 %	86 %	80 %	43 %	80 %	48 %
TG „Hören“ (n=161)	Schwerhörig (n = 66)	Ertaubt (n = 47)	Gehörlos (n = 48)				
78 %	59 %	90 %	92 %			95 %	61 %
TG „Bewegen“** (n=148)	Keine veröffentlichten Daten						
66 %						81 %	52 %
TG „Lernen“*** (n=14)	Erweiterte Lesefähigkeit vorhanden (n=75)	Erweiterte Lesefähigkeit nicht vorhanden (n=72)					
48 %	62 %	43 %				51 %	45 %

*) Menschen mit körperlichen und motorischen Einschränkungen, **) Menschen mit Lernschwierigkeiten

Tab. 1: Internetnutzung von Menschen mit verschiedenen Behinderungen 2016 . (Quelle: Bosse und Hasebrink 2016).

Während bei der Internetnutzung insgesamt die Unterschiede zwischen den vier Behinderungsarten nicht sehr groß sind, sind sie beim Online Bestellen, Einkäufen oder Verkaufen deutlich: Nur 16 % der Menschen mit Lernschwierigkeit bestellen oder kaufen etwas online, gegenüber 61 % der Blinden oder hochgradig Sehbeeinträchtigten (Tabelle 2).

TG „Sehen“ (n=154)	Blind/hochgradig sehbeeinträchtigt (n=61)	Sehbeeinträchtigt (n = 93)	14 – 49 Jahre	50+ Jahre
52%	29 %	63 %	-	-
TG „Hören“ (n=161)				
78 %			95 %	61 %
TG „Lernen“	Erweiterte Lesefähigkeit vorhanden (n=75)	Erweiterte Lesefähigkeit nicht vorhanden (n=72)		
16 %	11 %	21 %	11 %	21 %

Tab. 2: Online-Bestellungen und Einkäufe von Menschen mit verschiedenen Behinderungen. (Quelle: *Bosse und Hasebrink* 2016).

Für Menschen mit körperlichen und motorischen Einschränkungen und Menschen mit Lernschwierigkeiten wurde auch unterschieden, ob sie in einer eigenen Wohnung oder in einer Einrichtung leben (Tab. 3). Bei der Internetnutzung zeigt sich kein großer Unterschied, auch nicht bei PCs und Laptops als häufigstem Mittel der Nutzung. Bei Tablets gibt es hingegen einen deutlichen Unterschied, der darauf schließen lässt, dass die WLAN-Ausstattung von Einrichtungen zumindest 2015/2016 noch unzureichend war. *Bosse* u. a. haben dies bei 14 Einrichtungen in Bremen ebenso wie weitere Unterschiede in der Ausstattung und dem Zugang für die Bewohner*innen festgestellt. Teilweise können die Bewohner*innen nur über einen Mitarbeiter-PC ins Internet, wobei kein Schutz ihrer Privatsphäre besteht (*Bosse* u. a. 2018, S. 16ff.).

	Privathaushalt	Einrichtungsanbindung
TG Bewegen		
Internetnutzung	68 %	63 %
Computer/Laptop mit Internetanbindung	68 %	67 %
Tablet	22 %	6 %

	Privathaushalt	Einrichtungsanbindung
TG Lernen		
Internetnutzung	49 %	48 %
Computer/Laptop mit Internetanbindung	49 %	46 %
Tablet	19 %	3 %
Smartphone mit Internetzugang	41 %	30 %

Tab. 3: Ort und Art des Internetzugangs (Quelle: Bosse u. a. 2018).

Die höchsten Barrieren und den größten Unterstützungsbedarf haben danach Menschen mit Lernschwierigkeiten oder geistigen Einschränkungen, die in Einrichtungen leben: Bosse u. a. fassen die Ergebnisse der Studie zur Mediennutzung für diese Teilgruppe wie folgt zusammen

„Wer in Einrichtungen der Behindertenhilfe lebt, hat seltener Zugang zu mobilen digitalen Geräten als in Privathaushalten. Neben Fragen der Ausstattung hängen Inklusionschancen und Exklusionsrisiken stark von der jeweiligen Teilhabekonstellation ab. In keiner anderen Gruppe sind die Befragten in ihrer Entscheidungsfreiheit häufiger eingeschränkt. Insgesamt zeigt die Studie, dass Menschen mit Lernschwierigkeiten am stärksten von medialer Exklusion betroffen sind: Sie haben weniger Zugang zu digitalen Medien und benötigen Unterstützung und Anregung, welche ihnen das professionelle Umfeld aus unterschiedlichen Gründen nicht oder nur unzureichend gibt“ Bosse u. a. 2018, S. 6f.).

4. Verschiedene Formen der Digitalassistentz

Wenn man den Anteil der von den Unterstützten leistbaren digitalen Tätigkeiten und den komplementären Anteil der Unterstützenden als Kriterium nimmt, kann man die folgenden Formen von Digitalassistentz unterscheiden (die Formulierung „digitale Assistentz“ sollte vermieden werden, weil die Assistentzleistung selbst analog und physisch erbracht wird!).

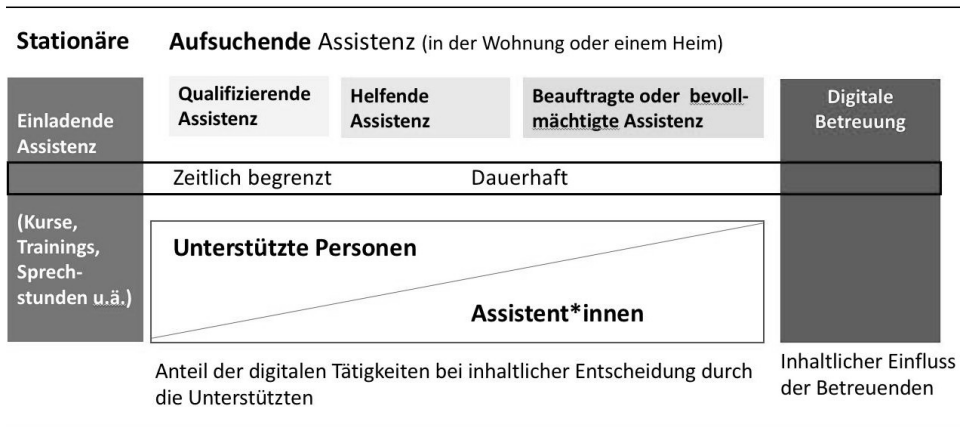


Abb. 2: Verschiedene Formen der Digitalassistenz

Einladende Assistenz: Die derzeit vorherrschenden stationären Angebote zur Förderung digitaler Kompetenzen in Form von Kursen, Trainings, Sprechstunden, WLAN Cafés bis zum 1:1-Coaching kann man als einladende Assistenz bezeichnen, weil Offliner eingeladen werden, in die Einrichtungen zu kommen und sich dort in der einen oder anderen Weise schulen, einweisen und unterstützen zu lassen. Mittlerweile ist vielen Anbietern deutlich geworden, dass Kurse in größeren oder auch kleineren Gruppen bei älteren Menschen zumeist keinen nachhaltigen Lernerfolg bewirken und daher Sprechstunden als ergänzende Nachsorge erforderlich sind. Man kann auch von einem Rettungsboot sprechen, ohne das manche sich erst gar nicht trauen, einen Kurs zu besuchen. Diejenigen, die in den Umfragen „kein Interesse“ als Grund für die Nicht-Nutzung angeben, folgen solchen Einladungen nicht automatisch, sondern bedürfen besonderer Motivation und z. B. eines Angebots an einer unentgeltlichen und betreuten Erprobung oder eines unverbindlichen Schnupperangebots in vertrauten Umgebungen, wie z. B. in dem Projekt „Digital mobil im Alter“² (vgl. auch *Kubicek/Lippa* 2017). Solche Angebote gibt es auch für Menschen mit Behinderungen (vgl. *Bosse* u. a. 2018, S. 7 ff.).

Befristete aufsuchende qualifizierende Assistenz: Menschen, die aufgrund von Mobilitätseinschränkungen solchen Einladungen nicht folgen können, benötigen eine aufsuchende Assistenz, wie sie in dem erwähnten Pilotprojekt angeboten wurde (*Kubicek* 2019). Im Fall qualifizierender aufsuchender Assistenz werden mit einem Leihgerät oder eigenen Geräten über einen vereinbarten Zeitraum nach individuellem Interesse und Bedarfslage bestimmte Anwendungen möglichst in Verbindung mit schriftlichen Anleitungen geübt und erklärt, in der Erwartung, dass dieses Üben anschließend in eine weitgehend souveräne Nut-

2 <https://www.digitale-chancen.de/content/sdcprojekte/index.cfm/action.show/key.62/secid.144/lang.1>.

zung mündet. Ergänzend sollte ein Support bei kleineren konkreten Problemen per Telefon, WhatsApp oder Videokonferenz parallel und als Nachsorge angeboten werden. Dieses Ziel kann allerdings nur erreicht werden, wenn die Betroffenen motiviert, neugierig und geistig fit sind, über eine gewisse Lernerfahrung verfügen und eine hinreichende Selbstwirksamkeit aufweisen.

Dauerhafte helfende Assistenz: Diejenigen, die sich durch gemeinsames Üben keine eigene souveräne Nutzung aneignen können, benötigen auf Dauer eine Assistenz, die ihnen stets bei Bedarf zeigt, wie sie die gewünschten Anwendungen nutzen können und bei Bedarf auch für sie ausführt. Dies gilt für ambulante Unterstützung, die in die Wohnung kommt, ebenso wie für die Unterstützung von Bewohner*innen in Einrichtungen. Bisher ist aus Haftungsgründen, zum Schutz der Assistenzkräfte und je nach Einschränkung auch zum Schutz der Unterstützten, ein Ausschluss rechtlich verbindlicher und/oder finanziell relevanter Transaktionen geboten. Teilweise ergibt sich dies auch aus den Geschäftsbedingungen der Anbieter. So darf z. B. nach den Geschäftsbedingungen der Banken die PIN für ein Girokonto nicht weitergegeben werden. Dies gilt auch für Passwörter. Bei Menschen mit Lernschwierigkeiten und geistigen Behinderungen ist im Einzelfall abzuwägen, ob ihnen gezeigt werden soll, wie sie online bestellen, da das Risiko exzessiver Einkäufe mit den Folgen der Überschuldung besteht (vgl. auch *Bosse u. a. 2018, S. 15 f.*). Wegen dieser Begrenzung soll von helfender Assistenz gesprochen werden.

Beauftragte oder bevollmächtigte Assistenz: Mit den Beschränkungen der helfenden Assistenz werden für die Betroffenen auch die Chancen auf umfassende digitale Teilhabe begrenzt. Zurzeit gibt es für diejenigen, die Rechtsgeschäfte nicht oder nicht mehr selbstständig tätigen können, weil sie die Konsequenzen einer Handlung nicht übersehen, die gesetzliche Betreuung. Dabei handelt es sich um eine weitgehende Entmündigung, die wo immer möglich vermieden werden sollte. Für die Fälle, in denen Menschen noch wissen, was sie online erledigen wollen, mit wem sie digital kommunizieren möchten oder was sie gerne online einkaufen würden, ist eine Betreuung nicht angebracht und sollte, wo immer möglich, vermieden werden. Stattdessen sollte eine rechtlich geregelte Form der Assistenz geschaffen werden, die Assistenzkräften und Unterstützten die erforderliche Rechtssicherheit verschafft, um auch in diesen Fällen die erforderliche weitgehende Unterstützung leisten zu können. In der analogen Welt gibt es für den Fall, dass jemand ein Rechtsgeschäft zwar vornehmen könnte und die Konsequenzen klar erkennt und beurteilen kann, es in einem konkreten Fall aber nicht selbst vornehmen möchte oder verhindert ist, die Möglichkeiten der Beauftragung oder der Vollmacht. Für Soziale Teilhabe durch Digitale Teilhabe sollte entsprechend eine beauftragte oder bevollmächtigte Digitalassistentz geschaffen werden. Dazu müssen die rechtlichen Bedingungen jedoch noch geschaffen und konkretisiert werden. So ist z. B. zu klären, auf welche Anwendungen und welche Tätigkeiten sich ein Auftrag oder eine Vollmacht beziehen sollen. Ein Auftrag bezieht sich auf eine einzelne Handlung, eine Vollmacht auf eine Kategorie von Handlungen, die genau eingegrenzt und schriftlich festgehalten werden sollten. Vermutlich sind Kombinationen sinnvoll, indem z. B. regelmäßige Bestellungen

von Medikamenten in derselben Online-Apotheke per Vollmacht geregelt werden, eine einmalige Bestellung eines Elektrogeräts hingegen per Auftrag. Die zu schaffenden Regelungen dürften für Menschen mit Behinderungen die gleichen sein, unabhängig davon, ob sie in einer Einrichtung leben oder in der eigenen Wohnung und ambulant betreut werden.

Um diese Form der Digitalassistentz genauer zu definieren, bietet es sich an, zu untersuchen, wie die Unterstützung von Menschen mit Behinderungen bei vergleichbaren Rechtsgeschäften in der analogen Welt konkret gehandhabt wird. Die Unterstützungen bei Einkäufen, Verwaltungsangelegenheiten und finanziellen Transaktionen oder bei der Sichtung und Beantwortung von Post scheinen in der analogen Welt in einer rechtlichen Grauzone zu liegen. In Bremen versucht das Projekt „Organisationsassistentz statt Stellvertretung“ des Vereins Selbstbestimmt Leben in Zusammenarbeit mit der AWO Bremen und der Caritas Bremen, wohl definierte Bedingungen für eine Unterstützung von Menschen mit geistigen Behinderungen bei der Erledigung von Verwaltungsangelegenheiten zu schaffen und zu erproben.³ Das Projekt steht zurzeit am Beginn der Umsetzungsphase und wirbt mit einem Flyer sowohl zu unterstützende Personen als auch solche, die als Organisationsassistentz unterstützen wollen. Zu Unterstützende werden mit den folgenden sorgfältig abgewogenen und formulierten Fragen angesprochen, die auch analog für die Digitalassistentz für andere Tätigkeiten passend erscheinen:

„Sie leben mit einer körperlichen, geistigen oder seelischen Beeinträchtigung und kommen damit im Alltag eigentlich ganz gut zurecht? Es fällt Ihnen aber manchmal schwer,

- sich regelmäßig um die Post zu kümmern?*
- Die wichtigste Post rechtzeitig zu erledigen und anschließend gut abzulegen?*
- Die Post von Behörden zu verstehen und darauf richtig zu antworten?*
- Sich Beratung und Beistand zu holen, wenn Sie allein nicht mehr weiter wissen?*

Und Sie wollen daran was ändern?

*Dann könnte Organisationsassistentz eine gute Hilfe für Sie sein. Organisationsassistent*innen könnten Sie dabei unterstützen, diese Dinge wieder besser im Griff zu haben, ohne sie ihnen völlig abzunehmen oder Sie zu bevormunden.“*

Die Erwartungen an die prospektiven Organisationsassistent*innen werden wie folgt formuliert:

*„Organisationsassistentz besteht im Wesentlichen aus einfachen Unterstützungsleistungen, die Menschen ermutigen soll, die Verantwortung für ihre „bürokratischen“ Angelegenheiten nicht an gesetzliche Betreuer*innen oder andere „Stellvertreter*innen abzugeben.*

³ Zum Projekt: AWO Bremen engagiert 4:20, https://www.awo-bremen.de/sites/default/files/awo_engagiert_4_2020_web.pdf, sowie Bericht im Weser-Kurier vom 29.10.2020, https://www.weser-kurier.de/bremen/stadtteile/stadtteile-bremen-west_artikel,-wenn-sich-die-behoerdenbriefe-stapeln-_arid,1941436.html.

Dies geschieht zum Beispiel dadurch, dass ihnen bestimmte Tätigkeiten abgenommen werden, die ihnen wegen ihrer Behinderung schwerfallen, bestimmte Abläufe abgesprochen werden, und vor allem dadurch, dass ihnen gut zugehört wird und sie in ihren Entscheidungen ernst genommen werden.“

Nach der oben vorgenommenen Abgrenzung der Assistenzformen handelt es sich hier eher um Helfende als um Beauftragte Assistenz. In der nun anstehenden praktischen Erprobung geht es auch darum, Grenzen genauer zu definieren. So soll es sich zwar nicht um Stellvertretung handeln; aber wenn dabei geholfen wird, einfache Schriftsätze zu formulieren oder Anrufe zu tätigen, wird diese Grenze fließend.

In einem Online-Workshop des Bundebeauftragten für Menschen mit Behinderungen im November 2020 mit Expert*innen verschiedener Fachrichtungen und Verbänden sowie Vertreter*innen des zuständigen Ministeriums wurde der Bedarf an Beauftragter Digitalassistentz einhellig bestätigt und eine Reihe von Fragen diskutiert:

- Welche konkreten Leistungen soll die Digitalassistentz umfassen? Informationssuche und -auswahl, Anlegen von Konten, Registrierungen, Prüfung von Rechnungen, verbindliche Bestellungen inklusive Bezahlung, Stellen von Online-Anträgen, Videosprechstunden mit Ärzten u. a. m.
- Soll die Ausführung des Auftrags oder der bevollmächtigten Aktivität, wie z. B. ein Onlinekauf eines Artikels oder eine Buchung, nur in Anwesenheit der Auftrags- oder Vollmachtgebers erfolgen oder auch ohne ihn oder sie?
- Wie sollen die Durchführung und das Ergebnis einer beauftragten oder bevollmächtigten Online-Transaktion jeweils dokumentiert werden, um sie im Bedarfsfall sowohl gegenüber dem Onlineanbieter als auch dem Auftrag- bzw. Vollmachtgeber nachweisen zu können? Reichen dazu Ausdrucke von Online-Bestätigungen? Müssen Screenshots angefertigt werden? Soll die Nachweispflicht in Abhängigkeit vom Betrag der Transaktionen abgestuft werden?
- Welche Anbieter von Unterstützungsleistungen kommen für eine solche Digital-assistentz infrage? Anbieter von organisierter Nachbarschaftshilfe und haushalts-nahen Dienstleistungen, Pflegedienste u. a. bzw. die Träger von Einrichtungen?
- Welches Haftungsrisiko besteht für die einzelne Assistentzkraft und die entscheidende Institution? Sollte eine Versicherung abgeschlossen werden?
- Ist eine digitale Zusatzqualifikation für die derzeitigen Helfer*innen zielführender als eine spezielle Funktion der Digitalassistentz so wie Physiotherapie oder Logopädie? Wie soll eine entsprechende Aus- und Fortbildung erfolgen?
- Wer soll diese Leistung bezahlen? Wie kann eine Integration in die Leistungen für Menschen mit Behinderungen und die Leistungen der ambulanten Pflege erfolgen?

Um diese Fragen beantworten zu können, wurde eine Umfrage in den Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen angeregt, in der erkundet

wird, wie das dortige Personal mit dem Unterstützungsbedarf bei analogen und digitalen rechtlich und/oder finanziell relevanten Angelegenheiten der Bewohner*innen umgeht und welche Regelungen dafür gelten.

5. Anspruchsgrundlagen und Finanzierung

Neben der Konkretisierung der Assistenzleistungen ist zu klären, ob Menschen mit Behinderungen und/oder komplexem Unterstützungsbedarf heute bereits einen Anspruch auf eine solche Unterstützungsleistung im Rahmen bestehender Regelungen für Assistenzleistungen geltend machen können oder ob bestehende Regelungen in Bezug auf digitale Tätigkeiten erweitert werden müssen. Dies ist nicht nur für die Betroffenen relevant, sondern auch für potenzielle Anbieter. Wohlfahrtsverbände und andere Leistungsträger werden eine solche Assistenzleistung nur anbieten und ihr Personal dafür schulen, wenn die Kostenübernahme garantiert ist. Naheliegende Anspruchsgrundlagen sind die Eingliederungshilfe und die Leistungskataloge in der Pflege.

Wie in Abschnitt 2 erwähnt umfassen die Leistungen zur Sozialen Teilhabe nach § 76 SGB IX auch Assistenzleistungen, die in § 78 SGB IX wie folgt definiert werden:

§ 78 SGB IX Assistenzleistungen

„(1) Zur selbstbestimmten und eigenständigen Bewältigung des Alltages einschließlich der Tagesstrukturierung werden Leistungen für Assistenz erbracht. Sie umfassen insbesondere Leistungen für die allgemeinen Erledigungen des Alltags wie die Haushaltsführung, die Gestaltung sozialer Beziehungen, die persönliche Lebensplanung, die Teilhabe am gemeinschaftlichen und kulturellen Leben, die Freizeitgestaltung einschließlich sportlicher Aktivitäten sowie die Sicherstellung der Wirksamkeit der ärztlichen und ärztlich verordneten Leistungen. Sie beinhalten die Verständigung mit der Umwelt in diesen Bereichen.

(2) Die Leistungsberechtigten entscheiden auf der Grundlage des Teilhabeplans nach § 19 über die konkrete Gestaltung der Leistungen hinsichtlich Ablauf, Ort und Zeitpunkt der Inanspruchnahme.

Die Leistungen umfassen

- 1. die vollständige und teilweise Übernahme von Handlungen zur Alltagsbewältigung sowie die Begleitung der Leistungsberechtigten und*
- 2. die Befähigung der Leistungsberechtigten zu einer eigenständigen Alltagsbewältigung.*

Die Leistungen nach Nummer 2 werden von Fachkräften als qualifizierte Assistenz erbracht. Sie umfassen insbesondere die Anleitungen und Übungen in den Bereichen nach Absatz 1 Satz 2.“

Da in dieser Definition nicht näher bestimmt wird, auf welchen Wegen die zu unterstützende „Erledigung des Alltags“ erfolgt, durch persönliche Interaktion, per Post, Telefon oder Internet, ist davon auszugehen, dass die Erledigung über das Internet hier einbezogen ist. Man kann darauf verweisen, dass dieser digitale Weg mittlerweile allgemein üblich ist.

Bemerkenswert ist, dass die Unterscheidung zwischen Leistungen nach Nr. 1 (ersetzende Assistenz) und Nr. 2 (qualifizierende Assistenz) der oben vorgeschlagenen Unterscheidung zwischen verschiedenen Formen der Digitalassistentz entspricht und diese insofern mit den Anspruchsgrundlagen kompatibel sind.

Ein weiterer Grund für die Annahme, dass Digitalassistentz unter § 78 SGB IX subsumiert werden kann, findet sich in § 84 SGB IX:

§ 84 SGB IX Hilfsmittel

„(1) Die Leistungen umfassen Hilfsmittel, die erforderlich sind, um eine durch die Behinderung bestehende Einschränkung einer gleichberechtigten Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft auszugleichen. Hierzu gehören insbesondere barrierefreie Computer.

(2) Die Leistungen umfassen auch eine notwendige Unterweisung im Gebrauch der Hilfsmittel sowie deren notwendige Instandhaltung oder Änderung....“

„Barrierefreie Computer“ sind nach heutiger Verkehrsauffassung auch Laptops und Tablets mit Internetzugang über einen Telekommunikations- und Providervertrag. Dies mag in einer Anfangsphase zu Auseinandersetzungen führen, wenn nicht nur eine einmalige Kostenübernahme für die Anschaffung gefordert wird, sondern auch die Übernahme für die monatlichen Kosten einer Flatrate, und man wird klären müssen, welches Volumen und welche Bandbreite im Einzelfall erforderlich ist. Nach der oben zitierten Studie von *Bosse* und *Hasebrink* nutzen Menschen mit Lernschwierigkeiten überproportional Videodienste zur Freizeitgestaltung und brauchen dazu eine höhere Bandbreite.

Wenn die nach § 84 SGB IX zu gewährende Leistung auch die notwendige Unterweisung im Gebrauch eines Computers umfasst (Qualifizierende Assistenz), diese aber aufgrund der konkreten Behinderung nicht zu einem selbstständigen Gebrauch führen kann, muss § 78 SGB IX mit der erforderlichen Helfenden oder Beauftragten Assistenz ergänzend in Anspruch genommen werden können. Dies ist auch deswegen geboten, weil viele Menschen mit Behinderungen nur über ein unterdurchschnittliches Einkommen verfügen und darauf angewiesen sind, dass die erforderliche Unterstützung und die notwendigen Hilfsmittel aus den Leistungskatalogen der Transfersysteme abgedeckt werden. In einer Trendstudie der Aktion Mensch verweisen interviewte Expert*innen darauf, dass Menschen mit Behinderungen, die in Werkstätten arbeiten, nur geringe Einkünfte haben. Menschen mit geistigen Behinderungen bekommen in den Werkstätten nur eine Anerkennungsvergütung von 200 Euro pro Monat (*Borgstedt* und *Möller-Slawins* 2020, S. 37f.).

Nach der hier vertretenen Auffassung umfasst die Anspruchsgrundlage in § 78 SGB IX Digitalassistenten und muss nicht geändert werden. Die weite Interpretation des Begriffs „barrierefreier Computer“ (§ 84 Abs. 1 SGB IX) inklusive Internetzugang und entsprechende laufende Kosten kann per Kommentar und Rechtsprechung gestützt werden oder sollte bei Gelegenheit in den Gesetzestext aufgenommen werden. Entscheidend ist nun, dass die Beratungsstellen bei der Erarbeitung von Teilhabeplänen über diese Möglichkeiten informiert sind und den im Einzelfall erforderlichen Assistenzbedarf erkennen und dieser dann anerkannt wird.

Anders ist die Situation bei der ambulanten Pflege. Leistungen, die über die Pflegekassen abgerechnet werden können, sind als Leistungskomplexe in sog. Leistungskatalogen abschließend aufgeführt. Diese werden auf Länderebene zwischen Leistungsträgern und Kassen in Rahmenverträgen vereinbart. Sie beinhalten neben pflegenden Leistungen an der Person auch Leistungskomplexe, die sich auf Teilhabe, Gesellschaft, Aktivierung, Einkaufen und Begleitung zu Ämtern oder Ärzten beziehen. Nur in der Anlage zum Rahmenvertrag in Thüringen findet sich im Leistungskomplex 30 „*Pflegerische Betreuungsmaßnahmen neben „Unterstützung von Aktivitäten im häuslichen Umfeld, die dem Zweck der Kommunikation und der Aufrechterhaltung sozialer Kontakte dienen“ und „Unterstützung und Begleitung bei Finanz- und Behördengängen,“ auch „Unterstützung im Bereich technischer Hilfen (bspw. Internet, Skype, Telefon, Handy)“*. Welcher Art diese Unterstützung sein darf, wurde auf Nachfrage bisher nicht geklärt, da keine Angebote mit Bezug auf diesen Leistungskomplex bekannt sind. In den Leistungskatalogen anderer Bundesländer finden sich ähnlich formulierte Begleitdienste zu Ämtern oder Ärzten. In einer eigenen Umfrage bei den Ligen der freien Wohlfahrtsverbände war eine Stelle der Auffassung, diese Formulierung erfasse auch die digitale Begleitung. Andere sehen hier einen Anpassungs- und Novellierungsbedarf. In mehreren Bundesländern werden die teilweise zwei Jahrzehnte alten Rahmenvereinbarungen zurzeit neu verhandelt. Daher besteht die Chance, die Leistungskomplexe um die verschiedenen Formen der Digitalassistenten zu erweitern. Dies sollte eigentlich kein Problem sein, weil sich die Kassen selbst von digitalen Anwendungen wie Gesundheits-Apps und Videosprechstunden Vorteile versprechen. Dann müssen sie ihre Versicherten aber auch in die Lage versetzen, diese Angebote nutzen zu können.

6. Organisatorische und personelle Herausforderungen der Leistungsträger

Den Bedarf an Assistenzleistungen und an einer Professionalisierung der bisher überwiegend ehrenamtlich erbrachten Unterstützungsleistungen für ältere Menschen betont auch eine Studie der Bertelsmann Stiftung zur Digitalen Souveränität (Stubbe u. a. 2019 sowie Kaczorowski 2019). Wenn der Bedarf unbestritten ist und nach den neuen gesetzlichen Bestimmungen zur Sozialen Teilhabe auch eine Rechtsgrundlage zur Integration in die bestehenden Assistenzleistungen

existiert, bleibt die Frage, wer diese Leistungen wie erbringen kann und will und welche organisatorischen und personellen Herausforderungen damit verbunden sind. In dem zitierten § 78 SGB IX heißt es „Die Leistungen nach Nr. 2 werden von Fachkräften als qualifizierte Assistenz erbracht.“ Dabei handelt es sich grundsätzlich um pädagogische oder psychologische Fachkräfte oder auch um Pflegefachkräfte. Für die „einfache Assistenz“ und „Begleitpersonen“ nach Nr. 1 fehlen personelle Anforderungen.

Offensichtlich wird angenommen, dass die Befähigung einer unterstützten Person pädagogische Fachkenntnisse (und Erfahrungen) erfordert, die Begleitung oder Hilfe jedoch nicht. Das mag in der analogen Welt in der Regel zutreffen. In Bezug auf Digitalassistentz und speziell bei der beauftragten oder bevollmächtigten Digitalassistentz ist es jedoch umgekehrt. Denn bei rechtlich und finanziell relevanten digitalen Transaktionen ist die übernommene Verantwortung deutlich höher als beim Abhalten eines Tabletkurses oder einer aufsuchenden qualifizierenden Assistenzleistung.

Bisher wird aber auch die qualifizierende Digitalassistentz zumeist nicht von Fachkräften erbracht. Diese müssten eine Qualifizierung der eigenen Medienkompetenz und für die Vermittlung an Menschen mit Behinderungen nachweisen können. Doch das ist nicht der Fall, weil es keine entsprechenden Qualifizierungsangebote gibt.

Bosse u. a. haben in ihrer Befragung von Leitungs- und Fachkräften in 14 Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen in Bremen festgestellt, dass das Thema Digitale Medien für die Mitarbeitenden zwar an Bedeutung gewinnt, weil zum einen immer mehr Arbeitsprozesse digitalisiert werden und zum anderen die Klient*innen und ihre Angehörigen vermehrt eine entsprechende Ausstattung und Unterstützung erwarten. Aber viele Einrichtungen werden diesen Erwartungen noch nicht oder nicht in dem gewünschten Umfang gerecht (vgl. auch *Kreideweis* 2018). Nach *Bosse* u. a. gibt es große Diskrepanzen bei der Medienkompetenz der Mitarbeitenden, die mit deren Alter und ihren Einstellungen gegenüber digitalen Medien zusammenhängen. Teilweise werde die Herausforderung verdrängt und versucht, das Problem „auszusitzen“. Andere hätten eine durchaus begründete Unsicherheit und fühlten sich der Verantwortung nicht gewachsen, die mit der Unterstützung für die daraus resultierende selbstständige Nutzung entsteht (vgl. auch *Borgstedt* und *Möller-Slawins* 2020, S. 35f.). Sie befürchten Schuldzuweisungen, wenn die Nutzung der Klient*innen zu Problemen führt. Dem sollte durch entsprechende Fortbildungsangebote begegnet werden. Dabei geht es sowohl um die eigene Medienkompetenz als auch um die didaktisch-pädagogische Kompetenz, die Medienkompetenz der Klient*innen zu fördern (vgl. auch *Borgstedt* und *Möller-Slawins* 2020, S. 35f.). Doch die Fortbildungsbereitschaft ist, auch altersbedingt, ebenfalls sehr unterschiedlich. Und die Angebote in Bremen seien nicht speziell auf diese Bedarfe fokussiert (*Bosse* u. a. 2019 S. 19f.).

Auch wird berichtet, dass keineswegs alle Klient*innen Schulungsangebote von Mitarbeitenden wünschen oder annehmen würden. Die Qualität und Wirksamkeit der Unterstützung sei vor allem eine Frage des Vertrauensverhältnisses

zwischen Mitarbeitenden und Klient*innen. Regeln gibt es nicht und werden überwiegend auch nicht für nötig gehalten. Dabei wird allerdings vor allem an Regeln zu Nutzungszeiten und dem Zugang zu bestimmten Inhalten gedacht. Die hier betonte Problematik der Hilfe oder Übernahme rechtlich und finanziell relevanter Nutzungen wurde in den Interviews nicht angesprochen. Verbindliche Regelungen in dieser Hinsicht könnten jedoch die angesprochene Unsicherheit deutlich reduzieren.

Es gibt bisher nur wenige Ansätze zur Qualifizierung und auch Zertifizierung für die helfende Digitalassistenten. Ein Beispiel ist die Qualifizierung und Zertifizierung von Digitalbotschafter*innen in Rheinland-Pfalz durch die Stiftung MedienKompetenz Forum Südwest (MKFS).⁴ Digitalbotschafter*innen müssen ein zweitägiges Seminar besuchen, dessen Inhalt in einem umfangreichen Handbuch zusammengefasst ist (Stiftung MedienKompetenz Forum Südwest – MKFS 2020). Das Zertifikat wird von der Sozialministerin des Landes ausgestellt. Es beruht nicht auf einer Prüfung, sondern ist eher eine Teilnahmebescheinigung. Dem Haftungsproblem wird begegnet, in dem ein Formblatt zum Haftungsausschluss bereitgestellt wird, das von den jeweils betreuten Personen unterzeichnet werden soll.

Das ist noch keine Lösung, sondern belegt nur die Notwendigkeit der hier geforderten Klärung. Das Handbuch behandelt die inhaltlichen aber auch kommunikativen und pädagogischen Anforderungen an die Unterstützung speziell von älteren Menschen, die oft unsicher sind, über geringe Selbstwirksamkeit verfügen und nicht immer lernbegierig und hoch motiviert sind. Ergänzend wären Module zum Umgang mit den verschiedenen Behinderungen förderlich. Eine klare Unterscheidung zwischen helfender und beauftragter Assistenz ist dabei geboten. Für die erforderlichen technischen und medienwissenschaftlichen Kenntnisse bietet sich der Europäische Referenzrahmen für Digitale Kompetenzen (Digital Competence Framework)⁵ an.

Für die Entwicklung entsprechender Angebote muss auch die Zielgruppe bestimmt werden: Sollen Helfende und Beauftragte Digitalassistenten eine eigenständige von speziell qualifizierten Fachkräften erbrachte Leistung sein, die andere Assistenzleistungen ergänzt, oder geht es um eine Leistung, die von bisherigen Assistenzkräften nach einer Zusatzqualifikation zusätzlich erbracht wird. Bei dieser Entscheidung spielen viele Aspekte eine Rolle:

- Wegen der privaten und vertraulichen Inhalte der begleiteten oder übernommenen digitalen Transaktionen ist Vertrauen ein wesentlicher Akzeptanz- und Erfolgsfaktor. Vor allem Menschen mit geistigen oder psychischen Einschränkungen sind eher bereit, sich auf Unbekanntes einzulassen, wenn sie von Personen eingeladen und unterstützt werden, denen sie bereits aus anderen Erfahrungen vertrauen.

4 <https://digibo.silver-tipps.de/>.

5 <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/bc52328b-294e-11e6-b616-01aa75ed71a1/language-en>.

- Eine Zusatzqualifikation anerkannter Fachkräfte würde zudem auch den rechtlichen und organisatorischen Regelungen der Kostenübernahme entsprechen.
- Digitalassistentz ist wahrscheinlich für viele jüngere Fachkräfte eine attraktive zusätzliche Leistung, die ihnen auch selbst Spaß machen kann. Aktive Fachkräfte sind jedoch stark eingespannt, teilweise an der Belastungsgrenze. Daher erscheint es fraglich, ob sie motivational und zeitlich in der Lage sind, eine zusätzliche Qualifizierung zu erwerben und ggf. mit einer Prüfung ein Zertifikat zu erwerben. Letztlich wird dies vom Umfang der erforderlichen Qualifizierungsmaßnahmen abhängen. Zwei Tage wie in Rheinland-Pfalz sind sicher zu wenig. Eine erste Schätzung geht eher in Richtung von zehn bis 14 Tagen oder 40 bis 50 Doppelstunden.
- Um auch Fachkräfte zu motivieren, die sich technisch nicht so sicher fühlen, könnte eine Unterstützungsinfrastruktur helfen, wie der Benutzersupport in Wirtschaft und Verwaltung und mittlerweile ansatzweise auch im Schulbereich. Dieser umfasst einen First- und einen Second-Level- Support. Das heißt, dass Fachkräfte mit der Zusatzqualifikation Digitalassistentz als First Level Support nicht alle technischen Probleme selbst lösen können müssen, sondern nur die Standardverfahren beherrschen und typische Fehler selbst beheben können. Wenn sie selbst nicht weiterkommen, können sie einen vom jeweiligen Träger zentral bereitgestellten Second-Level Support in Anspruch nehmen.

Dies spricht nach einer ersten Einschätzung für die Integration der Digitalassistentz in die bestehenden Assistenzsysteme bei den anerkannten Leistungsträgern und für eine Zusatzqualifikation der derzeitigen Assistenzkräfte. So würde auch dem Umstand Rechnung getragen, dass viele Offliner mit Behinderungen einen niedrigen sozio-ökonomischen Status haben (Ehlert u. a. 2020, S. 20) und von daher auf Transferleistungen angewiesen sind. Diese sollten neben dem jeweils erforderlichen Zugang zu digitalen Techniken und assistiven Techniken auch die notwendige Digitalassistentz abdecken, damit die Unterstützung in der analogen und der digitalen Welt aus einer Hand erfolgen kann. Das macht nicht nur Abrechnungsprozesse einfacher, sondern hilft auch motivationale Barrieren zu überwinden.

7. Appell

Angeichts des bereits bestehenden und mit der fortschreitenden Digitalisierung steigt der Bedarf an einer Regelung der Digitalassistentz zur Teilhabe von Menschen mit Behinderungen und zum Schutz der Betreuungs- und Assistenzkräfte, die heute vielfach in einer Grauzone operieren oder gegen restriktive Vorgaben verstoßen. Hier erscheint vor allem eine Klärung der rechtlichen Rahmenbedingungen geboten. Dann sollten in diesem Rahmen Leistungsträger*innen Pilotprojekte mit unterschiedlichen Tätigkeitsprofilen und Qualifizierungsangeboten durchführen. So kann Evidenz geschaffen werden, um letztlich Ausbildungsgänge und Berufsordnungen an die Digitalisierung anzupassen.