

Jugendsozialarbeit

→ aktuell

Nummer 181
November 2019

Sehr geehrte Leser*innen,

Messenger sind aus der digitalen Kommunikation nicht mehr wegzudenken. Sie sind ja auch ungemein praktisch: Mal eben schnell eine Textnachricht senden, eine Datei an eine bestimmte Gruppe schicken – bis hin zum Video-Anruf aus dem kostenfreien WLAN der Stadtbücherei, von McDonald´s oder auch der Jugendhilfe-Einrichtung.

Nun dürfen wir in der katholischen Jugendsozialarbeit den Platzhirsch unter den Messengern – WhatsApp – nicht nutzen. Dieser Messenger entspricht nicht dem kirchlichen Datenschutzgesetz und darf daher dienstlich nicht eingesetzt werden. Genutzt wird er häufig trotzdem mit dem Hinweis, oft nur so eine niedrigschwellige Kommunikation und somit den Kontakt zu den Jugendlichen sicherstellen zu können.

Auch ich habe seinerzeit WhatsApp auf meinem Smartphone gelöscht. Die Reaktionen (nicht nur) meiner Kinder darauf kamen schon fast in die Nähe des Vorwurfs, ich würde nicht mehr mit ihnen reden wollen. Dabei lösche ich doch nur eine App und nutze eine andere. Meine Argumentation damals wie heute: Ich nutze bewusst einen sicheren Messenger, weil mir die Menschen, mit denen ich kommuniziere, wichtig sind. Und zwar so wichtig, dass die Dinge, die wir austauschen, so sicher wie möglich sein sollen. Die Qualität und Wertschätzung einer Beziehung – egal ob privat oder dienstlich – drückt sich in digitalen Zeiten eben auch in der Auswahl des passenden Messengers aus.

Ich wünsche ihnen eine informative Lektüre.



Stefan Ewers
Geschäftsführer

WhatsApp und das Datenschutzdilemma

Martin Klein

Jetzt mal angenommen, eines Tages käme ein junger Mann durch die Tür einer Einrichtung der Sozialen Arbeit geschlendert und würde sagen, dass er der neue Eigentümer werden will. Er würde fragen, wie hoch denn der Preis für die Einrichtung sei. Ihre Einrichtungsleitung und die Mitarbeitenden würden sich über diesen jungen Mann amüsieren und ihm mitteilen, dass die Einrichtung unverkäuflich sei. Der junge Mann bliebe hartnäckig, würde lächeln und sagen: „Jeder hat seinen Preis. Ich gebe jedem von Euch 100.000 €.“ Daraufhin würde sich die Stimmung drehen und es gäbe große Empörung. „Keine Chance!“ wäre die Antwort der Einrichtungsleitung, „Wir sind unverkäuflich. Auch für eine Million Euro pro Mitarbeitenden nicht.“ Angenommen der junge Mann bliebe ruhig, schmunzelte und würde sagen: „Wie wäre es denn mit zwei Millionen Euro?“ Stilles Entsetzen. „Die Antwort ist und bleibt Nein“ wäre die abschließende Antwort der Einrichtungsleitung. Am nächsten Morgen würde der junge Mann wieder durch die Tür kommen. „So, Leute“, würde er sagen, „ich habe nicht ewig Zeit. Habt Ihr Euch auf einen Preis einigen können?“ Die Einrichtungsleitung würde aufstehen und nervös vortragen: „Wir sind nicht käuflich, aber wenn es Ihnen so ernst ist, würden wir bei 250 Millionen Euro pro Mitarbeitenden zustimmen.“ Gespanntes Schweigen. Eine Viertelmilliarde! Der junge Mann würde sich erheben und zur Tür gehen. An der Tür angekommen würde er sich umdrehen und antworten: „Schicken Sie mir ihre Kontonummer.“

Dies ist natürlich nur ein Märchen. Trotzdem hat diese Geschichte so oder so ähnlich stattgefunden. Mark Zuckerberg, der Vorstandsvorsitzende von Facebook, ist dieser junge Mann, der 2014 in das Büro der WhatsApp Gründer Jan Koum und Brian Acton kam und die hohe Kaufsumme von 19

aktuell

Jugend

Es ist festzustellen, dass eine „legale“ Nutzung von WhatsApp in der Sozialen Arbeit aus datenschutzrechtlicher Sicht kaum möglich sein dürfte.

Milliarden Dollar für ein Unternehmen mit gerade einmal 55 Mitarbeitenden gezahlt hat. Im Unterschied zum Märchen wurden jedoch deutlich mehr als 250 Millionen Euro pro Mitarbeitenden gezahlt. WhatsApp hatte zu diesem Zeitpunkt gut 450 Millionen Nutzer*innen, aber keine Gewinne generiert. Zuckerbergs Begründung für den Kauf war, dass WhatsApp auf dem Weg sei, eine Milliarde Leute miteinander zu verbinden und Dienste, die eine Milliarde Nutzer hätten, unglaublich wertvoll seien. Es gäbe mehrere Wege, wie damit Geld verdient werden könne, wobei Werbung aber eher nicht dazu zähle.¹ WhatsApp hat weltweit mittlerweile 1,5 Milliarden monatlich aktive Nutzer*innen.² Auf dem Smartphone gehört WhatsApp in Deutschland in allen Altersgruppen zu den wichtigsten Angeboten. 95 Prozent der 12- bis 19-Jährigen nutzen diesen Messenger mehrmals pro Woche.³

Einsatz von WhatsApp in der Praxis und deren datenschutzrechtliche Einordnung

Wie man an diesem Beispiel sieht, schreitet die Digitalisierung der Lebenswelt voran und wird wohl nicht aufzuhalten sein. Warum auch? Persönliche Kontakte werden durch Kommunikation über WhatsApp ergänzt oder teilweise abgelöst. Dies bietet viele Vorteile, da diese Kommunikation lebensweltnah, zeitgemäß, effizient, zeit- und ortsunabhängig, flexibel, schnell und niederschwellig ist.⁴ Darüber hinaus gibt es für Fachkräfte in der Sozialen Arbeit weitere Nutzungsmotive. Ergänzende Beratungskontakte über Messengerdienste tragen im Beratungsprozess zu mehr Kontinuität bei und ermöglichen selbst dann Kontakte, wenn die Adressat*innen aus den unterschiedlichsten Gründen, wie Mobilität, Gesundheit oder Desinteresse keinen direkten Face-to-Face-Kontakt wollen. Der kurze Austausch von Informationen zur Befindlichkeit wird ebenso ermöglicht, wie eine Unterstützung in Krisensituationen, außerhalb der regulären Terminzeiten und um dringende Anliegen zu klären.⁵

Was spricht also dagegen, WhatsApp z.B. in der Jugendsozialarbeit einzusetzen? Zunächst einmal der Tatbestand, dass die Nutzung von Messengerdiensten wie WhatsApp innerhalb der Europäischen Union nach Artikel 8 der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) erst ab 16 Jahren erlaubt ist.

Zudem erstellt WhatsApp eine Kontaktliste, indem die auf dem Smartphone gespeicherten Nummern mit den bereits vorhandenen Nummern auf WhatsApp-Servern abgeglichen werden. Das ist für die Nutzer*innen

sehr komfortabel, da automatisch alle Kontakte erkannt werden. Der Zugriff umfasst aber auch diejenigen Nummern von Personen, die WhatsApp nicht nutzen und nur als reine Kontakte geführt werden. Aus datenschutzrechtlicher Sicht liegt dadurch bereits ein nicht erlaubter Zugriff auf personenbezogene Daten nach Artikel 4 DSGVO vor.

WhatsApp greift jedoch nicht nur selbst auf Daten zu, sondern gibt diese auch weiter. Sowohl intern an die verschiedenen Facebook-Unternehmen als auch extern an Unternehmen, Dienstleister und Partner und außerdem an jene, mit denen die Nutzer*innen weltweit kommunizieren.⁶ Die durch investigative Recherche offengelegte Zusammenarbeit von Facebook mit Cambridge-Analytica dürfte einer der von Zuckerberg angedeuteten „wertvollen“ Wege sein, um Geld zu verdienen.⁷ Diese Weitergabe von Daten ohne Einwilligung ist nach Artikel 6 der DSGVO ebenfalls verboten, falls keine Einwilligung bzw. ein entsprechender Vertrag mit den Adressat*innen zur Auftragsdatenverarbeitung vorliegt. Die Vertrauenswürdigkeit des Facebook-Konzerns ist darüber hinaus durch zahlreiche Datenpannen stark beeinträchtigt.⁸ Zuletzt wurden im September 2019 mehr als 419 Millionen Telefonnummern ungesichert auf einem Internet-Server gelagert.⁹ „Und täglich grüßt das Murmeltier“ lässt sich über die Häufigkeit der Fehler im Facebook-Konzern im Umgang mit vertraulichen Daten sagen. Es ist somit festzustellen, dass eine „legale“ Nutzung von WhatsApp in der Sozialen Arbeit aus datenschutzrechtlicher Sicht kaum möglich sein dürfte.

Können die unbestreitbaren Vorteile der Kommunikation über Messengerdienste wie WhatsApp durch diese Datenschutzbedenken aufgehoben werden?

Datenschutz ist ein Grundrecht. Auf der europäischen Ebene ist es im Artikel 8 der Charta der Grundrechte verankert. Im deutschen Grundgesetz ist dieses Grundrecht nicht explizit benannt. Aber durch das berühmte Volkszählungsurteil vom 15.12.1983 wurde das Grundrecht auf „informationelle Selbstbestimmung“ aus dem allgemeinen Persönlichkeitsrecht (Artikel 2, Abs. 1 GG in Verbindung mit Artikel 1, Abs. 1 GG) entwickelt. Menschen werden in ihrer Freiheit wesentlich gehemmt, wenn sie nicht wissen, „wer was wann und bei welcher Gelegenheit über sie weiß“. Wer unsicher ist, ob abweichende Verhaltensweisen protokolliert, gespeichert, verwendet oder weitergegeben werden, wird versuchen, nicht aufzufallen.¹⁰

Das Grundrecht auf „informationelle Selbstbestimmung“ garantiert, dass jede*r über die Preisgabe und Verwendung persönlicher Daten selbst bestimmt.¹¹ Es ist somit keine Lappalie, wenn Fachkräfte der Sozialen Arbeit diese Grundrechte durch die Nutzung von Messengerdiensten wie WhatsApp ignorieren, sondern ein Verstoß gegen die verfassungsrechtlich garantierten Persönlichkeitsrechte.

Umgang mit den datenschutzrechtlichen Hürden in der Praxis

Wie gehen Einrichtungen der Sozialen Arbeit nun mit diesem Spagat aus datenschutzrechtlicher Bewertung und dem Bedürfnis der Mitarbeitenden aber auch der Adressat*innen um, Messengerdienste zu nutzen? Es dürfte zu erwarten sein, dass keine Einrichtung die Nutzung dieser Messengerdienste erlaubt. In einer aktuellen Untersuchung wurde daher auch folgerichtig die Nutzung von Messengerdiensten von 40 Prozent der befragten Einrichtungen (n=157) verboten. 17 Prozent der Einrichtungen haben eine Richtlinie erstellt, die die Nutzung unter bestimmten Bedingungen erlaubt. Nun kommt das Aber: Ein großer Teil der Einrichtungen (ebenfalls 40 Prozent) duldet die Nutzung inoffiziell.¹² Wie kann das sein?

Einrichtungen sind Organisationen und agieren als solche trilateral.¹³ Von außen nimmt man in der Regel die Schauseite der Einrichtung wahr. Mit dieser Schauseite zeigt eine Einrichtung sich so, wie sie gerne gesehen werden will. Im Rahmen des Datenschutzes wird sich kaum eine Einrichtung offenbaren und öffentlich zugeben, dass sie die DSGVO nicht einhält. Es wird öffentlich betont, wie wichtig der Datenschutz ist, dass alle Gesetze und Regeln eingehalten werden und dass die Einrichtung trotzdem innovativ und attraktiv ist. Auf der formalen Seite der Einrichtung wird der Umgang mit dem Datenschutz festgelegt. Alle Mitarbeitenden müssen sich verpflichten diese Vorgaben einzuhalten und entsprechende Richtlinien unterschreiben, dass Kommunikation nicht über WhatsApp oder andere Messenger laufen darf. Wenn diese Vorgaben nicht eingehalten werden, kann es arbeitsrechtliche Auswirkungen geben. Nun kommt die dritte Seite der Organisation ins Spiel, die als Informalität bezeichnet wird. Informal ist eine Handlung immer dann, wenn sie mit einer gewissen Regelmäßigkeit von den formalen Vorgaben abweicht.¹⁴

In der Zusammenarbeit von Adressat*innen und Fachkräften der Sozialen Arbeit werden zu Beginn die bevorzugten Kontakt-

möglichkeiten geklärt. Aufgrund der oben beschriebenen Verbreitung wird WhatsApp häufig von den Adressat*innen vorgeschlagen. Formal müssten die Fachkräfte diesem Wunsch eine Absage mit dem Hinweis auf den Datenschutz erteilen. Gleichzeitig haben sie den Auftrag, die Beziehungsarbeit lebensweltnah zu gestalten. So kommt es in vielen Fällen aus pragmatischen Gründen und aufgrund fehlender Alternativen zu der informalen Entscheidung, kommerzielle Messengerdienste zu nutzen. Dabei ist davon auszugehen, dass die Fachkräfte durchaus über die individuellen Bedürfnisse nach Privatsphäre, nach informationeller Selbstbestimmung, über Gefahren der Selbstoffenbarung und der Nicht-Vertraulichkeit des Kommunikationsweges informiert sind.¹⁵ Im professionellen Hilfeprozess offenbaren Adressat*innen den Fachkräften regelmäßig intimste und privateste Informationen. Trotzdem führt dieses Wissen nicht zwangsläufig zur Untersagung dieses Kommunikationsweges als entsprechende Vorsichtsmaßnahme. Dieses paradoxe Verhalten der Fachkräfte in der Sozialen Arbeit ist umso bemerkenswerter, da es ausdrücklich gegen die berufsethischen Standards verstößt¹⁶ und die Verletzung von Privatgeheimnissen für staatlich anerkannte Sozialarbeiter eine strafbare Handlung ist (vgl. § 203 StGB). Dies kann als das „Datenschutzdilemma in der Sozialen Arbeit“ bezeichnet werden.

Die Leitungskräfte erfahren „offiziell“ nichts und dulden dieses Vorgehen im Sinne einer „brauchbaren Illegalität“. Gleichzeitig kann darüber nicht kommuniziert werden. Niklas Luhmann bezeichnet dies als „Kommunikationslatenz“.¹⁷ Weder die Leitungs- noch die Fachkräfte können und wollen dieses Thema ansprechen, da sie sonst in dieses Datenschutz-Dilemma geraten.

Herausforderungen für die Zukunft

Professionelle Soziale Arbeit muss die Persönlichkeitsrechte der Adressat*innen berücksichtigen. Dies ist zu Beginn der Zwanziger-Jahre eine große Gestaltungsaufgabe. Die rechtskonforme Gestaltung einer zeitgemäßen Kommunikation unter Berücksichtigung des Grundrechts auf informationelle Selbstbestimmung muss sichergestellt werden. Die Leitung der Organisationen müssen hierzu die Initiative und die Verantwortung übernehmen. Wenige haben sich bereits auf den Weg begeben und andere Messengerdienste wie z.B. Wire eingekauft. Aber auch dieser kann den anspruchsvollen Standards für höchstsensible personenbezogene Daten des Spitzenverbandes der

Die rechtskonforme Gestaltung einer zeitgemäßen Kommunikation unter Berücksichtigung des Grundrechts auf informationelle Selbstbestimmung muss sichergestellt werden. Die Leitung der Organisationen müssen hierzu die Initiative und die Verantwortung übernehmen.

Auch die Vertreter*innen aus der Wissenschaft der Sozialen Arbeit müssen proaktiv an der Entwicklung geeigneter Techniken am Arbeitsplatz mitwirken und dies nicht anderen Disziplinen oder Unternehmen mit kommerziellen Interessen wie Facebook überlassen.

gesetzlichen Krankenversicherungen nicht gerecht werden (z. B. Server in der EU, Peer-to-Peer Verbindung).¹⁸ Und das alleine reicht nicht. Auch die Vertreter*innen der Wissenschaft der Sozialen Arbeit haben hier eine Verantwortung. Sie müssen proaktiv an der Entwicklung geeigneter Techniken am Arbeitsplatz mitwirken und dies nicht anderen Disziplinen oder Unternehmen mit kommerziellen Interessen wie Facebook überlassen. Erste Hochschulen für Soziale Arbeit haben bereits vielversprechende Kooperationen zu technischen Hochschulen aufgebaut, die über die nötige Technik, das Wissen und die Praxispartner im technischen Bereich verfügen. Die Anforderungen der Sozialen Arbeit können nur durch dieses gemeinsame interdisziplinäre Zusammenwirken von Wissenschaft und Praxis berücksichtigt und dringend benötigte lebensweltnahe und datenschutzkonforme Werkzeuge entwickelt werden.

Quellennachweis

¹ www.welt.de/wirtschaft/article125021667/Facebook-kauft-WhatsApp-fuer-19-Milliarden-Dollar.html - Zugriff: 04. September 2019.

² TechCrunch. (2018): Anzahl der monatlich aktiven Nutzer von WhatsApp weltweit in ausgewählten Monaten von April 2013 bis Januar 2018 (in Millionen). Statista. Statista GmbH. Zugriff: 04. September 2019. <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/285230/umfrage/aktive-nutzer-von-whatsapp-weltweit/> .

³ Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (2018): JIM-Studie 2018. Jugend, Information, Medien. Basisuntersuchung zum Medienumgang 12- bis 19-Jähriger. Seite 37 f. Zugriff: 04. September 2019: <https://www.mpfs.de/studien/jim-studie/2018/> .

⁴ DGFP - Deutsche Gesellschaft für Personalführung (2015): Virtuelles Coaching. Bilanz und Orientierungshilfe. Seite 6. Zugriff am 02.09.2019: https://www.dgfp.de/hr-wiki/F%C3%BChren_und_coachen_in_der_Praxis.pdf .

⁵ Hörmann, Martina; Aeberhardt, Dania; Flammer, Patricia; Tanner, Alexandra; Tschopp, Dominik; Wenzel, Joachim (2019): Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung. Schlussbericht zum Projekt. FH Nordwestschweiz. Seiten 62-64.

⁶ <https://www.whatsapp.com/legal?eea=1#privacy-policy> - Zugriff: 04. September 2019.

⁷ Dörr, Julian (2018): Cambridge Analytica- Wie eine Firma die Daten von Millionen Facebooknutzern missbrauchte. In Süddeutsche Zeitung vom 19.03.2019. <https://www.sueddeutsche.de/digital/cambridge-analytica-wie-eine-firma-die-daten-von-millionen-facebook-nutzern-missbrauchte-1.3910421> - Zugriff am 31.08.2019.

⁸ <https://de.statista.com/infografik/15637/anzahl-der-von-datenpannen-bei-facebook-betroffenen-nutzer/> - Zugriff: 01. September 2019.

⁹ <https://www.sueddeutsche.de/wirtschaft/datenschutz-nummer-weg-geld-weg-1.4588964> - Zugriff: 08.09.2019

¹⁰ BVerfGE 65, 1 (42); AZ. 1 BvR 209/83 u. a.

¹¹ BVerfGE 65, 1 (43); AZ. 1 BvR 209/83 u. a.

¹² Kreidenweis, Helmut; Wolff, Dietmar (2019): IT-Report für die Sozialwirtschaft. Trends in Digitalisierung und Informationstechnologien. Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt.

¹³ Vgl. Luhmann, Niklas (2000): Funktionen und Folgen formaler Organisationen, Berlin 1964, S. 246 ff.

¹⁴ Klein, Martin; Neuhäuser, Alice (2019): Digitalisierung und Datenschutz in der Sozialen Arbeit, Köln.

¹⁵ Barnes, Susan (2016): A privacy paradox: Social networking in the United States. In: First Monday Vol. 11, Nr. 9. https://firstmonday.org/article/view/1394/1312_2 - Zugriff: 07.09.2019.

¹⁶ Vgl. Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e. V. (2014): Berufsethik des DBSH. Ethik und Werte, in: Forum sozial. Die berufliche Soziale Arbeit. Heft 4, S. 26. DBSH S. 26. „Dazu gehört die Sicherheit für Hilfesuchende, dass ihre Informationen vertraulich behandelt und nicht ohne ihre Einwilligung an Dritte weitergegeben werden.“

¹⁷ Luhmann, Niklas (1984): Soziale Systeme. Grundriß einer allgemeinen Theorie, Frankfurt, S. 457.

¹⁸ http://www.kbv.de/media/sp/Anlage_31b_Videospredstunde.pdf - Zugriff: 26. September 2019.

Prof. Dr. Martin Klein ist Professor für Theorien und Konzepte der Sozialen Arbeit an der Katholischen Hochschule NRW, Abteilung Münster, und lehrt u.a. zum Thema Soziale Arbeit und Digitalisierung.

IMPRESSUM

jugendsozialarbeit aktuell
c/o LAG KJS NRW
Kleine Spitzengasse 2 - 4
50676 Köln
E-MAIL: aktuell@jugendsozialarbeit.info
WEB: www.jugendsozialarbeit.info



jugendsozialarbeit aktuell (Print)
ISSN 1864-1911
jugendsozialarbeit aktuell (Internet)
ISSN 1864-192X

VERANTWORTLICH: Stefan Ewers
REDAKTION: Franziska Schulz
DRUCK/VERSAND: SDK Systemdruck Köln