

Juliane Siegeris/Jörn Freiheit

Digitalisierung im BEM: eine echte Chance

Ausgangssituation

Die Regelungen zum Betrieblichen Eingliederungsmanagement (BEM) sind bereits seit 2004 gesetzlich festgeschrieben. Trotz der knapp zwei Jahrzehnte, die seit dem Inkrafttreten des § 84 Abs. 2 SGB IX vergangen sind, herrscht vielerorts Mangel an Informationen und Aufklärung über das Thema BEM.

Insbesondere bei kleineren und mittelständischen Unternehmen gibt es aufgrund fehlender Ressourcen oft große Unsicherheiten bei der Umsetzung des BEM. Das fängt bei fehlenden Kenntnissen der Gesetzgebung und den damit verbundenen Rechten und Pflichten an, umfasst Wissen und Ressourcen zu benötigten Strukturen und Prozessen und endet beim Vertrauen der Beschäftigten in den Prozess.

In größeren Unternehmen sieht es etwas besser aus. Hier wurden an vielen Stellen entsprechende Prozesse und Materialien entwickelt und Personal für die Umsetzung geschult. Diese Lösungen stehen innerhalb des Unternehmens zur Verfügung und passen im besten Fall für die Mehrheit der Beschäftigten. Nichtsdestotrotz handelt es sich um Insellösungen, deren Aufbau jedes Unternehmen individuell stemmt. Für eine effiziente Umsetzung des BEM wünschen sich Beteiligte deswegen mehr Austausch über Best Practices und die Weitergabe von bewährten Materialien.

Einen Einblick in aktuelle Hindernisse bei der Umsetzung eines erfolgreichen BEM vermittelt *Abbildung 1*. Dargestellt sind die Ergebnisse einer Umfrage unter BEM-Beteiligten aus einem der Auftaktworkshops des Projekts BEMpsy.

Digitalisierung im BEM durch BEMpsy

Das Projekt »BEMpsy – Digital einfach machen« wurde vom BMAS gefördert und hatte das Ziel, das Wissen über BEM für alle Beteiligten digital zugänglich zu machen und den Austausch über Erfahrungen zum

BEM deutschlandweit zu professionalisieren. Dabei sollten einerseits existierende Materialien und erfolgreiche Instrumente gesammelt, andererseits auch neues Wissen generiert werden. Alle Ergebnisse sollten jeweils für die Zielgruppen spezifisch aufbereitet und digital zugänglich gemacht werden.

Die digitale Bereitstellung von Informationen bietet gegenüber analogen Medien vielfältige Vorteile:

- *Zugänglichkeit*: Webseiten sind rund um die Uhr von überall zugänglich, solange eine Internetverbindung vorhanden ist. Dies ermöglicht es einem breiten Publikum, auf Informationen zuzugreifen, ohne physisch an einem bestimmten Ort sein zu müssen.
- *Aktualisierbarkeit*: Im Gegensatz zu gedruckten Materialien können Webseiten leicht aktualisiert und geändert werden, um aktuelle Informationen wiederzugeben. Dies ist besonders nützlich für Nachrichten, Veranstaltungen und sich ändernde Inhalte.
- *Interaktivität*: Webseiten können interaktive Elemente wie Formulare, Videos, Links und Kommentarsysteme enthalten, die es den Nutzenden ermöglichen, aktiv an der Informationsaufnahme und -verbreitung teilzunehmen.
- *Vielfalt der Medien*: Webseiten können eine breite Palette von Medien wie Text, Bilder, Videos, Audio und Animationen integrieren, um Informationen auf vielfältige Weisen zu präsentieren.
- *Suchfunktionen*: Benutzer*innen können Webseiten leicht durchsuchen, um spezifische Informationen zu finden. Suchmaschinen wie Google erleichtern das Auffinden von Inhalten.
- *Teilen von Inhalten*: Webseiten ermöglichen es den Nutzenden, Informationen schnell und einfach über soziale Medien, E-Mail und andere Online-Plattformen zu teilen.
- *Kostenersparnis*: Die Verbreitung von Informationen über Webseiten ist oft kostengünstiger als die Verwendung gedruckter Materialien oder anderer analoger Medien. Das betrifft allerdings nur die Verbreitung, nicht die Erstellung.
- *Umweltfreundlichkeit*: Die Verwendung von Webseiten zur Informationsbereitstellung reduziert den Bedarf an gedruckten Materialien, was zur Schonung von Ressourcen und zur Verringerung des ökologischen Fußabdrucks beiträgt.
- *Zielgruppenausrichtung*: Webseiten ermöglichen es den Anbieter*innen, Informationen gezielt auf bestimmte Zielgruppen zuzuschneiden und personalisierte Inhalte bereitzustellen.

- **Messbarkeit:** Durch die Verwendung von Analysetools können Anbieter*innen von Webseiten Informationen über die Nutzung, die Interaktion der Benutzerinnen und andere wichtige Kennzahlen sammeln, um die Effektivität ihrer Informationsverbreitung zu messen und zu verbessern. Hierbei sind jedoch, insbesondere bei personenbezogenen Daten und personenbezogenen Daten besonderen Schutzbedarfes, die Regelungen der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) zu beachten.

Den vielfältigen Vorteilen stehen auch einige Herausforderungen gegenüber. Das ist vor allem der Datenschutz. Aufgrund des sehr sensiblen Themas sollte die Plattform auf möglichst jede Verwendung oder Darstellung personenbezogener Daten verzichten. Weitere Herausforderungen sind Aufwand und Ressourcen, um die Vielfalt an gewünschten Informationen zusammenzutragen und zielgruppenspezifisch aufzubereiten.

Der Wunsch nach umfassender Aufklärung und professioneller Etablierung des BEM in Verbindung mit den Vorteilen der digitalen Informationsbereitstellung waren die Motivation für das BEMpsy-Projekt. Gefördert wurde es durch das BMAS. Das Hauptergebnis des Projekts ist die digitale Plattform www.BEMpsy.de.

Über www.BEMpsy.de wird das gesammelte und stetig wachsende Fachwissen über ein erfolgreiches BEM den verschiedenen Beteiligten, angepasst an deren Bedürfnisse, frei zugänglich gemacht. Unternehmen bekommen Zugang zu Erfahrungsberichten in Text, Video und Ton, Informations- und Marketingmaterialien, häufig gestellten Fragen und den dazugehörigen Antworten, Prozessinformationen und Anbietern von BEM-unterstützenden Diensten. Darüber hinaus werden Schulungen zur Sensibilisierung von Mitarbeitenden und Führungskräften bis hin zu einem Katalog an regionalen Leistungsangeboten offeriert. BEM-Berechtigte und ihre Angehörigen können sich zu ihren Rechten oder Krankheitsbildern informieren oder sich direkt Hilfe holen.

Im Folgenden wird anhand ausgewählter Vorteile der Digitalisierung gezeigt, wie diese in der Plattform verwirklicht wurden.

Zielgruppenausrichtung

Die Zielgruppe des BEMpsy-Portals ist divers. Für das Thema BEM interessieren sich sowohl Arbeitnehmer*innen, Arbeitgeber*innen, BEM-Fallmanager*innen, Diensteanbieter*innen als auch Angehörige und

anderweitig am Thema Interessierte. Darüber hinaus können die Vertreter*innen dieser jeweiligen Gruppen aus ganz unterschiedlichen Berufs-, Herkunfts- und Bildungsgruppen entstammen. Diese Diversität führt zu sehr unterschiedlichen Erwartungen an die Plattform. Ein erster Eindruck in die Vielfalt der Erwartungshaltungen wurde bei der Auftaktveranstaltung des Projektes gewonnen. 266 Teilnehmende diskutierten in Workshops Treiber, Hindernisse und bestehende Lösungsansätze zum Thema BEM. Ergebnisse dieser Workshops waren unter anderem 55 Problemfragen, die zu sieben Themen-Clustern zusammengefasst wurden.

BEM-Berechtigte wünschen sich Aufklärung über ihre Rechte, Unterstützung für ihre Genesung, Wissen über den eigenen BEM-Prozess und Austausch mit anderen. Unternehmen wollen ihren Pflichten möglichst gelungen nachkommen, Erfolge in der Prävention und in BEM-Prozessen verzeichnen, ihre Mitarbeitenden schulen und sowohl Informationen als auch Erfahrungsberichte erhalten und teilen. Diensteanbieter*innen und Netzwerkpartner*innen wiederum erwarten Sichtbarkeit für ihre Leistungen.

Die verschiedenen Zielgruppen haben sehr unterschiedliche Anforderungen sowohl an die bereitgestellten Informationen als auch an ihre jeweilige Aufbereitung und Darstellung. Eine digitale Plattform ermöglicht es, Informationszugang zielgruppenspezifisch zu strukturieren.

Zugänglichkeit

Die Zugänglichkeit des Angebotes musste demnach breit gefächert betrachtet werden. So birgt zum Beispiel die Ansprache der BEM-Berechtigten Herausforderungen. Alle Angestellten, unabhängig ihres Berufszweiges, sind potenziell BEM-berechtigt. Die Plattform muss demnach Menschen mit unterschiedlichsten Krankheitsbildern, mit Rücksicht auf physische, sensorische und kognitive Fähigkeiten und eventuellen Sprachbarrieren ansprechen. Das zieht einen sensiblen Umgang und einen hohen Anspruch an die Ansprache und die Barrierefreiheit nach sich.

Eine zielgruppengerechte Ansprache wurde auf der Plattform dadurch realisiert, dass bereits auf der Startseite eine Entscheidung getroffen werden muss, ob die Plattform als Beschäftigte*r oder als Unternehmensvertreter*in besucht wird. Nach dieser Auswahl ist die Nutzer*innenerfahrung und die entsprechende Ansprache jeweils zielgruppengerecht. Zusätzlich werden auf den Unterseiten für Beschäf-

tigte auch ausgewählte Informationen über das BEM in leichter Sprache zur Verfügung gestellt.

Wesentlich war auch, dass die Navigation auch ausschließlich durch Tastaturbedienung möglich sein musste, um seh- und kognitiv beeinträchtigten Menschen den Zugang zu den Informationen zu ermöglichen. Darüber hinaus unterstützt die Plattform das Bildschirmlesen vollständig.

Interaktivität und Suchfunktionen

Alle Informationen sind über verschiedene Verlinkungspfade erreichbar. Direkte Zugänge sind stets über das Menü möglich, das sich bei Bedarf ausklappt. Ebenso besteht immer die Möglichkeit, zwischen den Bereichen für Beschäftigte und Unternehmensvertreter*innen direkt zu wechseln. Durch Interaktionen können die Nutzer*innen gezielt nach den für sie am besten geeigneten Medien und Informationsbereitstellungen durch die Plattform navigieren.

Zusätzlich wurden verschiedene Suchfunktionen realisiert. So kann beispielsweise unter den externen Hilfsangeboten detailliert gesucht werden. Hierfür wurde eine Filterung nach Region, Zielgruppe und Sprache der Hilfsangebote ermöglicht. Außerdem ist eine Suche nach verschiedenen Schlagworten vorbereitet, es kann aber auch eine Freitextsuche verwendet werden. Ähnliche Konzepte wurden für die Suche nach Dokumenten, Leitfäden, Postern, Flyern, Präsentationen und anderen Materialien umgesetzt. Außerdem kann detailliert nach Begriffen, Texten und Schlagworten in den umfangreichen »häufig gestellten rechtlichen Fragen« (rechtliche FAQ) gefiltert und gesucht werden.

Vielfalt der Medien

Die Digitalisierung bietet im Gegensatz zur analogen Informationsbereitstellung eine Vielzahl an unterschiedlichen Medien wie Audio, Video, Text und Dokumenten an. Nur durch eine solche Vielfalt an Informationszugängen und durch die Auswahl passender Medienarten kann den verschiedenen Erwartungen unterschiedlicher Nutzergruppen gerecht werden. Die Plattform bietet das breite Spektrum digitaler Medien an. Unter den Erfahrungsberichten werden Podcasts angeboten, in denen Betroffene über ihre Erfahrungen mit jeweils unterschiedlichen Krankheitsbildern berichten. Erfahrungsberichte über BEM-Prozesse werden in Videos zur Verfügung gestellt. Jedes Medium wird zusätzlich durch barrierefreie Alternativen (Untertexte, Gebärdenspra-

che, Textdokumente) ergänzt. Außerdem gibt es interaktive Selbsttests, Belastungsanalysen sowie verschiedenste Aufklärungsmaterialien, Handlungsleitfäden, Checklisten und Dokumentenvorlagen.

Datenschutz

Beim Thema BEM geht es um mehrwöchigen, krankheitsbedingten Arbeitsausfall. Das ist aus Sicht des Datenschutzes hochsensibel. Prinzipiell sollten daher entsprechend der DSGVO keine personenbezogenen Daten erhoben oder dargestellt werden. Dies wurde für die Plattform umgesetzt, indem sowohl auf das Tracking als auch die Erhebung und Darstellung von personenbezogenen Daten verzichtet wird: So werden auf der ganzen Seite keine Cookies und keine Daten von Nutzer*innen gespeichert. Einzige Ausnahme bilden die Netzwerkpartner*innen und externen Akteur*innen. Diese können sich über die Verwendung eines einmaligen Formulars auf der Plattform als Diensteanbieter*innen eintragen lassen. Diese Daten werden vor der Veröffentlichung in einem internen Prozess geprüft und freigegeben. Der Datenschutz war somit eine implizite, aber starke Herausforderung.

Zusammenfassung und Ausblick

Die genannten Beispiele zeigen am Beispiel der Plattform www.BEMpsy.de, dass Digitalisierung eine große Chance bietet, diversen Zielgruppen eine Vielzahl von Informationen auf unterschiedliche Art zielgruppengerecht und frei zugänglich zur Verfügung zu stellen und somit die Informationsbereitstellung und -verbreitung quantitativ und qualitativ zu verbessern. Andererseits ziehen diese Vielfalt und der freie Zugang einen zusätzlichen Aufwand für die Sicherstellung des Datenschutzes und der Aktualität der Informationen nach sich, der im Widerspruch zur freien Verfügbarmachung steht. Die kommende Herausforderung besteht jetzt darin, die Nachhaltigkeit solcher digitalen Projekte zu gewährleisten.