



Digitale Teilhabe von Armuts-Betroffenen in Nordrhein-Westfalen

Untersuchungs-Bericht in Leichter Sprache

im Auftrag des Ministeriums für Arbeit,
Gesundheit und Soziales Nordrhein-Westfalen



Impressum

Herausgeber

Otto-Blume-Institut für Sozialforschung und Gesellschaftspolitik e.V.

Weinsbergstraße 190

50823 Köln

www.isg-institut.de

im Auftrag des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales NRW

Inhalt

Sabine Wellmer, Annika Heller, Ulrike Kaden,

Marco Puxi, Eva Roth, Hans Verbeek

Text

capito Berlin – Büro für barrierefreie Information

4 Menschen mit Lernschwierigkeiten

haben die Verständlichkeit geprüft.

Hinweis

Wir möchten hier alle Menschen ansprechen,

unabhängig von ihrem zugeordneten Geschlecht.

Dafür nutzen wir auch die Sternchen-Schreibweise.

Wir schreiben zum Beispiel „Teilnehmer*innen“.

Damit meinen wir alle Menschen, die teilnehmen.

Datum

Juni 2026

Inhalt

1. Einleitung	4
2. Die Untersuchung	6
Themen-Bereiche und Fragen.....	6
Umsetzung	9
3. Wichtige Ergebnisse	10
Gesellschaftliche Teilhabe braucht digitale Teilhabe	10
Ausstattung reicht teilweise nicht aus.....	10
Kompetenzen sind unterschiedlich	11
Digitale Dienste sind nicht nutzerfreundlich genug	11
Soziale Merkmale beeinflussen Teilhabe-Chancen	12
Wenig passende Unterstützungs-Angebote	13
4. Handlungs-Empfehlungen.....	14
Zugang zum Internet und zu Geräten sicherstellen	15
Kompetenz-Entwicklung zugänglich gestalten	16
Digitale Dienste nutzerfreundlich gestalten	17
Förder-Möglichkeiten weiterentwickeln	18
5. Zusammenfassung.....	19

1. Einleitung

Wann gilt ein Mensch als arm?

Auf diese Frage gibt es keine einfache Antwort.

Denn Armut ist ein vielseitiges Thema.

Sie hängt vom Einkommen und vom Besitz ab
und von der Gesellschaft, in der man lebt.

Ab einer bestimmten Einkommens-Grenze

gilt man in Deutschland als armuts-gefährdet.

Die Einkommens-Grenze wird jedes Jahr angepasst.

Im Jahr 2025 lag sie für alleinstehende Personen
bei 1.446 Euro netto pro Monat.

Das betrifft 16 von 100 Personen in Deutschland.

Auch im Bundesland Nordrhein-Westfalen (NRW)

sind Menschen von Armut betroffen.

Die Landes-Regierung von NRW will das ändern.

Sie will die Ursachen und Folgen von Armut bekämpfen.

Armut hat für die Betroffenen zum Beispiel diese Folgen:

- weniger gesellschaftliche Teilhabe
- weniger Bildungs-Chancen, besonders für Kinder und Jugendliche
- mehr und längere Arbeitslosigkeit
- weniger Qualität beim Wohnen
- soziale Ausgrenzung wegen Vorurteilen
- besondere Belastung durch Einsamkeit und Stress
- kürzere Lebens-Erwartung

Das nordrhein-westfälische **Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales (MAGS)** hat für das Jahr 2025 zusätzliches Geld bekommen. Mit diesem Geld wurden Projekte gefördert gegen Armut und für den sozialen Zusammenhalt.

Es wurden praktische Maßnahmen gefördert, aber auch wissenschaftliche Untersuchungen. In einer Untersuchung ging es um diese Frage: Welche Bedingungen gibt es aktuell in NRW für die digitale Teilhabe von Armuts-Betroffenen?

Digitale Teilhabe bedeutet:

Alle Menschen haben Zugang zu digitalen Diensten und können diese Dienste ohne fremde Hilfe nutzen, zum Beispiel Anträge online ausfüllen und versenden.

Das Otto-Blume-Institut für Sozial-Forschung und Gesellschafts-Politik (ISG) hat die Untersuchung durchgeführt. In diesem Bericht steht, was und wie untersucht wurde. Dann geht es um wichtige Ergebnisse der Untersuchung. Und im letzten Teil stehen Handlungs-Empfehlungen für die Politik, die Verwaltung und für andere Beteiligte.

2. Die Untersuchung

Themen-Bereiche und Fragen

In der Untersuchung gab es diese Themen-Bereiche:

- Internet-Zugang und Geräte-Ausstattung
- digitale Kompetenzen
- digitale Dienste und gesellschaftliche Teilhabe
- Unterstützungs-Angebote für digitale Teilhabe
- Benachteiligung und Ausgrenzung
- Ideen zur Stärkung von digitaler Teilhabe

Internet-Zugang und Geräte-Ausstattung

Hier waren zum Beispiel diese Fragen wichtig:

- Gibt es überall in NRW ein gutes Mobilfunk-Netz?
Wie viele Haushalte in NRW haben schnelles Internet?
- Haben Armuts-Betroffene einen Internet-Anschluss und digitale Geräte wie Smartphone oder Laptop?
- Sind der Internet-Zugang und die Geräte-Ausstattung von weiteren sozialen Merkmalen abhängig?
Weitere soziale Merkmale sind zum Beispiel Alter, Bildung, Beeinträchtigung, Geschlecht und Herkunft.

Digitale Kompetenzen, also Kenntnisse und Fähigkeiten im Umgang mit digitalen Medien

Hier waren zum Beispiel diese Fragen wichtig:

- Gibt es Unterschiede bei den digitalen Kompetenzen abhängig von Einkommen und weiteren sozialen Merkmalen?
- Gibt es Unterschiede bei der Nutzung von digitalen Medien abhängig von Einkommen und weiteren sozialen Merkmalen?

Digitale Dienste und gesellschaftliche Teilhabe

Hier waren zum Beispiel diese Fragen wichtig:

- Welche digitalen Dienste sind besonders wichtig für gesellschaftliche Teilhabe und für Armuts-Betroffene?
- Welche Ausstattung, Kenntnisse und Fähigkeiten braucht man für die Nutzung dieser Dienste?
- Haben Armuts-Betroffene diese Ausstattung, Kenntnisse und Fähigkeiten?
- Welche Zugänge, Geräte und Kompetenzen fehlen bei Armuts-Betroffenen besonders oft?

Unterstützungs-Angebote für digitale Teilhabe

Hier waren zum Beispiel diese Fragen wichtig:

- Welche Unterstützungs-Angebote gibt es in NRW, um digitale Teilhabe zu fördern?
- Für welche Personen-Gruppen sind diese Angebote? Werden Armuts-Betroffene gezielt angesprochen? Beachten die Angebote auch weitere soziale Merkmale?
- Welche Herausforderungen gibt es bei der Vermittlung von digitalen Kompetenzen an Armuts-Betroffene?

Benachteiligung und Ausgrenzung

Hier waren zum Beispiel diese Fragen wichtig:

- Gibt es bei der digitalen Teilhabe bestimmte Umstände, die Armuts-Betroffene benachteiligen oder ausgrenzen?
- Gibt es bei der Ausgrenzung Unterschiede abhängig von Alter, Bildung, Beeinträchtigung, Geschlecht und Herkunft?

Ideen zur Stärkung von digitaler Teilhabe

Hier waren zum Beispiel diese Fragen wichtig:

- Wie kann man Benachteiligung ausgleichen und Ausgrenzung verhindern?
- In der Sozialen Arbeit gilt der Grundsatz: Hilfe zur Selbsthilfe. Wird dieser Grundsatz beachtet?
- Was muss man bei digitalen Diensten beachten, damit sie für Armuts-Betroffene nutzbar sind?
- Welche Angebote brauchen Armuts-Betroffene, damit sie digitale Kompetenzen entwickeln?
- Welche Angebote sind besonders geeignet für Armuts-Betroffene?
- Was muss man bei Unterstützungs-Angeboten beachten, damit sie für Armuts-Betroffene nutzbar sind?

Umsetzung

Das ISG hat Antworten auf diese Fragen gesucht.
Dafür hat das ISG mit Betroffenen und Fachleuten gesprochen.
Die Betroffenen schätzten sich selbst als arm ein.
Sie wurden nicht nach ihrem Einkommen ausgewählt.
Zu den Fachleuten gehörten Mitarbeiter*innen
aus der öffentlichen Verwaltung, aus Beratungs-Stellen
und aus Bildungs-Einrichtungen.

Außerdem hat das ISG aktuelle Daten ausgewertet.
Mit diesen Daten wurde eine Übersicht erstellt
von verfügbaren Unterstützungs-Angeboten in NRW.
Dazu gehören Kurse für digitale Kompetenz-Entwicklung
und Förder-Programme für digitale Teilhabe.
Die Übersicht enthält nur Angebote,
die für Armuts-Betroffene geeignet sind.

3. Wichtige Ergebnisse

Gesellschaftliche Teilhabe braucht digitale Teilhabe

Digitale Teilhabe wird in NRW immer mehr eine Voraussetzung für gesellschaftliche Teilhabe. Denn die Digitalisierung betrifft viele Lebens-Bereiche, zum Beispiel Verwaltung, Arbeit, Bildung, Mobilität und Gesundheit. Man kann diese Lebens-Bereiche nur digital nutzen, wenn man eine digitale Grund-Ausstattung und digitale Grund-Kompetenzen hat.

Ausstattung reicht teilweise nicht aus

Viele Armuts-Betroffene haben nicht die nötige digitale Grund-Ausstattung. Sie haben oft keinen zuverlässigen Internet-Zugang zuhause oder in der Nähe ihres Wohn-Ortes.

Auch die Geräte-Ausstattung reicht oft nicht aus. Die meisten Armuts-Betroffenen haben ein Smartphone, aber oft nicht genug Daten-Volumen. Außerdem ist ein Smartphone nicht gut geeignet, wenn man ein digitales Dokument bearbeiten muss. Hier braucht man zum Beispiel einen Laptop. Aber viele Haushalten besitzen solche Geräte nicht.

Kompetenzen sind unterschiedlich

Armuts-Betroffene nutzen im Alltag digitale Dienste, zum Beispiel die Suche im Internet oder den Kontakt über Messenger-Dienste. Aber sie haben besonders dann Probleme, wenn digitale Verfahren streng geregelt sind. Zum Beispiel muss man sich bei manchen Verfahren aus Sicherheits-Gründen online ausweisen.

Und manche Armuts-Betroffene haben nicht die nötigen digitalen Kompetenzen, also Kenntnisse und Fähigkeiten im Umgang mit digitalen Medien. Die Untersuchungs-Ergebnisse zeigen: Ohne guten Internet-Zugang oder eigenen Computer kann man digitale Kompetenzen schwerer verbessern.

Digitale Dienste sind nicht nutzerfreundlich genug

Teilweise sind die digitalen Dienste selbst das Problem. Denn Internet-Seiten und digitale Antrags-Verfahren sind oft nicht nutzerfreundlich gestaltet. Sie sind zum Beispiel nicht übersichtlich aufgebaut oder sprachlich schwer verständlich. Bei langen Online-Formularen fehlt manchmal eine Funktion zum Zwischen-Speichern. Und die Kontakt-Möglichkeiten sind nicht immer klar.

Soziale Merkmale beeinflussen Teilhabe-Chancen

Digitale Ausgrenzung entsteht aus diesen Gründen:

- fehlende digitale Ausstattung
- hohe Anforderungen an digitale Kompetenzen
- nicht nutzerfreundliche digitale Dienste

Besonders schwierig ist es für Armuts-Betroffene, die durch weitere soziale Merkmale benachteiligt sind. Hier sind ein paar Beispiele:

- **Ältere Menschen**
sind nicht mit digitalen Medien aufgewachsen.
Deshalb haben sie oft wenig digitale Kompetenzen und mehr Angst vor dem Umgang mit Technik.
- **Menschen mit wenig Bildung**
können teilweise nicht gut lesen.
Deshalb verstehen sie schwierige Texte nicht.
Ähnlich ist es bei Menschen, die neu in Deutschland sind.
Sie können oft noch nicht so gut Deutsch.

Die Untersuchungs-Ergebnisse zeigen:

Die zunehmende Digitalisierung verändert die Chancen auf gesellschaftliche Teilhabe.

Es hängt von den sozialen Merkmalen einer Person ab, ob sich ihre Chancen verbessern oder verschlechtern.

Wenig passende Unterstützungs-Angebote

Unterstützungs-Angebote sind besonders wichtig für die digitale Teilhabe von Armuts-Betroffenen. Beratungs-Stellen, soziale Einrichtungen und Behörden helfen Armuts-Betroffenen bei digitalen Verfahren. Aber sie kennen kaum Unterstützungs-Angebote, weil es dazu keine Übersicht für NRW gibt. Das gilt zum Beispiel für Computer-Kurse.

Die erstellte Übersicht des ISG zeigt:
Es gibt viele Kurse für digitale Kompetenz-Entwicklung und Förder-Programme für digitale Teilhabe in NRW. Aber nur selten geht es dabei direkt um Armuts-Betroffene oder Armuts-Bekämpfung. Deshalb gibt es für sie wenig passende Angebote.

Die Angebote sind teilweise schwer zugänglich. Sie kosten Geld oder man braucht ein eigenes Gerät. Außerdem sind die Angebote oft zeitlich befristet. Das bedeutet: Es gibt sie nur eine begrenzte Zeit. Aber nur mit dauerhaften Angeboten lassen sich Kenntnisse und Fähigkeiten langfristig stärken.

Armuts-Betroffene sind sehr unterschiedlich. Das gilt auch für ihre digitalen Kompetenzen. Aber bei den Angeboten wird das oft nicht beachtet. Manche Kurs-Teilnehmer*innen brauchen mehr Zeit und mehr persönliche Unterstützung. Sie fühlen sich dann überfordert und brechen einen Kurs manchmal vorzeitig ab.

4. Handlungs-Empfehlungen

Das ISG hat aus den Untersuchungs-Ergebnissen diese 4 Handlungs-Bereiche abgeleitet:

- Zugang zu Geräten und Internet sicherstellen
- Kompetenz-Entwicklung zugänglich gestalten
- digitale Dienste nutzerfreundlich gestalten
- Förder-Möglichkeiten weiterentwickeln

Zu jedem Handlungs-Bereich gibt es mehrere Vorschläge, wie die digitale Teilhabe verbessert werden kann.

Das ISG hat diese Handlungs-Empfehlungen in einem Workshop besprochen und weiterentwickelt.

An dem Workshop haben auch Personen aus der Verwaltung und aus sozialen Organisationen teilgenommen sowie Armuts-Betroffene und ihre Interessen-Vertretungen.

Zugang zum Internet und zu Geräten sicherstellen

Digitale Teilhabe ist stark abhängig vom Zugang zum Internet und zu Geräten. Deshalb sind auch öffentliche Zugänge wichtig, zum Beispiel öffentliche Orte mit freiem WLAN und öffentlich zugängliche Computer.

Langfristig sollte jede Person ein eigenes Gerät und einen eigenen Internet-Zugang haben. Aber Armuts-Betroffene bekommen oft keinen Vertrag wegen ihrer finanziellen Situation.

Das ISG macht diese Vorschläge:

- mehr öffentlich zugängliche Standorte schaffen mit kostenfreier Nutzung von Computern, Internet und Steckdosen
- fachliche Beratung an diesen Standorten anbieten
- Zugangs-Zeiten an diesen Standorten erweitern und gleichzeitig die Geräte schützen
- öffentlich zugängliche Computer regelmäßig überprüfen und bei Bedarf reparieren
- besser über die verfügbaren Standorte, ihre Nutzungs-Bedingungen und Öffnungs-Zeiten informieren
- kostenfreies und zuverlässiges WLAN in öffentlichen Einrichtungen sicherstellen
- mehr Angebote für den Geräte-Verleih schaffen
- gebrauchte Geräte aufbereiten, mit der nötigen Software ausstatten und an Armuts-Betroffene abgeben

Kompetenz-Entwicklung zugänglich gestalten

Digitale Ausstattung allein ist nicht ausreichend.
Ohne digitale Kompetenzen oder Unterstützungs-Angebote
ist digitale Teilhabe nur eingeschränkt möglich.

Das ISG macht diese Vorschläge:

- kostenfreie und freiwillige Teilnahme ermöglichen
an Kursen für digitale Kompetenz-Entwicklung
- Kurse und Ausstattung miteinander verbinden
und zusammen planen
- Kurse in der Nähe des Wohnortes anbieten und
passend zur Lebenswelt von Armuts-Betroffenen
- Kurs-Teilnehmer*innen persönlich unterstützen,
um ihnen die Angst vor der Technik zu nehmen
- dauerhafte Unterstützungs-Angebote für die Nutzung
von digitalen Verwaltungs-Diensten schaffen,
zum Beispiel durch sogenannte Digital-Lots*innen
in Behörden oder Partner-Einrichtungen
- erfahrene Armuts-Betroffene in der Beratung einsetzen,
um Hemmungen zu verringern
- eine leicht zugängliche Übersicht
zu Unterstützungs-Angeboten in NRW erstellen
- Bedarfe regelmäßig erfassen,
um vorhandene Angebote weiterzuentwickeln

Digitale Dienste nutzerfreundlich gestalten

Digitale Teilhabe hängt auch davon ab,
wie nutzerfreundlich digitale Dienste gestaltet sind.

Gleichzeitig können nicht alle Armuts-Betroffenen
digitale Verfahren eigenständig bewältigen.
Ihnen fehlen die digitale Ausstattung oder Kompetenzen
oder die nötigen sprachlichen Fähigkeiten.
Deshalb sollten lebensnotwendige Leistungen
weiterhin auf Papier beantragt werden können.
Sonst schließt man bestimmte Personen-Gruppen aus.

Das ISG macht diese Vorschläge:

- Verwaltungs-Leistungen digital und analog anbieten
und dabei gleichwertige Zugänge ermöglichen
- wichtige Online-Angebote wie Internet-Seiten
immer auch passend für Smartphones gestalten
- öffentliche Internet-Seiten möglichst einheitlich gestalten
und dabei die Erwartungen der Nutzer*innen beachten
- bei langen Online-Anträgen und Online-Formularen
eine Funktion zum Zwischen-Speichern anbieten
- eine leicht verständliche Sprache nutzen
und Inhalte schnell erfassbar darstellen
- Kontakt-Möglichkeiten eindeutig benennen
und leicht auffindbar platzieren
- soziale Organisationen und Armuts-Betroffene
regelmäßig an der Planung, Entwicklung, Überprüfung
und Bewertung von digitalen Diensten beteiligen

Förder-Möglichkeiten weiterentwickeln

Es gibt viele Förder-Programme für digitale Teilhabe.
Aber dabei geht es selten direkt um Armuts-Betroffene.
Gleichzeitig gibt es immer mehrere Gründe
für digitale Benachteiligung von Armuts-Betroffenen.

Damit mehr passende Angebote entstehen,
sollten Förder-Programme alle diese Gründe beachten:

- fehlende digitale Ausstattung
- hohe Anforderungen an digitale Kompetenzen
- nicht nutzerfreundliche digitale Dienste

Die Förder-Programme sind oft zeitlich begrenzt.
Während der Corona-Pandemie wurden zum Beispiel
viele Angebote entwickelt, aber danach nicht fortgesetzt.
Leider gibt es noch keine Planungen
für eine langfristige Sicherung der Angebote.

Das ISG macht diese Vorschläge:

- einen Plan entwickeln für die langfristige Förderung von Angeboten für Armuts-Betroffene
- Armuts-Betroffenheit zur Förder-Bedingung machen
- Ausstattung, Kurse und weitere Unterstützungs-Angebote nur aufeinander abgestimmt fördern
- Förder-Anträge zugänglicher gestalten
- aus erfolgreichen Projekten dauerhafte Angebote machen
- leicht zugängliche Angebote langfristig fördern
- die Beteiligung von Armuts-Betroffenen zur Förder-Bedingung machen und klare Vorgaben zur Beteiligung formulieren

5. Zusammenfassung

Das sind die wichtigsten Aussagen aus diesem Bericht:

- **Digitale Teilhabe kann gesellschaftliche Teilhabe erhöhen.**
Aber dafür braucht man eine bestimmte Ausstattung und digitale Grund-Kompetenzen.
Das trifft auf viele Armuts-Betroffene nicht zu.
Deshalb muss man für Armuts-Betroffene den Zugang zum Internet und zu Geräten sicherstellen.
- **Passende Unterstützungs-Angebote sind nötig.**
Es gibt viele Unterstützungs-Angebote in NRW, zum Beispiel Computer-Kurse für digitale Teilhabe.
Aber die Angebote sind nicht gut auffindbar und passen nicht so gut zu den Bedürfnissen von Armuts-Betroffenen.
Deshalb müssen die Angebote angepasst werden.
Besonders wichtig sind leicht zugängliche Angebote, zum Beispiel kostenfreie und freiwillige Kurse.
- **Digitale Dienste sind nicht nutzerfreundlich genug.**
Viele Internet-Seiten und digitale Antrags-Verfahren sind nicht übersichtlich oder sprachlich schwer verständlich.
Für mehr Zugänglichkeit und Nutzbarkeit sollte man Armuts-Betroffene an der Entwicklung beteiligen.
Gleichzeitig sollten lebensnotwendige Leistungen weiterhin auf Papier beantragt werden können.
- **Armuts-Betroffene sind sehr unterschiedlich.**
Sie haben unterschiedliche Fähigkeiten und Kenntnisse.
Das hängt von unterschiedlichen sozialen Merkmalen ab.
Soziale Merkmale sind zum Beispiel Alter, Bildung, Beeinträchtigung, Geschlecht und Herkunft.
Diese Unterschiede muss man stärker beachten, damit alle Menschen digital teilhaben können.