

# Digitale Teilhabe in Nordrhein-Westfalen: Der Einfluss der Digitalisierung auf gesellschaftliche Inklusion einkommensarmer Haushalte - Zusammenfassung

## 1. Kontext und Umsetzung

Die Studie wurde durch das Otto-Blume-Institut für Sozialforschung und Gesellschaftspolitik (ISG) im Rahmen des Förderaufrufs zur „Beteiligung von Armutsbetroffenen, Expertise zur Armutsbekämpfung sowie Sozialplanung in Nordrhein-Westfalen“ des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales Nordrhein-Westfalen (MAGS) durchgeführt.

In der Studie wurden die Bedingungen digitaler Teilhabe von Armutsbetroffenen in Nordrhein-Westfalen (NRW) systematisch analysiert. Dabei wurden materielle Voraussetzungen wie Internetzugang und Endgeräteausstattung ebenso berücksichtigt wie digitale Kompetenzen, Nutzungsmuster sowie die Anforderungen, die digitale Dienstleistungen insbesondere an Armutsbetroffene stellen. In diesem Zusammenhang wurden potenziell ausgrenzende Mechanismen sowie bestehende Unterstützungsstrukturen zur Förderung digitaler Teilhabe in den Blick genommen. Unterschiede innerhalb der Gruppe armutsbetroffener Personen – etwa nach Alter, Bildung, Geschlecht, Migrationshintergrund oder Beeinträchtigung – wurden explizit berücksichtigt, um interne Differenzierungen sichtbar zu machen.

Die Ergebnisse der Studie lassen sich in sechs Schwerpunktbereiche mit den folgenden zentralen Fragestellungen gliedern:

### 1. Unterschiede in der digitalen Ausstattung und dem Zugang der Haushalte zu digitalen Medien

- In welchem Umfang sind die Haushalte in NRW mit (schnellem) Internet ausgestattet und in welchem Umfang ist die Abdeckung des Mobilfunknetzes (mobile Daten) in NRW in der Fläche gegeben?
- Wie hoch ist der Anteil der einkommensarmen Haushalte in NRW, die (k)einen Internetanschluss haben?
- Wie sind die einkommensarmen Haushalte in NRW mit digitalen Endgeräten ausgestattet?
- Welche Unterschiede lassen sich bzgl. der Internetanschlüsse und Ausstattung mit digitalen Endgeräten in einkommensarmen Haushalten in NRW nach soziodemografischen Merkmalen identifizieren?

## 2. Unterschiede in der digitalen Medienkompetenz und Internetnutzung

- Welche Unterschiede lassen sich bzgl. der digitalen Kompetenzen in NRW nach Haushaltseinkommen und soziodemografischen Merkmalen identifizieren?
- Inwiefern lassen sich Unterschiede im Nutzungsverhalten von digitalen Medien nach Haushaltseinkommen und soziodemografischen Merkmalen identifizieren?

## 3. Digitale Dienstleistungen und gesellschaftliche Teilhabe

- Welche digitalen Dienstleistungen sind besonders relevant für die gesellschaftliche Teilhabe, insbesondere für Menschen aus einkommensarmen Haushalten?
- Welche digitale (Mindest-)Ausstattung und welche digitalen (Basis-)Kompetenzen werden für die Inanspruchnahme dieser digitalen Dienstleistungen benötigt?
- Inwiefern sind die für die Inanspruchnahme digitaler Dienstleistungen benötigten Internetzugänge, digitalen Endgeräte und digitalen Kompetenzen bei den Menschen aus einkommensarmen Haushalten vorhanden? Welche Zugänge, Geräte und/oder Kompetenzen fehlen besonders häufig? Welche Unterschiede lassen sich bzgl. unterschiedlicher Personengruppen innerhalb der Menschen aus einkommensarmen Haushalten erkennen?

## 4. Bestehende Unterstützungsangebote und Umsetzungsbedingungen

- Welche Angebote und Aktivitäten des Landes, des Bundes und der EU gibt es im Land NRW zur Förderung der digitalen Teilhabe
  - in Bezug auf den Zugang zu digitaler Infrastruktur einerseits und
  - in Bezug auf die digitale Kompetenzentwicklung andererseits?
- Welche Zielgruppen werden von den identifizierten Angeboten und Aktivitäten explizit angesprochen? In welchem Maße werden dabei gezielt Menschen aus einkommensarmen Haushalten angesprochen? Welche Angebote und Aktivitäten richten sich an Personengruppen, unter denen Armutsbetroffene statistisch betrachtet besonders häufig vertreten sind?
- Inwiefern wird in den Angeboten und Aktivitäten die wechselseitige Verschränkung von Armutsbetroffenheit und weiteren potenziellen Benachteiligungsmerkmalen wie Geschlecht, Alter, Herkunft berücksichtigt oder adressiert?
- Inwiefern sind die Angebote und Aktivitäten in den Regionen NRWs zugänglich?

- Vor welchen Herausforderungen stehen Dozierende und Fachkräfte der sozialen Arbeit hinsichtlich der Vermittlung von digitalen Kompetenzen an armutsbetroffene Menschen?

#### 5. Identifikation von Ausgrenzungsmechanismen

- Welche ausgrenzenden Strukturen und Ausgrenzungsmechanismen hinsichtlich der digitalen Teilhabe von Menschen aus einkommensarmen Haushalten lassen sich identifizieren?
- Inwiefern wirken diese sich für bestimmte Personengruppen innerhalb der Menschen aus einkommensarmen Haushalten unterschiedlich aus?

#### 6. Praxisbefunde und Ansatzpunkte zur Stärkung digitaler Teilhabe

- Welche Ansätze gibt es, ausgrenzenden Strukturen und Ausgrenzungsmechanismen entgegenzuwirken? Inwiefern wird das Prinzip der Sozialen Arbeit, Hilfe zur Selbsthilfe zu leisten, dabei berücksichtigt?
- Was gilt es bei der Konzeption und (Weiter-)Entwicklung digitaler Dienstleistungen zu beachten, um sicherzustellen, dass sie die digitale Teilhabe von Menschen aus einkommensarmen Haushalten ermöglichen bzw. verbessern und Ausschlüssen entgegenwirken?
- Welche Angebote und Aktivitäten zur digitalen Kompetenzentwicklung für Menschen aus einkommensarmen Haushalten werden besonders benötigt?
- Welche Angebote und Aktivitäten zur digitalen Kompetenzentwicklung erweisen sich als besonders geeignet, um Menschen aus einkommensarmen Haushalten die digitale Teilhabe zu ermöglichen? Was sollte für eine armutssensible Konzeption und Durchführung solcher Aktivitäten und Angebote beachtet werden?

Um diese forschungsleitenden Fragen zu beantworten, kombiniert die Studie aus methodischer Sicht datengestützte Analysen mit qualitativen Erhebungen. Neben Expert\*innen aus der öffentlichen Verwaltung, Beratungsstellen sowie Kompetenzvermittlungseinrichtungen kommen hierbei auch armutsbetroffene Menschen selbst (als „Expert\*innen in eigener Sache“) zu Wort, um nicht nur institutionelle Perspektiven, sondern auch subjektiv erlebte Ausgrenzungserfahrungen systematisch zu erfassen.

Ergänzend erfolgt ein Mapping landesweit verfügbarer Angebote zur digitalen Kompetenzentwicklung und Infrastrukturförderung in NRW, die sich spezifisch an armutsbetroffene Menschen richten oder für diese zugänglich sind. Berücksichtigt werden Programme von Bund, Land NRW und EU sowie von nichtstaatlichen Akteuren; kommunale Angebote sind nicht Gegenstand des Mappings. Die Programme

werden nach Zielgruppen, Fördermittelgebern, regionaler Verfügbarkeit und inhaltlichen Schwerpunkten erfasst und strukturiert aufbereitet, um die bestehende Unterstützungslandschaft transparent darzustellen.

Auf Grundlage der empirischen Befunde werden abschließend Handlungsempfehlungen zur Stärkung digitaler Teilhabe Armutsbetroffener entwickelt. Der Bericht versteht sich damit sowohl als analytische Bestandsaufnahme als auch als praxisorientierter Beitrag zur Weiterentwicklung digitaler Teilhabestrukturen auf Landes- und kommunaler Ebene in Nordrhein-Westfalen.

Da sich die Studie auf armutsbetroffene Personen bezieht, bedarf es einer begrifflichen und methodischen Präzisierung des Armutsverständnisses: Armut wird im Sinne relativer Einkommensarmut verstanden. In Anlehnung an die Armuts- und Reichtumsberichterstattung der Bundesregierung gelten Personen als armutsgefährdet, wenn ihr bedarfsgewichtetes Haushaltsnettoeinkommen unter 60 % des Medians liegt. Diese statistische Definition bildet die Grundlage für die Auswertung von Sekundärdaten und quantitative Analysen.<sup>1</sup>

Zugleich weist der Armuts- und Reichtumsbericht darauf hin, dass eine ausschließlich einkommensbasierte Messung die sozialen Dimensionen von Armut nur unzureichend erfasst. Armut geht häufig mit Einschränkungen materieller Ressourcen, begrenzten Handlungsspielräumen und reduzierten gesellschaftlichen Teilhabemöglichkeiten einher.<sup>2</sup>

Für die qualitative Erhebung wurde Armutsbetroffenheit daher nicht anhand einer direkten Einkommensabfrage bestimmt. An den Fokusgruppen nahmen Personen teil, die sich selbst als armutsbetroffen einschätzten. In den Fallstudien wurden Fachkräfte aus Einrichtungen befragt, die mit Personen in Kontakt stehen, die auf soziale Transfers und/oder auf soziale Unterstützung angewiesen sind, etwa im Rahmen von Sozialberatung, Schuldenberatung oder anderen Angeboten der Wohlfahrtspflege. Unter der Klientel dieser Einrichtungen befinden sich häufig Menschen mit geringen Einkommen oder im Bezug existenzsichernder Sozialleistungen. Armutsbetroffenheit wird in der Studie somit sowohl als statistische Einkommenskategorie als auch als sozial erfahrbare und institutionell gerahmte Betroffenheit berücksichtigt.

---

<sup>1</sup> BMAS (2025): Lebenslagen in Deutschland. Der Siebte Armuts- und Reichtumsbericht der Bundesregierung. Berlin: Bundesministerium für Arbeit und Soziales, S.293.

<sup>2</sup> Ebd.

## 2. Zentrale Erkenntnisse

Die vorliegende Studie zeigt, dass digitale Teilhabe für Armutsbetroffene in Nordrhein-Westfalen zunehmend eine zentrale Voraussetzung gesellschaftlicher Teilhabe darstellt. Digitale Zugangswege prägen zentrale Lebensbereiche wie Verwaltung, Existenzsicherung, Arbeitsmarkt, Bildung, Mobilität und Gesundheit und setzen eine digitale Mindestausstattung sowie grundlegende Kompetenzen voraus.

Gleichzeitig wird deutlich, dass diese Voraussetzungen in einkommensarmen Lebenslagen nicht durchgängig verlässlich gegeben sind. Einschränkungen betreffen sowohl die Verfügbarkeit und Stabilität von Internetzugängen als auch die Qualität und Leistungsfähigkeit vorhandener Endgeräte. Smartphones sind vielfach vorhanden, erweisen sich jedoch bei komplexeren digitalen Verfahren – etwa bei formularbasierten Anträgen oder dokumentenbezogenen Prozessen – als funktional begrenzt; ergänzende leistungsfähigere Geräte stehen nicht in allen Haushalten verlässlich zur Verfügung.

Digitale Kompetenzen sind in der Gruppe der Armutsbetroffenen heterogen ausgeprägt. Schwierigkeiten bei der Nutzung digitaler Angebote treten insbesondere dort auf, wo digitale Verfahren formalisiert sind und spezifische Anforderungen an Kommunikation, Dokumentenmanagement oder Identifikationsprozesse stellen. Digitale Exklusion entsteht dabei aus dem Zusammenwirken materieller Ressourcen, kompetenzbezogener Anforderungen und institutioneller Verfahrensstrukturen. Besonders herausfordernde Konstellationen zeigen sich dort, wo mehrere Benachteiligungsdimensionen zusammentreffen.

Unterstützungsstrukturen übernehmen in diesem Kontext eine zentrale Rolle. Beratungsstellen, soziale Träger und teilweise auch Behörden begleiten oder übernehmen digitale Prozesse und kompensieren so bestehende Hürden. Das Mapping der Förderlandschaft weist eine Vielzahl von Programmen zur Kompetenzentwicklung und Infrastrukturförderung aus; Armutsbetroffenheit wird jedoch nur selten explizit als eigenständige Förderkategorie ausgewiesen. Nachhaltige Kompetenzentwicklung erscheint insbesondere dort wahrscheinlich, wo materielle Voraussetzungen gesichert sind.

Insgesamt verdeutlichen die Ergebnisse, dass digitale Teilhabe in einkommensarmen Lebenslagen in Nordrhein-Westfalen durch das Zusammenspiel materieller, kompetenzbezogener und institutioneller Faktoren bestimmt wird. Digitale Transformationsprozesse wirken sich damit abhängig von den jeweiligen sozialen Ausgangslagen unterschiedlich auf soziale Teilhabechancen aus.

### 3. Handlungsempfehlungen

In der Studie konnten materielle Zugangsvoraussetzungen, digitale Kompetenzanforderungen sowie institutionelle Rahmenbedingungen digitaler Dienstleistungen als maßgebliche Einflussfaktoren identifiziert werden.

Auf Grundlage dieser Befunde werden im Folgenden übergreifende Handlungsempfehlungen formuliert. Diese basieren auf der Gesamtschau der empirischen Ergebnisse und greifen die in den Fallstudien beobachteten Praxisansätze auf. Die Empfehlungen wurden im Rahmen eines halbtägigen Validierungsworkshops mit Vertreter\*innen aus Praxis und Verwaltung diskutiert und weiterentwickelt.

Die Empfehlungen sind systematisch entlang der zentralen Handlungsfelder

- materielle Zugangsvoraussetzungen,
- institutionelle Gestaltung digitaler Angebote,
- Kompetenzentwicklung sowie
- förder- und steuerungsbezogene Rahmenbedingungen

dargestellt. Die Empfehlungen verstehen sich als empirisch fundierte Handlungsoptionen für staatliche und zivilgesellschaftliche Akteur\*innen auf Landes- und kommunaler Ebene.

#### 3.1 Geräte- und Internetzugang strukturell absichern

**Adressiert an: Land NRW, Kommunen, Fördermittelgeber**

Die Ergebnisse der Studie zeigen, dass digitale Teilhabe in einkommensarmen Lebenslagen maßgeblich von stabilen materiellen Zugangsvoraussetzungen abhängt. Zwar verfügen viele armutsbetroffene Personen über ein internetfähiges Smartphone, jedoch bestehen Einschränkungen hinsichtlich Gerätequalität, Leistungsfähigkeit, Datenvolumen und dauerhafter Internetverfügbarkeit. Leistungsfähigere Endgeräte für komplexe Antrags- oder Verwaltungsverfahren stehen nicht durchgängig zur Verfügung. Zudem zeigen die Fallstudien, dass fehlende eigene Geräte oder instabile Internetzugänge die kontinuierliche Anwendung und Festigung digitaler Kompetenzen erschweren. Vor diesem Hintergrund kommt öffentlich zugänglicher Infrastruktur eine ergänzende Funktion zu, insbesondere dort, wo eigene Geräte oder stabile Internetzugänge nicht dauerhaft verfügbar sind.

Im Validierungsworkshop wurde diese Problemlage konkretisiert. Neben dem Ausbau öffentlicher Hotspots und PC-Arbeitsplätze wurden insbesondere wohnortnahe Verfügbarkeit, erweiterte Zugangszeiten sowie transparente Informationen zu Standorten und Nutzungsbedingungen thematisiert. Zugleich wurde darauf hingewiesen, dass lange Wartezeiten, mangelnde Wartung und fehlende

Reparaturkonzepte die tatsächliche Nutzbarkeit vorhandener Infrastruktur einschränken.

Die Studienergebnisse verweisen darauf, dass materielle Infrastruktur allein nicht ausreicht. Ohne ausreichende Kompetenzen oder begleitende Unterstützungsangebote können bereitgestellte Geräte nur eingeschränkt zielgerichtet eingesetzt werden.

Im Validierungsworkshop wurde darüber hinaus betont, dass öffentliche Infrastruktur allein keine dauerhafte Lösung darstellen könne. Vielmehr wurde die Perspektive formuliert, dass jede Person langfristig über ein eigenes funktionsfähiges digitales Endgerät sowie über privat finanzierbares Heim-WLAN verfügen sollte. Als Hindernisse wurden insbesondere finanzielle Vorbelastungen benannt, die einen eigenständigen und dauerhaft gesicherten Internetzugang im häuslichen Umfeld erschweren.

Vor diesem Hintergrund erscheinen folgende Maßnahmen geeignet, um materielle Zugangsvoraussetzungen strukturell abzusichern:

- Ausbau wohnortnaher öffentlicher PC-Arbeitsplätze in urbanen wie ländlichen Räumen, inklusive Lademöglichkeiten für eigene Geräte und kostenlosem Internetzugang
- Bereitstellung fachkundiger Beratung an öffentlichen Rechnerstandorten
- Erweiterung der Zugangszeiten öffentlicher Rechnerarbeitsplätze unter Gewährleistung von Geräteschutz und Aufsicht
- Systematische Wartungs-, Reparatur- und Versicherungskonzepte für öffentlich bereitgestellte Geräte
- Verbesserung der Transparenz über Standorte, Zugangsbedingungen und Öffnungszeiten öffentlicher Digitalangebote
- Sicherstellung eines kostenfreien, stabilen WLAN-Zugangs in öffentlichen Einrichtungen
- Ausbau von Leihgerätesystemen
- Abgabe aufbereiteter Geräte inklusive notwendiger Softwarelizenzen (Betriebssystem, Office-Anwendungen)

### 3.2 Institutionelle Gestaltung digitaler Angebote nutzerorientiert ausrichten

#### **Adressiert an: Land NRW und Kommunen als Auftraggeber digitaler Verfahren sowie beauftragte IT-Dienstleister**

Die Ergebnisse verdeutlichen, dass digitale Ausschlussrisiken auch aus der konkreten Ausgestaltung digitaler Verfahren resultieren. Komplexe Menüführungen, mehrstufige Authentifizierungsprozesse, fehlende Zwischenspeicherfunktionen oder unübersichtliche Websites erhöhen die Anforderungen an Nutzer\*innen erheblich. Digitale Teilhabe hängt somit nicht allein von individuellen Kompetenzen, sondern in großem Maße auch von der institutionellen Gestaltung digitaler Dienstleistungen ab.

Zugleich zeigen die Ergebnisse, dass nicht alle armutsbetroffenen Personen über die materiellen, kompetenzbezogenen oder sprachlichen Voraussetzungen verfügen, um digitale Verfahren eigenständig zu bewältigen. Digitale Zugänge können daher analoge Zugangswege nicht vollständig ersetzen. Eine Reduktion oder faktische Erschwerung analoger Alternativen birgt das Risiko, bestimmte Personengruppen strukturell auszuschließen. In den Fallstudieninterviews wurde von befragten Expert\*innen ausdrücklich gefordert, analoge Zugangswege – insbesondere bei existenzsichernden Leistungen – dauerhaft vorzuhalten. Diese Forderung wurde im Validierungsworkshop bestätigt. Dort wurde betont, dass bestimmte Leistungen weiterhin uneingeschränkt auf dem Papierweg beantragt werden können sollten, um Personen ohne stabile digitale Zugangsvoraussetzungen nicht vom Leistungsbezug auszuschließen.

Darüber hinaus wird in der Studie deutlich, dass Armutsbetroffenheit keine homogene Lebenslage darstellt. Unterschiedliche soziodemographische Konstellationen – etwa Alter, Bildungsstand, Sprachkompetenz, Aufenthaltsstatus oder gesundheitliche Einschränkungen – gehen mit variierenden Nutzungsvoraussetzungen und Unterstützungsbedarfen einher. Diese Heterogenität ist bei der Gestaltung digitaler Dienstleistungen systematisch zu berücksichtigen.

Im Validierungsworkshop wurde insbesondere die mangelnde Übersichtlichkeit digitaler Verwaltungsangebote thematisiert. Unklare Kontaktmöglichkeiten, uneinheitliche Navigationsstrukturen sowie schwer verständliche Informationen zu digitalen Verfahren wurden als praktische Hürden benannt. Zudem wurde hervorgehoben, dass Organisationen von Menschen mit Migrationshintergrund, Wohlfahrtsverbände und Selbstorganisationen sowie armutsbetroffene Personen bislang nur begrenzt in Entwicklungs- und Testprozesse digitaler Verwaltungsdienstleistungen einbezogen werden.

Die im Rahmen der Studie identifizierten Zugangshindernisse, etwa im Zusammenhang mit der Reaktivierung einer verlegten Bund-ID, wurden im Validierungsworkshop bestätigt und als praxisrelevant hervorgehoben.

Zur Reduzierung dieser Zugangshürden werden folgende Maßnahmen empfohlen:

- Sicherstellung gleichwertiger analoger und digitaler Zugänge zu Verwaltungsleistungen
- Konsequente Smartphone-Kompatibilität zentraler Online-Angebote
- Intuitive und möglichst einheitliche Navigationsstrukturen öffentlicher Websites
- Zwischenspeicherfunktionen bei längeren Antrags- und Formularprozessen
- Verwendung leichter Sprache und klarer Informationsformate
- Transparente und leicht auffindbare Kontaktmöglichkeiten
- Systematische Beteiligung von Wohlfahrtsverbänden, Selbstorganisationen und armutsbetroffenen Personen an Konzeption, Weiterentwicklung und Evaluation digitaler Dienstleistungen
- Technische Erprobung digitaler Dienstleistungen unter Einbezug armutsbetroffener Personen sowie unterschiedlicher Subgruppen mit spezifischen Bedarfen (z. B. ältere Menschen, Personen mit geringer Literalität, Menschen mit Migrations- oder Fluchterfahrung)

### 3.3 Kompetenzentwicklung niedrigschwellig und nachhaltig gestalten

#### ***Adressiert an: Land NRW, Kommunen, Anbieter digitaler Kompetenzentwicklungskurse***

Die Analyse digitaler Kompetenzen zeigt, dass diese heterogen ausgeprägt sind. Während alltagspraktische Anwendungen häufig genutzt werden, treten insbesondere bei formalisierten digitalen Verfahren Schwierigkeiten auf. Gleichzeitig verdeutlichen die Ergebnisse, dass Kompetenzentwicklung ohne stabile materielle Voraussetzungen nur begrenzt nachhaltig wirkt.

Im Validierungsworkshop wurde die Bedeutung freiwilliger und niedrigschwelliger Angebote hervorgehoben. Pauschale oder verpflichtende Modelle wurden als nicht bedarfsgerecht eingeschätzt. Zudem wurde auf das Fehlen einer zentralen Übersicht über bestehende Unterstützungsangebote hingewiesen.

Diese Einschätzungen stehen im Einklang mit den Fallstudienresultaten, die auf stark divergierende Lernvoraussetzungen in Kurskontexten verweisen. Berichtet wurde von Abbrüchen bei Überforderung, begrenzter Frustrationstoleranz sowie der

Notwendigkeit individueller Begleitung, um Technikängste abzubauen und Lernprozesse zu stabilisieren. Zudem wurde deutlich, dass projektförmige und zeitlich befristete Angebotsstrukturen eine kontinuierliche Kompetenzentwicklung erschweren. Nachhaltige Lernprozesse setzen jedoch nicht nur zeitliche Kontinuität der Angebote voraus, sondern auch verlässliche materielle Rahmenbedingungen, damit erworbene Kompetenzen im Alltag angewendet und gefestigt werden können. Daher erscheint eine flexible, adressatengerechte und langfristig abgesicherte Angebotsstruktur erforderlich.

Zudem wurde deutlich, dass Unterstützungsangebote zur Nutzung digitaler Verwaltungsverfahren bislang nicht institutionell eindeutig verortet sind, sondern in den Fallstudien teils projektförmig oder im Rahmen bestehender Beratungsstrukturen mit übernommen werden.

Vor diesem Hintergrund werden folgende Maßnahmen empfohlen:

- Kostenfreie und freiwillige Teilnahmemöglichkeit an Angeboten zur digitalen Kompetenzentwicklung
- Systematische Verzahnung von Kompetenzförderung mit Maßnahmen zur materiellen Ausstattung, um kontinuierliche Übungs- und Anwendungsmöglichkeiten sicherzustellen
- Wohnortnahe und lebensweltbezogene Kursformate
- Individuelle Begleitung zur Reduktion von Technikängsten
- Strukturelle Verankerung von Unterstützungsangeboten zur Nutzung digitaler Dienstleistungen der Verwaltung, etwa durch den systematischen Einsatz von Digitallots\*innen in Behörden oder kooperierenden Einrichtungen
- Peer-to-Peer-Ansätze zur Reduktion von Hemmschwellen
- Aufbau einer zentralen, leicht zugänglichen Übersicht über digitale Unterstützungsangebote
- Regelmäßige Bedarfserhebungen zur Weiterentwicklung bestehender Angebote.

### 3.4 Förder- und Steuerungsstrukturen weiterentwickeln

**Adressiert an: Land NRW, Fördermittelgeber, Kommunen**

Die Förderlandschaft besteht aus einer Vielzahl bestehender Programme zur Förderung digitaler Infrastruktur und Kompetenzentwicklung. Armutsbetroffene werden dabei jedoch nur selten ausdrücklich adressiert. Gleichzeitig machen die Ergebnisse

der Studie deutlich, dass digitale Ausschlussrisiken bei einkommensarmen Haushalten nicht auf einzelne Faktoren zurückzuführen sind. Vielmehr wirken eingeschränkte materielle Ausstattung, unterschiedliche Kompetenzniveaus und hohe Anforderungen digitaler Verfahren zusammen.

Werden diese Ausgangslagen in Förderprogrammen nicht systematisch berücksichtigt, besteht die Gefahr, dass Maßnahmen einzelne Aspekte – etwa Geräte oder Schulungsangebote – isoliert adressieren, ohne die tatsächlichen Unterstützungsbedarfe umfassend zu erfassen. Hinzu kommt, dass die Fallstudien projektförmige Finanzierungsstrukturen und administrative Anforderungen als zusätzliche Herausforderung benennen. Befristete Laufzeiten und komplexe Abrechnungsmodalitäten erschweren die langfristige Sicherung bestehender Angebote und binden personelle Ressourcen.

Im Validierungsworkshop wurde darüber hinaus berichtet, dass zahlreiche Angebote zur digitalen Kompetenzentwicklung im Kontext der COVID-19-Pandemie entwickelt, jedoch nicht nachhaltig verstetigt worden seien. Teilweise seien entsprechende Programme wieder eingestellt worden. Insgesamt wurde herausgestellt, dass ein systematischer Ansatz zur langfristigen Ausrichtung digitaler Teilhabeangebote fehle.

Vor diesem Hintergrund erscheint eine Weiterentwicklung von Förder- und Steuerungsstrukturen sinnvoll, die sowohl die spezifischen Bedarfe einkommensarmer Haushalte systematisch aufgreift als auch die Nachhaltigkeit bestehender Unterstützungsangebote stärker berücksichtigt.

Im Validierungsworkshop wurde darüber hinaus angeregt, den Einbezug armutsbetroffener Personen bei der Planung und Umsetzung digitaler Projekte stärker zu verankern. Diskutiert wurde insbesondere, dass Fördermittel stärker an die Beteiligung der Zielgruppe geknüpft werden könnten, um Bedarfe frühzeitig zu berücksichtigen und Maßnahmen passgenauer auszugestalten

Zur Weiterentwicklung bestehender Förderstrukturen werden folgende Maßnahmen empfohlen:

- Entwicklung eines langfristig angelegten und zwischen Ressorts abgestimmten strategischen Rahmens zur Förderung digitaler Teilhabe Armutsbetroffener
- Sichtbarmachung von Armutsbetroffenheit als eigenständiges Förderkriterium
- Förderprogramme sollten materielle Ausstattung, Schulungsangebote und begleitende Unterstützungsstrukturen nicht getrennt, sondern aufeinander abgestimmt fördern
- Reduzierung administrativer Zugangshürden bei Förderanträgen

## Digitale Teilhabe in Nordrhein-Westfalen: Der Einfluss der Digitalisierung auf gesellschaftliche Inklusion einkommensarmer Haushalte - Zusammenfassung

- Verstetigung bewährter Projekte über befristete Modellphasen hinaus
- Langfristige Finanzierung niedrigschwelliger Kompetenz- und Unterstützungsangebote zur Sicherung kontinuierlicher Lern- und Nutzungsmöglichkeiten
- Verknüpfung von Fördermitteln mit klaren Vorgaben zum Einbezug der Zielgruppe in die Konzeption der Angebote.

