



**Die technisch-fachlichen
Standards
der DGOB**



Technisch-fachlichen Standards

In den Vorstandsmaterialien 3/2018 definiert die DGOB die fachlichen und technischen Standards, deren Einhaltung die DGOB von Ihren Mitgliedern oder Mitgliedsorganisationen erwartet.

Der Text wurde vom Vorstand in seiner Sitzung am 14.10.2018 einstimmig verabschiedet.

Versionsstand: 1.0 (2018)

1) Was in punkto Beratungsverständnis gesagt wurde (**Zum Beratungsverständnis**), gilt auch für die Standards: die Definition der geltenden ethischen Vorgaben liegt im Verantwortungsbereich der schulmethodisch orientierten Fachverbände und sind ist für deren Mitglieder verbindlich, unabhängig davon, in welchem Medium sie beraten.

Wenden sich Ratsuchende an eine Beratungseinrichtung, müssen sie sich darauf verlassen können, dass die Fachkraft das ihr anvertraute Privatgeheimnis (§ 203 StGB) unter allen Umständen wahrt. **Fachliches Handeln** steht jederzeit in Einklang mit dieser **Garantenpflicht**. Neben zivil- und strafrechtlichen Vorgaben sind die Vorgaben der einschlägigen Musterberufsordnungen verpflichtend.

Kommen digitale Kommunikationsmedien zum Einsatz, sind zur Einschätzung der (Neben-)Folgen **grundlegende technische Kenntnisse**vorausgesetzt, um beurteilen zu können, ob die eingesetzte Technik und die darauf aufbauende Organisation der Beratung eine vertrauliche Kommunikation sicher stellt.

Aus Sicht der DGOB müssen folgende **Vorgaben** eingehalten und den Ratsuchenden gegenüber (in einfacher Sprache) transparent gemacht werden:

- Eine **vertrauliche Kommunikation** setzt den Einsatz spezieller (Branchen-)Software voraus. Nur so kann sicher gestellt werden, dass aktuelle und datensichere technische Verfahren zum Einsatz kommen, die eine vertrauliche, und d.h. unter anderem verschlüsselte Kommunikation gestatten.
- Die Nutzung von Kommunikationswegen außerhalb abgesicherter webbasierter Systeme (z.B. E-Mail) ist rechtlich unzulässig und berufsethisch nicht vertretbar. Fazit: Die Vertraulichkeit der Kommunikation kann nur innerhalb **spezialisierten Software** sicher gestellt werden, die im Regelfall dabei hilft, den Beratungsprozess online adäquat zu organisieren.

Von ihren Mitgliedern erwartet die DGOB, dass im Zusammenhang mit Online-Beratung nur Software zum Einsatz kommt, die eine vertrauliche und datensichere Kommunikation mit den Ratsuchenden ermöglicht.

2) Beratungsleistungen online unterliegen ebenso wie Beratungsleistungen offline einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen. Neben den grundsätzlichen Vorgaben der **Datenschutzgesetze** (DS-GVO, BDSG neu) in Bezug auf Transparenz und Rechtmäßigkeit der Datenerhebung können zusätzlich **bereichsspezifische Gesetze** Anwendung finden (SGB, StGB, StPO), abhängig von der angebotenen Leistung.

Die DGOB setzt voraus, dass ihre Mitglieder die jeweiligen Bestimmungen kennen und einhalten. Erwartet wird, dass die gesetzlichen Grundlagen – in Verbindung mit den ethischen Standards – den Ratsuchenden gegenüber (in einfacher Sprache) vorgestellt und deren berufsethische Relevanz verdeutlicht werden. Disclaimer, die die Verantwortung für die Nutzung unsicherer und unzulässiger Verbindungswege den Ratsuchenden übertragen, sind rechtlich unwirksam und aus Sicht der DGOB fachlich wie berufsethisch nicht vertretbar.

3) Für DGOB-Mitglieder ist die Nutzung von Diensteanbietern **tabu**, die in ihren AGBs die Sammlung von Metadaten (Profildaten) als Grundlage der Nutzung des Dienstes voraussetzen (z.B. häufig zu finden bei sozialen Netzwerken, Kommunikation über Instant Messenger, Videotelefonie etc.). Auch wenn zutrifft, dass Ratsuchende häufig über diese Medien Kontakt zum Online-Angebot aufnehmen, gilt, dass außerhalb verschlüsselter und geschützter Kommunikationswege (=> Branchensoftware) nur solche Telemedien-Dienste genutzt werden dürfen, die unter das Fernmeldegeheimnis gemäß § 88 TKG fallen.

4) Am 29. Juni 2017 wurde der § 203 StGB an die mittlerweile üblichen Einsatzweisen elektronischer Datensysteme (z.B. Cloud-Dienste) angepasst. Im Absatz 3 wird festgehalten, dass die **Hinzuziehung von Dritten** nicht zwangsweise eine Offenbarung darstellt, wenn die Hinzuziehung für die Ausübung der beruflichen Tätigkeit erforderlich ist und besondere Schutzmaßnahmen getroffen sind. Für die Praxis bedeutet diese Öffnung, dass Datenverarbeitung unter Einbezug Dritter straffrei bleibt, wenn

- der Provider im Geltungsbereich des europäischen Datenschutzrechtes tätig ist (DS-GVO) und
- die Zusammenarbeit zwischen Anbieter und Provider vertraglich geregelt ist (Datenverarbeitung im Auftrag, AV-Vertrag). Dabei kommt es darauf an, dass die Auftraggeber*in der Beauftragten detailliert vorschreibt, welche Auflagen zu beachten sind und wie diese in technisch-organisatorische Maßnahmen umzusetzen sind (TOMs),
- die Ratsuchenden gemäß des Transparenzgebots der DS-GVO aufgeklärt werden, in welcher Weise die persönlichen Daten verarbeitet und gespeichert werden und wann eine Löschung der Daten erfolgt.

Die Nutzung solcher Dienste ersetzt nicht den Einsatz branchenspezifischer Software, sondern kann zusätzlich und rechtskonform für Zwecke außerhalb der eigentlichen Beratung zum Einsatz kommen (z.B. Trennung von Beratungsakte und Abrechnung, vollständig anonymisierte Archivierung von Fallakten etc.).

5) Soweit online angebotene Leistungen in Rechnung gestellt werden, trägt das Mitglied durch geeignete organisatorische Maßnahmen Sorge, dass die Verbindung zwischen Beratungsverlauf (Beratungsakte) und Rechnungswesen durch Dritte **nicht nachvollzogen** werden kann. Mitglieder können sich über passende Umsetzungsmöglichkeiten kostenlos bei der Geschäftsstelle der DGOB informieren.

Im Zusammenhang mit privatrechtlicher Liquidation empfiehlt die DGOB ihren Mitgliedern grundsätzlich vertragliche Regelungen mit den Ratsuchenden /Kund* innen, in denen die rechtlichen Vorgaben und Arbeitsgrundlagen schriftlich fixiert sind. Beratungen zur rechtskonformen Vertragsgestaltung sind für DGOB-Mitglieder kostenlos.

6) Online-Beratung erlaubt die **anonyme Beratung** Ratsuchender. Über diese besondere Möglichkeit eröffnet sie auch jenen Zielgruppen den Zugang zu Beratungsleistungen, die mit f2f-Beratung bislang nicht erreicht werden konnten. Im Zusammenhang mit datenschutzrechtlichen Überlegungen erweist sich anonyme Beratung als *der Weg*, die Vertraulichkeit der Beratung sicher zu stellen, weil die Offenbarung der Identität der Ratsuchenden (auch als versehentliche) in Verbindung mit den hier vorgestellten technischen Maßnahmen ausgeschlossen werden kann.

Das Zusammenspiel fachlicher und technisch-organisatorischer Maßnahmen (TOMs) gelingt nur auf dem Hintergrund eines adäquaten Technikverständnisses. Die DGOB setzt bei ihren Mitgliedern ein Technikverständnis voraus bzw. erwartet, dass sachverständige Personen mit der Umsetzung der hier formulierten Standards beauftragt werden.

7) Als Fachverband beobachtet die DGOB **gesellschaftliche Entwicklungen und Probleme**, die mit der Beratung im virtuellen Raum zusammenhängen und versucht gegebenenfalls Einfluss zu nehmen. Als solche sind unter anderem zu nennen:

- Welche Bevölkerungsgruppen sind „digital“ nach wie vor benachteiligt und wie kann der Zugang zu professionellen Hilfestellungen verbessert werden?
- Wie gehen wir damit um, dass zunehmend nicht nur die Beratung im virtuellen Raum stattfindet, sondern auch Kontakthanbahnung, Fall-Dokumentation etc. digitalisiert werden?
- Welchen Beitrag kann die DGOB mit Hilfe ihrer Mitglieder leisten, um potentielle Ratsuchende vor den problematischen Folgen zu schützen, die aus der Nutzung sozialer Medien (z.B. Facebook, Instant Messenger (z.B. WhatsApp) und den derzeit noch nicht abzuschätzenden Folgen der Auswertung der bei den Anbietern vorliegenden Metadaten (big data) resultieren?
- Die sich mit Big Data eröffnenden Möglichkeiten und Risiken, wie beispielsweise predictive policing und big nudging. Die DGOB will fachpolitische Diskussionen initiieren und fördern, deren Ziel ist, diese Entwicklung politisch zu kontrollieren und zu begrenzen.

8) Die DGOB beobachtet folgende **Spannungsfelder im Kontext der ‚Digitalisierung‘**, die Relevanz für die psychosoziale Beratung und Therapie off- wie online besitzen:

- der Verfall der Privatheit (Stichwort „big data“),
- Vulnerabilität im Verhältnis zu Autonomie und sozialer Teilhabe (Inklusion, Exklusion),
- der Schutz der Ratsuchenden vor fachpolitischer Stigmatisierung.

Kontakt:

DGOB
Geschäftsstelle
Ernst Reuter Str. 8a
67373 Dudenhofen
Tel. 06232 / 312 86 33

Zitationshinweis:

DGOB (2018): Technisch-fachliche Standards der DGOB

Webabruf: <https://dg-onlineberatung.de/standards/>