

# sozial braucht digital

Vortrag von Eva M. Welskop-Deffaa  
beim Jahresempfang der Hessen-Caritas  
Wiesbaden, 6. Februar 2019

Meine sehr geehrten Damen und Herren,

„sozial braucht digital“ – so lautet das Motto der Jahreskampagne 2019 des Deutschen Caritasverbandes.

„sozial braucht digital“ – so lautet daher auch der Titel meines Vortrags hier heute beim Jahresempfang der Hessen-Caritas. Und damit habe ich ein Thema zu bearbeiten, das ich mir – wenn Sie so wollen - selbst mit „eingebrockt“ habe. Ein Thema, das – ganz anders als das Motto der Caritas-Jahreskampagne 2018 – nicht automatisch Zustimmung findet.

„Jeder Mensch braucht ein Zuhause“ - das haben wir im letzten Jahr plakatiert. Und wer wollte da widersprechen?

Jeder Mensch *braucht* ein Zuhause! Natürlich.

Aber: „sozial *braucht* digital“?

Das klingt ein bißchen wie

Fisch *braucht* Fahrrad.

Kamel *braucht* Nadelöhr.

Oder: Holzbläser *braucht* Blech.

Bleiben wir einen Moment bei den Holzbläsern.

Es gibt wunderschöne Musik für Blasinstrumente aus Holz.

Vivaldi brauchte keine metallene Querflöte, um mit seinen Konzerten für Flauto Unvergängliches zu schaffen.

Und doch. Mit der technischen Weiterentwicklung der Instrumente aus Blech gab es einen unüberhörbaren Kick für die Musik auf Blasinstrumenten.

Friedrich Blümel und Heinrich Stölzel waren es, die 1813 die Ventile für Trompeten und Hörner erfanden. Damit gelang die Chromatisierung dieser Instrumente und es entstanden gänzlich neue Möglichkeiten für Komponisten der E-, ebenso wie der U-Musik. Ja, es entstanden Kompositionen für reine Blechbläser-Besetzungen, die man sich – auch als leidenschaftliche Freundin der Blockflöte – nicht ohne den heraldischen Klang des Blechs vorstellen kann.

Wir halten fest:

Holzbläser *braucht* Blech –

klingt komisch, ist aber richtig.

Die innovative Entwicklungen des Musikinstrumentenbaus hin zu chromatisch klangvollen Instrumenten aus Blech haben den *Notenraum der Blasmusik* wunderbar erweitert.

Ganz in diesem Sinne verstehen wir unsere Jahreskampagne!

sozial *braucht* digital.

In einer Welt, in der sich das Digitale wie eine zweite Haut über die analoge legt, in Zeiten, in denen die Möglichkeiten der Digitalisierung die industrielle Fertigung, die Kommunikation und den Alltag der Menschen gleichermaßen revolutionieren, *braucht* auch die soziale Arbeit digitale Tools und digitale Kompetenzen.

Es erweitert sich der *Möglichkeitsraum* und das Aufgabenfeld *der sozialen Arbeit* durch die Digitalisierung, wenn und soweit der sozialen Arbeit die Möglichkeiten und Tools zur Verfügung gestellt werden, die sich ihr durch die Digitalisierung eröffnen. Und dabei geht es um weit mehr als um die elektronische Akte im Altenheim oder um die Medienerziehung in katholischen Kindertageseinrichtungen. Die soziale Arbeit, die Arbeit der Wohlfahrtsverbände, wird in ihrer ganzen Breite und Vielfalt durch die Digitalisierung erfasst.

In sieben Schlaglichtern möchte ich das heute Abend beleuchten, strukturieren und akzentuieren. Und ich beginne mit der

### **(1) Plattformisierung der sozialen Dienstleistungen.**

Online-Plattformen – von Uber über Booking.com bis zu Mechanical turk oder Flixbus– schaffen digitale Märkte, auf denen in Echtzeit und mit hohem Komfort für die Nutzerinnen und Nutzer fast alles betrachtet, bewertet und gebucht werden kann, was das Herz begehrt. Wir buchen Hotelzimmer und wir buchen Busreisen, wir buchen Essenskuriere, die die Pizza frei Haus liefern und immer mehr Menschen machen Erfahrung damit, ihre Arbeitsleistung über Plattformen anzubieten.

Der Betrieb als Austauschort von Angebot und Nachfrage nach Arbeit ebenso wie nach Gütern hat vitale Konkurrenz bekommen. Und das nicht nur oder zuerst in der Industrie, sondern vor allem in den Dienstleistungsbranchen. Haushaltsnahe Dienstleistungen bei Helpling oder Taxifahrten bei Uber sind die klassischen Dienstleistungen, die über Plattformen angeboten und nachgefragt werden.

Noch sind die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Caritas abhängig Beschäftigte. Sie haben einen Arbeitsvertrag nach AVR-Tarif, sie haben geregelte Arbeitszeiten, Urlaubsansprüche und sie zahlen Sozialversicherungsbeiträge. Ihre Kollegen und Kolleginnen aus Studium und Freundeskreis sind dabei u.U. heute schon weniger festgelegt. Sie kombinieren womöglich ein abhängiges Beschäftigungsverhältnis bei einem Arbeitgeber mit (befristeten) Teilzeit-Jobs, die sie über eine Plattform abwickeln. Zu Stundenlöhnen, die sich aus akuten Knappheitssituationen und nach den Ratings ergeben, die digital nach jedem Auftrag abgegeben werden - als „freelancer“, freiberuflich, ohne Sozialversicherungsschutz.

Die Omnipräsenz von digitalen Plattformen als Austauschorten von Gütern und Dienstleistungen aller Art ist *eine* der Dynamiken der digitalen Welt, der wir uns nicht entziehen können. So wie es sich Hotels kaum leisten können,

nicht über booking.com buchbar zu sein, so stehen wir in der Wohlfahrtspflege vor der Frage, welche unserer Dienstleistungen wir über welche Plattformen erreichbar machen wollen und welcher Anstrengungen es in unserer eigenen Digitalstrategie bedarf, um „plattform-ready“ zu werden.

Wir wissen nicht, was passiert, wenn morgen eine Familie aus München für ihre pflegebedürftige Mutter im Internet nach einem Altenheimplatz sucht und dort nichts findet. Wird sie auf analoge Suchstrategien zurückfallen oder wird sie den Suchradius im Netz auf Augsburg und Landsberg am Lech ausweiten? Und welchen Empfehlungen wird sie folgen? Denen des Sozialdienstes im Krankenhaus? Denen der Nachbarin, die vor einem Jahr einen Platz für den dementen Vater suchte? Oder den Bewertungen im Netz, die eingesammelt von vielen Unbekannten, Sterne vergeben....

Plattformisierung sozialer Dienstleistungen heißt also Information, Beratung, Buchung und Bezahlung im Netz, heißt Arbeitsorganisation über Vertragsbeziehungen, die mit dem klassischen Arbeitsvertrag wenig zu tun haben und die die soziale Absicherung für Lebensrisiken aus der Solidargemeinschaft in die individuelle Entscheidung zurück verlagern. Die Delegiertenversammlung des Caritasverbandes hat im Herbst letzten Jahres den Vorstand aufgefordert, eine Expertengruppe zu genau diesen Fragen einzurichten.

Digitalisierung als Plattformisierung ist eine Facette der digitalen Transformation, die uns in unserer digitalen Agenda besonders beschäftigt. Wir haben nicht die Erwartung, den skizzierten Trend anhalten zu können. *Sozial braucht also*: Kompetenz, als Caritas digitale Austausch- und Anbahnungsplattformen zu nutzen, damit auch morgen unsere attraktiven Angebote von denen, für die sie da sind, gefunden werden. Auf welcher Ebene wer in dieser sozial-digitalen Dienstleistungswelt welche Funktion zu erfüllen hat, ist dabei noch schwer abzuschätzen. Verknüpfung regional verteilter Dienstleistungsdatenbanken, Schnittstellenmanagement, Standardsetzung – das alles können und werden Aspekte der Ausrichtung der Caritas an den Erfordernissen der Plattformwelt sein.

Und zugleich sind wir gefordert, die Spielregeln der Austauschbeziehungen auf diesen Plattformen politisch mit zu gestalten! Wenn die Caritas die solidarischen Sicherungssysteme gegen eine Kannibalisierung durch neue Formen sozialversicherungsfreier Selbstständigkeit, durch Freelancerei und Erwerbshybridisierung schützen will, wenn sie also darauf achten will, dass nicht neue Selbstständigkeiten sozialversicherungspflichtige Arbeit verdrängen, dann bedarf dies einer regulatorischen Aufmerksamkeit in der Plattformwelt, sozialpolitisches Engagement mit einem hohen Maß an seismographischer Aufmerksamkeit und ökonomischer Kompetenz.

Plattformen, so will ich diesen ersten Punkt beschließen, vernichten keine Arbeit, aber sie verändern die Organisation von Arbeit in ihrem sozial- und arbeitsrechtlichen Wesenskern. Ein Fall für die Caritas.

## (2) Roboterisierung der Arbeit

Trend 2 in der digitalen Transformation ist die Roboterisierung der (sozialen) Arbeit. Hier gilt mit einiger Wahrscheinlichkeit, dass da, wo hochpräzise Roboter zum Einsatz kommen – egal ob in der Lagerhalle eines Medizinproduktespediteurs, im Krankenhaus oder in der Behinderteneinrichtung - sie durchaus körperlich-menschliche Arbeit nicht nur erleichtern, sondern auch ersetzen. Nach allem, was man aus den Innovationsschmieden etwa der Fraunhofergesellschaft oder der acatech zu diesem Thema hört, kann es der spezifisch deutsche Beitrag zur Digitalisierung sein, hochleistungsfähige Roboter zu entwickeln, die als Assistenzroboter komplexe mechanische Funktionalitäten mit intelligenter digitaler Technologie verbinden. Ob damit Arbeitsplätze am Ende verloren gehen oder ob die Effizienzgewinne der Roboterisierung genutzt werden, um Arbeit – etwa in der Pflege – aus dem Minutenkorsett wieder stärker auf die Bedürfnisse der Menschen auszurichten, ist nicht abschließend vorherzusagen. Aber: Wir haben als Caritas die Verpflichtung, die Chancen der Roboterisierung so zu nutzen, dass die Zusammenarbeit mit dem Kollegen Roboter für die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen als Entlastung erlebt und für die Hilfebedürftigen zum Gewinn wird. Dafür ist bereits im Entwicklungsstadium eine enge Zusammenarbeit mit der Forschung notwendig:

**Wir** müssen formulieren, welche Entwicklungen ein Fortschritt für Patienten und Beschäftigte wären.

**Wir** müssen Ideen entwickeln, wie Roboter jene Fähigkeiten erhalten, die ihren Einsatz in unseren Einrichtungen zu einem Gewinn machen.

Daher arbeitet der DiCV München eng mit der DLR zusammen, um in einem Altenheim in Garmisch-Partenkirchen konkrete Einsatzfelder für Pflegeroboter zu erforschen. Und darum ist der Deutsche Caritasverband in der Arbeitsgruppe Pflege des acatech-Programms Lernende Systeme engagiert!

Sozial braucht digital. Wir können die digitalen Helfer in unseren Einrichtungen brauchen. Damit sie aber brauchbar sind, müssen sie vom Nutzer her entwickelt und in ihrer *Entwicklung* mit unserer Kompetenz begleitet werden. Diese Zusammenarbeit von Caritas und Forschung macht Freude, sie braucht aber auch Zeit und Kollegen und Kolleginnen, die sich diese Zeit nehmen – zusätzlich zu ihren Alltagsaufgaben. Kolleginnen, die die Übersetzungsleistung zwischen sozialer Arbeit vor Ort und digitalen Freaks an der Forschungsfront leisten. Pioniere der Humanisierung einer digitalen Arbeitswelt, die - auch in den sozialen Dienstleistungsbereichen - morgen von Robotern bevölkert sein wird.

Ich gehe hier nicht in die Tiefe, aber ich glaube, Sie hören zwischen meinen Zeilen hindurch die Sorge, dass wir – eingeklemmt in strenge Finanzierungslogiken von Krankenkassen und Projektgebern, in enge Personaltabaus gerade in der sozialen Arbeit vor Ort – nicht genug Kollegen und Kolleginnen werden finden können, die sich Zeit für Experimentierräume

und Innovationsprojekte nehmen können.

Dieser Sorge wollen wir mit unserer Jahreskampagne entgegenwirken. Sozial braucht digital. Damit die digitalen Tools morgen zu den sozialen Anforderungen passen, mischen wir uns heute in ihre Entwicklung ein.

### **(3) Hybridisierung der Sozialräume**

Was der Roboter in der Altenhilfe, ist das Smartphone in der offenen Jugendarbeit. Längst navigieren Menschen – gerade Jüngere - mit ihrem Handy durch den Alltag, analoge und virtuelle Welt sind zum hybriden Sozialraum verschmolzen – mit GoogleMaps suche ich den Weg zum Veranstaltungsort in fremder Stadt, mit WhatsApp halten sich die Flashmob-Aktivistinnen und JoungCaritas-Initiativen digital informiert, während sie ganz analog zum Treffpunkt unterwegs sind.

Wer 2019 nah beim Nächsten sein will, muss als Caritas in diesem hybriden Sozialraum unterwegs sein: Mit neuen Risiken des Datenschutzes, der für eine vulnerable Zielgruppe doppelt ernst zu nehmen ist; mit neuen Kompetenzanforderungen für die Sozialarbeiter, die face-to-face mit kurzen Textnachrichten verbinden müssen.

Eine Erhebung aus dem letzten Jahr, in der wir unsere Caritas-Quartiersarbeit analysiert haben, hat zutage befördert, dass zwei Drittel der Befragten für ihre Sozialarbeit im Quartier keine digitalen Tools nutzen. Ein durchaus irritierendes Ergebnis. Die Streetworker von heute müssen „Tweetworker“ von morgen werden, mit digitalen Tools ebenso kompetent umgehen, wie mit ihrem analogen Werkzeugkasten. Denn ihre Zielgruppe hat sich längst in die digitalen Sozialräume aufgemacht. Die Junkies ebenso wie die Obdachlosen und die Menschen auf der Flucht. Ihnen allen können wir nur umfassend mit Rat und Tat zur Seite stehen, wenn wir sie auch im digitalen Kommunikationsraum treffen.

### **(4) Algorithmisierung von Entscheidungen (KI)**

Auf Platz 4 meines heutigen Vortrags zu den digitalen Herausforderungen der Caritas ist die Algorithmisierung von Entscheidungen gerutscht. Nicht selten, wenn ich über die digitale Transformation und die Caritas spreche, beginne ich mit diesem Punkt. Er markiert einen Raum der Herausforderung, der im Grunde einen ganz eigenen Vortrag braucht. Künstliche Intelligenz und ihre ethischen Implikationen sind gerade in den Arbeitsfeldern der Caritas nichts, was uns gleichgültig sein kann.

Wo bis heute Menschen in unseren Einrichtungen Entscheidungen in hierarchischer Zuordnung zu treffen haben, bricht sich diese strukturierte Ordnung heute durch die Einschaltung von Computern und Algorithmen. Wenn das Diagnose-Tool und die Big-Data-gestützte Medizin-Software zu dem Ergebnis kommen, der Befund mache eine bestimmte Diagnose hoch wahrscheinlich und empfehle entsprechend eine bestimmte Therapie, dann

verändert das tradierte Autoritäten und erprobte Prozesse im Krankenhaus – ähnlich wie dies für Cockpits und Architektenbüros gilt, wenn und wo Piloten und Bauingenieure von algorithmengestützten Systemen klare Ansagen bekommen. Kann man im Privaten die „algorithmusbasierten Entscheidungshelfer“, also beispielsweise die Ergebnisse einer Suchmaschine vergleichsweise gefahrlos ignorieren, so „befinden sich der Börsenhändler vor seinen Terminals, die Ärztin vor ihren Monitoren, der Architekt mit seinen Ergebnissen einer Statikberechnung oder die Soldatin mit ihrer Datenbrille nicht in einer so komfortablen Situation.“ (*Dirk Baecker*) Sie müssen die Informationen der digitalen Unterstützungssysteme annehmen und Entscheidungen nachvollziehen, ohne die Quelle und Qualität der Daten, die der Algorithmus nutzt, überprüfen und ohne die hinterlegten Wirkungs- und Wahrscheinlichkeitsbeziehungen, die in den Algorithmus hineinprogrammiert wurden, tatsächlich einschätzen zu können. Wer entscheidet zukünftig, welche Software genutzt, welche KI in den Arbeitsalltag einbezogen wird? Wer entscheidet, wie den Empfehlungen der Algorithmen zu folgen ist und in welchen Fällen wer begründet abweichende Entscheidungen treffen kann? Gerade, wo es um Leben und Tod geht, ist die Zusammenarbeit mit dem „Algorithmus als Kollegen“ potentiell besonders begehrt und zugleich ethisch besonders schwierig... Ein andermal dazu mehr.

#### (5) Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung / **E-Governmentisierung von Stadt, Ländern und Bund**

Den nächsten Punkt meiner tour d'horizon durch die Begegnungen von Sozial und Digital will ich nicht allzu cursorisch ausfallen lassen. Denn: Für die Digitalstrategie der Caritas, für die Frage, welche digitalen Kompetenzen wir morgen brauchen und welche digitalen Anforderungen wir morgen zu beantworten haben, ist die E-Governmentisierung der öffentlichen Hände ein wesentlicher Treiber. Ich beobachte mit Anerkennung, wie intensiv die öffentlichen Hände auf allen Ebenen aktuell ihre Digitalisierungsanstrengungen vorantreiben. Die Befragung, „der digitale Landkreis“ z.B., die der deutsche Landkreistag im letzten Jahr vorgelegt hat, macht das deutlich. Aber er formuliert auch, dass unter den wesentlichen Hemmnissen „fehlende Schnittstellen zu den Nutzern z.B. zu Notaren oder Sozialverbänden“ zu sehen sind.

Die öffentlichen Hände werden von ihren Partnern bei der Gewährleistung der Daseinsvorsorge, namentlich den Wohlfahrtsverbänden, eine enge Kooperation bei der Digitalisierung der sozialen Dienstleistungen erwarten. Da werden Kita-Plätze nur noch über Plattformen des Jugendamtes zu buchen sein und da wird der Datenaustausch zwischen Ausländerbehörde und Flüchtlingsunterkunft selbstverständlich elektronisch erwartet. Um hier anschlussfähig zu bleiben, bedarf es hoher Investitionen in sichere IT-Infrastruktur. Es bedarf aber auch eigener Kompetenz, um entscheiden zu können, welche Anforderungen und Neuerungen im Sinne einer responsiven Sozialverwaltung in hohem Maße wünschenswert sind und wo wir – als Anwälte unserer Klienten und Klientinnen – dem Datenhunger auch öffentlicher Datensammler entgegen treten müssen.

Datensammlungen, Ratings und Rankings sind neue Herausforderungen für die beschleunigte Verteufelskreisung von Lebensrisiken. Wer einmal auf die schiefe Bahn geriet, kommt in Zeiten, in denen das Internet nichts vergisst, noch schwerer zurück auf ein glückendes Leben, als zuvor.

Sozial braucht digital heißt daher für uns auch, netzpolitisch kompetent für die Teilhabechancen derer einzutreten, die in den Datenpools der digitalen Welt zu ertrinken drohen.

## **(6) Konnektive Singularisierung**

Die beiden letzten Punkte im Staccato:

Sozial braucht digital erfährt seine Konkretisierung auch in dem Teil unserer Arbeit, der sich als Möglichkeitsraum für ehrenamtliches Engagement beschreiben lässt. Unter den Vorzeichen einer voranschreitenden Singularisierung der Gesellschaft, bedarf die Ansprache und Bindung, die Motivation und die Gestaltung zivilgesellschaftlichen Engagements der digitalen Unterstützung und Ermöglichung. Ich bin immer wieder begeistert zu sehen, wie konkret sich digitale Literacy segensreich genau in diesem Bereich unserer Arbeit auswirkt. Die Anpacker-App des DiCV Osnabrück, die Kommunikation zum freiwilligen sozialen Schuljahr in Franken... viele viele Beispiele lassen sich finden, die kreativ und initiativ, bottom-up Weltverbesserung via Ehrenamt digital unterstützen.

Eine Vernetzung der jungen digital natives oder auch der Caritas-Konferenzen im sorgenden Dorf in Ovenhausen dient gesellschaftlichem Zusammenhalt – unsere Projektlandkarte auf der Homepage sozialbraucht digital hält dazu wunderbare Beispiele vor.

## **(7) Instagrammisierung politischer Partizipation**

Last but not least: die politische Mitgestaltung.

Als Caritasverband haben wir uns stets auch als politischer Akteur verstanden. Und wir haben unser politisches Tun daran gemessen, wie wirksam wir Einfluss nehmen konnten auf Entscheidungen zugunsten derer, die von Armut und Ausgrenzung bedroht sind. Die Chance, den „Betroffenen“ selbst eine Stimme zu verleihen, kann in der politischen Arena 4.0 durchaus wachsen. Online-Petitionen, die Instagrammisierung politischer Partizipation – sie bieten die Möglichkeit, dass auch Menschen mit ihren Anliegen sichtbar und vernehmlich werden, die im etablierten Politikbetrieb bislang unter die Räder gerieten. Digitalisierung als Chance der Demokratisierung – das war die Morgenröte des arabischen Frühlings. Nicht alle Hoffnungen haben sich erfüllt. Aber die Überraschungen der neuen digitalen Politikkultur – ich erinnere an die politische Ikone der Generation Instagramm AOC (Alexandria Ocasio-Cortez) – ermutigen uns, auch diesen Aspekt von „sozial kann digital gut gebrauchen“ nicht zu vergessen.

Meine Damen und Herren,

Wohlfahrtsverbände sind institutionelle Wunderwerke. Als Träger sozialer Dienstleistungen knüpfen sie ein sektorenübergreifendes Netz sozialer Infrastruktur, um – subsidiärem Staatsverständnis folgend – die Gleichwertigkeit der Lebensverhältnisse als soziale Zusage auch für diejenigen einzulösen, die von Armut und Ausgrenzung bedroht oder betroffen sind.

Stets und von Anfang an war diese Dienstleistung bei allem Anspruch an Professionalität gedacht als Möglichkeitsraum zivilgesellschaftlichen ehrenamtlichen Engagements. Und zielte auf das Empowerment, die Selbstermächtigung der Hilfebedürftigen. So dass sich anwaltschaftlich-politisches Engagement, abgeleitet aus der seismographischen Erfahrung des konkreten Helfens, nie von diesem abspalten oder trennen ließ. Kein Wunder, dass komplexe Institutionen dieser Art von der Digitalisierung gleich mehrfach, auf verschiedenen Ebenen erfasst werden. Mit den sieben Facetten/Schlaglichtern meines Vortrags habe ich – so hoffe ich – relevante Teilaspekte dieser digitalen Verwirbelung der sozialen Aufgaben sichtbar gemacht.

Sozial braucht digital!  
Sozial nutzt digital.  
Sozial wird real.

Ich danke Ihnen für Ihre Aufmerksamkeit und für Ihre freundschaftliche Verbundenheit mit dem Caritasverband. Bleiben Sie uns in Zeiten der digitalen Transformation gewogen!