

„smart welfare – Chancen und Herausforderungen für die Wohlfahrtspflege“

Zitat Prof. Dr. Eckard Minx: „Digitalisierung ist Evolution auf Speed.“

Um es vorweg zu sagen: Es gibt innerhalb der BAGFW keine abgestimmte Position zur Digitalisierung. Die grundsätzliche Bedeutung scheint mir aber unbestritten. Gleichwohl sind die folgenden Ausführungen als persönlicher Debattenbeitrag zu verstehen.

I.

Die Digitalisierung stellt eine große Aufgabe dar, die den bisherigen Status quo – auch in der Wohlfahrtspflege – in Teilen sicherlich auch disruptiv – in Frage stellen kann und wird. Die Freie Wohlfahrtspflege vor der Digitalisierung wird eine andere sein, als die nach der Digitalisierung – sofern es ein „Danach“ überhaupt gibt und das Ganze nicht als fortlaufender Prozess angesehen werden muss.

So langsam wird auch Skeptikern deutlich, dass es sich nicht um eine „Mode“ von produzierenden Branchen handelt, sondern um eine gesamtgesellschaftlich wie auch in Bezug auf Veränderungen des Sozialraums kaum zu überschätzende Entwicklung.

Die Hoffnung, Jemand löscht das Internet und dann ist alles wieder vorbei, wird sich nicht erfüllen. Sie verkennt auch die beträchtlichen Chancen, die in der Digitalisierung und dem verstärkten Einsatz digitaler Technik – Stichwort Ambient Assisted Living (AAL) „smart homes“ – liegen.

Gleichwohl eröffnen sich auch orwellsche Dimensionen einer Bevormundung und Entmündigung durch massenhaften legalen und oder illegalen Datenmissbrauch, sei es durch profitorientierte Unternehmen, sei es durch einen kontrollfetischistischen Staat. Aber auch einer weitgehenden Entmenschlichung unserer Gesellschaft.

Es wird oft der Vergleich mit der Industrialisierung bemüht. Dieser Prozess hat zunächst ja zu einer massenhaften Verelendung, ungeheurer Ungleichheit und grauenhaften sozialen Verhältnissen geführt. Die Freie Wohlfahrtspflege hat in der Bekämpfung dieser kollateralen Katastrophen eine ihrer Wurzeln.

Im weiteren Verlauf, insbesondere nach dem 2. Weltkrieg, hat die Industrialisierung aber fraglos einen bisher ungekannten Zuwachs an gesellschaftlichem Reichtum, Wohlstand und Entfaltungsmöglichkeiten für alle Menschen – in den Industrieländern – geschaffen.

Was hat den Unterschied gemacht? Natürlich: die politische Domestizierung des „Raubtierkapitalismus“, seine Gestaltung durch Politik, die Erfindung der sozialen Marktwirtschaft, eine starke Zivilgesellschaft.

Der Zukunftsforscher Eckard Minx hat kürzlich beim Kongress der Sozialwirtschaft gesagt: „Digitalisierung ist Evolution auf Speed“ ich finde „Digitalisierung ist Industrialisierung auf Speed“ fast noch besser. Was lässt sich also aus der Industrialisierung für die Digitalisierung lernen? Natürlich: Sie bedarf ebenso und zunehmend dringlich der politischen und zivilgesellschaftlichen Gestaltung, um ihre positiven Potentiale zur Geltung zu bringen und die negativen Aspekte zu vermeiden oder wenigstens klein zu halten.

Die Politik in freien Gesellschaften dabei zu unterstützen, zu beraten und herauszufordern, ist auch eine Aufgabe der Wohlfahrtspflege. Ich werde darauf später noch einmal zurückkommen.

Auf jeden Fall wollen wir nicht überrannt werden! Wir wollen nicht erschöpft hinter Entwicklungen herrennen, die andere bestimmen. Wir wollen mitgestalten! Wir wollen uns als Freie Wohlfahrtspflege in diesen Prozess einbringen. Unser Know How im Sozialen unsere beispiellose Vernetzung in die Gesellschaft hinein, macht uns potentiell zu einem einflussreichen Akteur. Die Frage ist, ob wir diese Potentiale auch entfalten können.

II.

Wie von einem epochalen Prozess auch gar nicht anders zu erwarten, ist das Thema sehr komplex und sehr vielschichtig. Wir wollen daher versuchen, es etwas abzuschichten. Die Digitalisierung betrifft die Freie Wohlfahrtspflege in allen ihren Arbeitsbereichen und Funktionen, hervorzuheben sind vor allem vier Handlungsbereiche:

1. Als Anbieter sozialer Dienstleistungen, die FW hat über 100.000 Einrichtungen und Dienste – sozusagen Filialen – überall im Land. Ihre Angebote sind überaus umfassend, sie reichen gleichsam von der Wiege bis zur Bahre.
2. Als Anwalt benachteiligter und weniger artikulationsfähiger Gruppen von Menschen. Die FW hat genauesten Einblick in alle denkbaren Lebenslagen und setzt sich dafür ein, denen zu helfen, die benachteiligt sind. Das können Menschen im ländlichen Raum, Geflüchtete oder überschuldete Menschen sein, nur um ein paar Beispiele zu nennen.
3. Als Arbeitgeber: Die FW ist in Deutschland mit etwa 1,7 Mio. Beschäftigten der größte Arbeitgeber nach dem Staat.
4. Als Mitgliedsverbände und Ermöglicher von Bürgerschaftlichem Engagement. Hier ist die Tatsache erwähnenswert, dass in den Untergliederungen der FW Raum für ca. 3 Mio. bürgerschaftlich engagierte Menschen geboten wird. Das reicht vom Vorlesen im Kindergarten bis zur Sterbebegleitung.

Wie tangiert uns in diesen Bereichen die Digitalisierung? Schauen wir auf die einzelnen Bereiche:

Zu 1. Die FW als Anbieter sozialer Dienstleistungen:

- Angebote und Dienstleistungen verändern sich teilweise grundlegend – es werden neue Angebote möglich.
 - Zu nennen sind beispielsweise – dank AAL und smart-home-Systemen – der wesentlich längere Verbleib älterer Menschen in der eigenen Wohnung und damit im vertrauten Sozialraum, was zugleich neue Dienstleistungen bzw. andere Qualifikationen des Dienstleistungspersonales (Technikaffinität, höhere Flexibilität) erfordert.
- Erwartungen und Bedürfnisse von Nutzer/innen verändern sich und rücken zunehmend stärker in den Fokus der Dienstleistungen (Angebote über Pflege und Essen-bringen hinausgehend). Die Angebote werden zunehmend vom Kunden aus gedacht.
- neue Akteure werden zu direkten Konkurrenten oder optimaler zu wichtigen Kooperationspartnern.

- wer Essen und Putzdienste anbietet, kann auch perspektivisch Pflege anbieten,
- die Wohlfahrtspflege hat nicht das Know how diesen Wettbewerb ohne Kooperationen (mit branchenfremden IT-Diensten) zu gestalten
- Die hippen social entrepreneurs die in den letzten Jahren aus dem Boden schießen, basieren zu einem großen Anteil auf neuen digitalen Lösungen z.T. alter Probleme.
- Insgesamt wird die Innovationsfähigkeit der FW auf den Prüfstand gestellt und hinterfragt. Die Zeiten wohlgefälligen Ausruhens auf den Lorbeeren bisheriger Erfolge sind vorbei.

Zu 2. in anwaltschaftlicher Funktion

- Digitalisierung verändert Teilhabemöglichkeiten – positiv wie auch negativ.
- Hier gilt es die positiven Entwicklungen zu nutzen und wo möglich zu befördern, um Menschen mehr Teilhabe, Lebensqualität und niedrigschwellige Unterstützung zu ermöglichen. Als Beispiele seien die technischen Entwicklungen im Bereich der Rehabilitation genannt. Da sind Inklusionschancen und Empowerment auf einem ganz neuen Level möglich.
- Gleichzeitig stehen wir alle vor der Herausforderung der Inklusion in die digitale Gesellschaft. Aber 21% der Deutschen waren noch nie im Internet – sie sind nicht Teil der digitalen Welt.
- Hier gilt es für die Wohlfahrtspflege den Fokus auf die gesellschaftlichen Gruppen zu richten, die am Rand stehen, sei es, da sie nicht digital natives sind oder aus Mangel an Ressourcen keinen Zugang haben. So sind Indikatoren für eine digitale Exklusion
 - Alter: 14-19 Jährige: 99%, 60-69 Jährige: 69%. Tendenz: Aufholend
 - Bildung: 99% der Schüler/innen, 62% mit Hauptschulabschluss. Tendenz: Stagnierend
 - Berufstätigkeit: 90% der Berufstätigen, 60% der Nichtberufstätigen¹
- Insofern bedeutet die Digitalisierung für die Wohlfahrtspflege auch eine Verschiebung von Zielgruppen, die Bedarf an Unterstützung und Lobby

¹ vgl. Initiative D21 e. V. (2016): *D21-DIGITAL-INDEX*. Jährliches Lagebild zur Digitalen Gesellschaft. <http://initiatived21.de/app/uploads/2017/01/studie-d21-digital-index-2016.pdf>

haben. Insbesondere dann, wenn die kompetente Technik-Nutzung nicht nur als Vorteil bewertet wird, sondern als notwendige Voraussetzung für gesellschaftliche Teilhabe. Die sich abzeichnende „digitale Spaltung“ führt also selbst zu neuen Formen der Benachteiligung.² Oder anders gewendet: Wenn digitale Kompetenz als eine neue Determinante sozialer Ungleichheit betrachtet werden muss, wird die digitale Inklusion zur gesellschaftlichen Aufgabe.³

- Hier ist die Freie Wohlfahrtspflege mit ihren vielfältigen Werten und auch mit neuen zielgruppenadäquaten Angeboten und vor allem Anspracheformen gefragt.
- Sie muss hier auch die ethischen Fragen thematisieren, die mit der Digitalisierung aufgeworfen werden. Am offensichtlichsten ist dies in der Robotik: Was darf Technik? Wo kann sie den Menschen entlasten, wo kann sie ihn ersetzen und wo sind die Grenzen solcher Prozesse? Die Pflege durch Maschinen kann als Entmenschlichung verurteilt aber auch als Ausweg aus dem „Terror der Intimität“ gepriesen werden. Wo liegen die Grenzen des Erlaubten?
Hier ist konsequent die Perspektive der Betroffenen einzunehmen und gesellschaftlich wirksam zu machen.

Zu 3. als einer der größten Arbeitgeber in Deutschland

- Die Arbeit 4.0 betrifft auch die Wohlfahrtspflege sowie alle Akteure, die den Sozialraum aktiv mitgestalten wollen.
- Die eben erwähnten neuen Angebote und Anspracheformen setzen Personal voraus, das digital affine und sensibel ist. Es bedarf einer systematischen Aus- und Weiterbildung in „sozialen“ Berufen zu den Chancen und Risiken digitaler Teilhabe aber auch einer verstärkten Kompetenzausbildung. So gewinnen Empathie sowie Vermittlung zwischen Technik und Kunden in einer zunehmend digitalisierten Gesellschaft weiter an Bedeutung und implizieren damit neue Erwartungen an das Personal.

² vgl. Ehlers, Naegele, a.a.O., S 7

³ vgl. Ehlers, Anja, Naegele, Gerhard, Abschlussbericht zur Vorstudie „Weiterbildung zur Stärkung digitaler Kompetenz älterer Menschen“, Dortmund 2016, S. 6

- Für viele, vor allem junge Menschen und Berufsanfänger, ist Digitalisierung ein Ausdruck von Modernität. Wer das nicht zu bieten hat, ist als Arbeitgeber weniger attraktiv. Das können wir uns in Zeiten des Fachkräftemangels schlicht nicht leisten.

Zu 4. als Orte bürgerschaftlichen Engagements, sei es in den traditionellen Formen der Mitgliedschaft in einem Verein oder des Ehrenamtes, sei es in allen denkbaren Ausprägungen sozialen Engagements

- Insbesondere die großen Flüchtlingsbewegungen der letzten Jahre haben noch einmal deutlich gezeigt, dass dieses Engagement im Wandel ist. Ähnlich wie oben als Arbeitgeber, geht es auch hier um moderne Angebote und diese sind häufig mit digitalen Lösungen verbunden. Wer hier und jetzt und sofort helfen will, der will keine Warteschleifen und Hierarchien, der will Angebote in Echtzeit. Das geht nur digital.
- Wenn wir uns hier nicht zügig an neue Anforderungen anpassen, verlieren wir die digital natives.
- Die Digitalisierung eröffnet aber auch ganz neue Angebote der Teilhabe und des Engagements. Bis dahin, dass wir dringend Vermittler benötigen, die weniger technikaffinen Zielgruppen, wie Älteren Menschen oder Behinderten, die neuen Möglichkeiten und den Umgang mit der Technik nahe bringen.
- Wir werden Gelegenheit haben, diese Aspekte im Workshop „Bürgerschaftliches Engagement in der vernetzten Gesellschaft“ noch zu vertiefen.

Und was bedeutet das jetzt alles? Was ist zu tun und was ist zu unterlassen? Was ist auf dem Weg zu „smart welfare“ wichtig? Ich will ein Resümee versuchen:

1. Wir sollten uns immer wieder bewusst machen, Digitalisierung dient keinem Selbstzweck, sondern kann ein Instrument sein, mit dem die Lebensqualität des Einzelnen sowie das Zusammenleben im Sozialraum gestärkt und vorangebracht werden soll. Insofern geht es nicht um einen möglichst hohen, sondern um einen anlassbezogenen und zielgerichteten Technikeinsatz.
2. Gleichzeitig sind Fragen der Finanzierung neu zu diskutieren, denn wenn wir von Investitionen reden, sind nicht mehr nur reale Begegnungs- und

Vernetzungsräume im Kiez – also Immobilien, sondern auch eine virtuelle Infrastruktur gemeint.

- In der SGB-Finanzierung der Sozialen Arbeit aber auch in der Projektförderung wird die Bedeutung der Digitalisierung noch nicht befriedigend abgebildet. So besteht der Eindruck, dass das Thema immer noch zur Verwaltung zählt aber nicht für die Kernarbeit relevant sei.
 - Selbst im gerade verabschiedeten Bundesteilhabegesetz im Übrigen aus dem gleichen Ressort, dass mit großen Verdiensten das Weißbuch „Arbeit 4.0“ erarbeitet hat, wird die Digitalisierung nicht wirklich mitgedacht.
 - Die bekannten Förderprogramme der Bundesministerien im Rahmen der digitalen Agenda der Bundesregierung – insbesondere des BMWi – verdeutlichen die Relevanz des Themas, richten sich aber primär an klassische Wirtschaftsbereiche und weniger an die Sozialwirtschaft oder gar die Zivilgesellschaft.
3. Eine weitere Aufgabe, die sich aus der Digitalisierung ergibt, sind Kooperationen und Austausch über die gewohnten Branchengrenzen hinweg – so wie heute hier. Der Sozialraum lässt sich nicht von einem Akteur gestalten. Es bedarf des wechselseitigen Austauschs und der Kooperation teilweise in zeitlich begrenzten Projekten mit teilweise ganz neuen Akteuren.
4. Die Digitalisierung wird oft als Revolution angekündigt. Dieses Potential hat sie. Aber die Praxis zeigt auch, dass nicht Aktionismus, sondern eine anlassbezogene Umsetzung – ohne Überforderung des Personals und der Klienten – zielführend ist.
5. Aber klar ist auch: Der Zug rollt und zum Aufspringen ist er demnächst schon zu schnell. Wir müssen jetzt handeln. Alle Akteure im Sozialraum sind dazu aufgerufen.