

# Digitale Agenda und Gemeinwohl



VON EVA M. WELSKOP-DEFFAA  
Die Diplom-Volkswirtin Eva M. Welskop-Deffaa ist seit Juli 2017 im Vorstand des Deutschen Caritasverbandes zuständig für Sozial- und Fachpolitik sowie für die Digitale Agenda des Verbandes. Zuvor war sie Leiterin der Abteilung Gleichstellung im Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend und im Bundesvorstand der Vereinten Dienstleistungsgewerkschaft (ver.di) zuständig für Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik.  
[www.caritas.de](http://www.caritas.de)

**Die Arbeit der Verbände, Dienste und Einrichtungen der Freien Wohlfahrtspflege wird durch die Digitalisierung der Gesellschaft grundlegend infrage gestellt. Der Deutsche Caritasverband will mit einer »Digitalen Agenda« gegensteuern, mit der auch Menschen erreicht werden können, die oft zu den Verlierern der Veränderungen gehören.**

Die Digitalisierung verändert, wie wir kommunizieren, arbeiten, einkaufen – kurzum: wie wir leben. (1) Sie scheint als »unaufhaltsamer Megatrend im öffentlichen Bewusstsein angekommen zu sein.

Doch vieles dreht sich dabei vor allem um die Frage, wie der digitale Wandel die Wirtschaft verändert. Viel zu wenig diskutieren wir hingegen, wie die Digitalisierung unsere Gesellschaft verändert. Wenn Netzzugang als unverzichtbarer Teil öffentlicher Daseinsvorsorge gilt und Maschinen bereue menschliche Schicksale entscheiden, geht es aber um mehr als neue Geschäftsmodelle. Es geht ums Gemeinwohl im digitalen Zeitalter!«, diese Sätze aus der Broschüre »Gemeinwohl im digitalen Zeitalter« (2) sind leider heute so richtig wie vor einem Jahr.

Die Debatten zur Digitalisierung sind wesentlich Debatten über die digitale Transformation der produzierenden Wirtschaft geblieben. Die gemeinsame Absichtserklärung »Digitale Transformation und gesellschaftlicher Zusammenhalt«, die die Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege im September 2017 zusammen mit der damaligen Bundesfamilienministerin Katharina Barley vorgestellt haben, hat eine Trendwende in der öffentlichen Debatte bislang nicht einzuläuten vermocht.

Allerdings wurde dort kompakt und zutreffend festgestellt, welche Bedeutung dem (erneuerten) Leistungsangebot der Wohlfahrtspflege in Folge der digitalen Transformation zukommt,

um in der »Gesellschaft 4.0« digitale Chancen für alle nutzbar zu machen: Es ist ihre Aufgabe zu verhindern, dass uncinholbare Vorsprünge kleiner digitaler Eliten neue soziale Spaltungen entstehen lassen. »Das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) und die Verbände der Freien Wohlfahrtspflege sind sich einig, dass die Innovationskraft der Verbände und die Gestaltung einer »sozialen Infrastruktur 4.0« von herausragender Bedeutung sind für die Ausrichtung der digitalen Transformation am Gemeinwohl und für die Stärkung des sozialen Zusammenhalts durch die Digitalisierung.« (3)

Was aber meint »soziale Infrastruktur 4.0«? Und: Gibt es eine Agenda, auf die sich die Verbände verständigen können, um das mit dem Bundesfamilienministerium formulierte Programm einzulösen?

Für den Caritasverband gilt: Die Diskussion über die digitale Transformation ist – während in vielen Handlungsfeldern und bei zahlreichen ihrer Träger und Mitglieder die Digitalisierung der Sozialen Arbeit rasend voranschreitet (4) – eine tastende Debatte, geprägt vom gelegentlich verstörenden Gefühl, dass sich (Gegenwart und) Zukunft in wesentlichen Veränderungsaspekten nicht mehr verstehen und überblicken lassen.

Dem Vorhaben, im Caritasverband eine Digitale Agenda zu entwerfen, geht daher eine Alphabetisierungsanstrengung voraus: Es geht darum Voka-

beln zu verabreden, mit denen sich die Prozesse der digitalen Transformation für möglichst viele nachvollziehbar beschreiben lassen und darum, die von den Silicon Valleys herüberwehenden Code-Wörter (»agil«, »connectivity«, »design thinking«, »Responsivität« etc.) auf

verschiedenen Begriffen evozierten Vorstellungen beinhalten normative Annahmen und führen zu stillschweigenden Folgerungen – nicht nur aber auch in Bezug auf subsidiäre Verantwortung im Caritasverbund, über den anzustrebenden Aktionsradius der Caritas im

und grundlegend sein werden. Die bloße Addition von IT-Einzelprojekten wird weder ausreichen, um die anstehenden Erfordernisse zu bewältigen noch sie zu beschreiben.

Seit dem Start des Projektes »Koordination Digitale Agenda« im Jahr 2017 hat der Deutsche Caritasverband drei Phasen der Klärung und Verständigung durchlaufen, wohin er sich entwickeln will, um auch in zehn Jahren noch als Wohlfahrtsverband lebendiger Teil einer Sozialen Infrastruktur 4.0 zu sein: Nach einer Phase der Erhebung laufender Digital-Projekte und Digital-Maßnahmen bei den Diözesancaritasverbänden (Phase 1), ließen sich erste Leuchttürme der digitalen Agenda identifizieren und auf einer »Landkarte der Leuchttürme« verorten (Phase 2), für die jetzt (Phase 3) die zugrundeliegenden Muster und Zusammenhänge beleuchtet und Ermöglichungskerne gesucht werden.

Die »Kontinente« auf der »Landkarte der Leuchttürme« bezeichnete der Deutsche Caritasverband dabei mit jenen Aspekten, mit denen der Gründer des Deutschen Caritasverbandes Ende des 19. Jahrhunderts die Notwendigkeit erklärt hatte, einen gemeinsamen Dachverband für die damals bereits sehr lebendige Caritasbewegung zu gründen.

»Studieren, Organisieren und Publizieren« waren die drei Begriffe, mit denen Lorenz Werthmann beschrieb, welche Aufgaben dem damals neuen Spitzenverband zukommen würden: Es

## »Die verwendeten Begriffe determinieren die – scheinbar – zwingenden Schlussfolgerungen«

die Wirklichkeit der Sozialen Arbeit zu beziehen. Ohne die Bereitschaft, dabei mindestens vorläufig auch Begriffe zu verwenden, deren dynamische Offenheit für die anstehenden Veränderungen mit Unschärfe und mangelnder Präzision erkauft wird, kann es dabei erkennbar nicht gehen.

Zugleich ist uns bewusst: Je nachdem, welche (scheinbar) naheliegenden Begriffe und Konzepte wir nutzen, um die digital getriebenen Entwicklungen zu bezeichnen, ergeben sich unterschiedliche konzeptionelle Schlussfolgerungen. Sollen wir Uber als modernes Taxiunternehmen, als sozialversicherungsbeitragsmeidenden Arbeitgeber oder als anwendungsorientierten Software-Entwickler ansehen? Sollte Facebook verstanden werden als eine algorithmengetriebene Plattform oder als ein Verlagshaus, das verantwortlich ist für das, was es veröffentlicht? Ist die (Film-) Tauschbörse The Pirate Bay ein elektronisches Infrastrukturangebot, ein Archiv von Freunden oder ein spezialisiertes »schwarzes (Nachrichten-) Brett« (5)

Und wollen wir als Caritas morgen eine Dienstleistungsplattform sein, über die wir unser Angebot auf die Bedürfnisse der (zahlungskräftigen) Nutzerinnen und Nutzer von Pflegediensten und anderen sozialen Gütern hin ausrichten, oder sind wir auf dem Weg zu einem digital-analogen Beratungsnetz, das jene auffängt, die in hybriden Sozialräumen ins Straucheln geraten? (6) Lässt sich beides in einem Wohlfahrtsverband 4.0 verknüpfen und wenn ja wie?

Die Diskussion über die Digitale Agenda des Caritasverbandes ist nicht zuletzt eine Diskussion über Leitbilder und verbandliche Ausrichtung – die mit

worldwideweb, über Regulierungsnotwendigkeiten, Prioritäten von Vertraulichkeit und Datensouveränität und andere Wertorientierungen.

### Soziale Infrastruktur 4.0

Die weit verbreitete Sympathie für das Anhängsel »4.0« hat unter diesen Umständen auch den Caritasverband auf dem Weg zu einer Digitalen Agenda erfasst. Wo wir noch nicht genau wissen, worin die wesentlichen Effekte der Digitalisierung bestehen (sollen), können wir mit der angehängten »4.0« immerhin deutlich machen, dass wir damit rechnen, dass sich der Beobachtungsgegenstand im Zuge der digitalen Transformation, der er ausgesetzt ist, maßgeblich verändern wird. (7)

## »Sollen aus Wohlfahrtsverbänden digitale Dienstleistungsplattform werden?«

Besonders erfolgreich ist dieser Kunstgriff in der Wortzusammensetzung »Industrie 4.0« gelungen: Sie macht beinahe unmissverständlich deutlich, dass die digitale Transformation es in Bezug auf Geschwindigkeit, Reichweite und alltagsweltliche Bedeutung mit jener Phase der Wirtschaftsgeschichte aufnehmen kann, die im 19. Jahrhundert in Europa Gesellschaft und Arbeit »revolutioniert« hat. Mit der an die Soziale Infrastruktur angefügten 4.0 lässt sich entsprechend signalisieren, dass die Veränderungen, die von den Wohlfahrtsverbänden erwartet werden (müssen), tiefgreifend

ging um Professionalisierung Sozialer Arbeit, Qualitäts- und Kompetenzsicherung durch Qualifikation; es ging um organisatorische Neuerungen und strukturelle Verbindungen zur Verabredung gemeinsamer Ziele und Ressourcen; Ziel war die breitenwirksame Veröffentlichung von Praxisergebnissen, wissenschaftlichen Caritaserforschungen, fachlichen Erörterungen.

Die Beobachtung Werthmanns, »dass die technisch und methodisch außerordentlich vervollkommnete Wohlfahrtspflege der außerkirchlichen Kreise erhöhte Anforderungen an unsere Cari-

tasübung stellt« (8), war wesentlicher Treiber der Gründung des Caritasverbandes.

Heute ist die Arbeit der Caritaseinrichtungen wieder – wie damals – grundlegend herausgefordert durch »technisch und methodisch außerordentlich vervollkommnete« Mitbewerber; es sind die

und datensparsam innerhalb des Caritasverbandes zu teilen. Dafür müssen neue Schnittstellen programmiert, Rollen definiert und Kompetenzen vorgehalten werden. In einem Verband, der daran gewöhnt ist, Daten vor Ort nach den Vorgaben kommunaler Partner zu erheben und zur Verfügung zu stellen, ist

Vorzeichen der Digitalisierung. Gemeinsame Absichtserklärung von BMFSFJ und Verbänden der Freien Wohlfahrtspflege vom 7. September 2017 (online unter bagfw.de ; abgerufen am 3. Februar 2018).

**Encore (2018):** The annual magazine on internet and society research, Volume 2017, published January 2018 by Alexander von Humboldt Institute for Internet and Society, Berlin.

**Europäische Kommission (2017):** Attitudes towards the impact of digitisation and automation on daily life. <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/attitude-towards-impact-digitisation-and-automation-daily-life>.

**Kreidenweis, Helmut/Dietmar Wolff:** IT-Report für die Sozialwirtschaft 2018, Ingolstadt 2018.

**Meine, Jonas (2017):** Hybride Sozialräume durch digitale Netzwerkstrukturen im Stadtquartier, in: Tim Hagemann (Hg.), Gestaltung des Sozial- und Gesundheitswesens im Zeitalter von Digitalisierung und technischer Assistenz, Baden-Baden, S. 21-34.

**Noppel, Constantin (1915):** Denkschrift über den Ausbau der katholischen Caritasorganisation, Freiburg im Breisgau.

**Stiftung Digitale Chancen, Masterplan Digitalisierung und Demographischer Wandel 2018-2021.** [www.digitale-chancen.de](http://www.digitale-chancen.de).

**Welskop-Deffaa, Eva M. (2017a):** Zusammen Heimat gestalten. Gedanken zu 120 Jahren Caritasgeschichte. Festvortrag anlässlich des 120. Geburtstags des Caritas-Ortsverbandes Essen am 17. September 2017 im Grillo-Theater in Essen (abzurufen unter: [www.caritas.de](http://www.caritas.de) | Strukturundleitung I).

**Welskop-Deffaa, Eva M. (2017b):** #BarmherzigeSamariter für digitale Nomaden, in: CIVIS 2/2017, S. 44-49.

**Welskop-Deffaa, Eva M. (2017c):** Not sehen und handeln 4.0, in: Caritas Jahrbuch 2018, S. 28-31.

## »Nah bei den Nächsten« – das trifft heute auch auf Alexa, Helpling und Google Assistant zu

Alexas, Helplings und Google Assistants dieser Welt, die mit individualisierten Dienstleistungen im »Smart home« für die Menschen erreichbar sind und die es der Caritas und den anderen gemeinnützigen Leistungserbringern immer umfassender schwer machen, noch in der Weise »nah bei den Nächsten« zu sein, wie es ihrem Anspruch entspricht.

Der Erfolg der verschiedenen Plattformanbieter verdankt sich wesentlich ihrer strategischen Datenerfassung und Datensammlung, verbunden mit deren intelligenter Sortierung und Analyse, die die umfassende Nutzung der Daten für neue passgenaue Angebote ermöglicht. Google weiß dank seiner umfassenden Datensammlung und kontinuierlich verbesserter Algorithmen früher als jede Schwangerenberatungsstelle, dass eine junge Nutzerin ein Kind erwartet, sobald sie anfängt, wiederholt nach Babykleidung Ausschau zu halten und Partydrinks systematisch wegeklickt.

Ermöglichungskern einer erfolgreichen Digitalstrategie des Caritasverbandes wird daher für alle größeren Leuchtturmprojekte – von der Online-Beratung über die Jobbörse bis zur Dienstleistungsvermittlung – die gezielte Organisation der Caritas-Daten sein. Keinesfalls sollten sich die Gliederungen darüber täuschen, wie umfassend (amerikanische) Datenkraken heute schon auf öffentlich verfügbare Caritasdaten zugreifen und diese interpretieren können – auch booking.com kannte Hotels bald besser als die Hotelketten selbst.

Daten erfolgreich gegen die Verzweckung durch Dritte zu schützen setzt voraus, sie für die eigene Nutzung optimal aufzubereiten und datensicher

die gemeinsame verantwortungsvolle Datennutzung unbestreitbar eine der größten Herausforderungen einer konzertierten Digitalen Agenda.

### Anmerkungen

- (1) Europäische Kommission, 2017.
- (2) Beining, 2017, S. 3.
- (3) BMFSFJ/BAGFW, 2017, S. 1.
- (4) Kreidenweis/Wolff, 2018, S. 24.
- (5) Vgl. dazu die interessanten Diskussionen in encore 2018.
- (6) Welskop-Deffaa, 2017b, S. 45 und Meine, 2017, S. 22.
- (7) Welskop-Deffaa, 2017c, S. 28.
- (8) Constantin Noppel, Denkschrift über den Ausbau der katholischen Caritasorganisation für die deutschen Bischöfe, S. 9.



**Leonie Beining (2017):** Gemeinwohl im digitalen Zeitalter, [www.stiftung-nv.de/de/publikation/gemeinwohl-im-digitalen-zeitalter-gesamtbroschue](http://www.stiftung-nv.de/de/publikation/gemeinwohl-im-digitalen-zeitalter-gesamtbroschue).

**Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2017):** Digitale Transformation und gesellschaftlicher Zusammenhalt. Organisationsentwicklung der Freien Wohlfahrtspflege unter den

### Lesetipp

Das Bewusstsein von der Bedeutung der Digitalisierung hat die Sozialwirtschaft erreicht. An vielen Stellen wird nach gangbaren Wegen in die Zukunft gesucht. Eine Fachtagung der Diakonie über Plattform-Ökonomie und Arbeiten 4.0 in der Sozialwirtschaft stellte dazu Konzepte und Ideen vor.

**SOZIALWIRTSCHAFT aktuell 11/2018**  
[www.sozialwirtschaft.nomos.de/sozialwirtschaftaktuell](http://www.sozialwirtschaft.nomos.de/sozialwirtschaftaktuell)