

# Sozialraum Digital – Souveränität in der digitalen Welt

15. Juni 2018 in Berlin

---

## „Freie Wohlfahrtspflege – mehr Teilhabe durch Digitalisierung ermöglichen“

Vortrag Brigitte Döcker, Vorsitzende BAGFW Sozialkommission I und  
Vorstandsmitglied AWO Bundesverband

*Es gilt das gesprochene Wort*

Die Digitalisierung verändert unsere Gesellschaft mit hoher Entwicklungsdynamik.

Durch ihre alltägliche Präsenz prägen die digitalen Technologien zunehmend alle Lebensbereiche:

- die Art der Kommunikation
- die sozialen Beziehungen,
- das Lernen
- die Arbeitswelt
- das Konsum- und Freizeitverhalten.

Die digitale Transformation erfordert Anpassungsleistungen in allen Lebensbereichen. Umso mehr sie von den Menschen als gestaltbar erlebt wird, umso mehr wird sie positiv erlebt werden. Dieser Aspekt ist von großer Bedeutung, wäre aber ein eigenes Thema.

Was bedeutet die digitale Transformation für die Verbände der Freien Wohlfahrtspflege (FW)?

In all ihren Funktionen hat die Freie Wohlfahrtspflege eine digitale Transformation zu leisten.

1. **Erbringer sozialer Dienstleistungen** in allen Feldern der sozialen Arbeit, in Gesundheit, Pflege. In Bildung und Erziehung. In Fort- und Weiterbildung
2. **Zivilgesellschaftlicher Akteur vor Ort** mit vielen freiwillig Engagierten ehrenamtlich tätigen Menschen
3. **Anwalt für Menschen**, die wenig Lobby haben.

Für die Verbände der Freien Wohlfahrtspflege als Akteure auf Bundes-, Landes- und kommunaler Ebene und ihrem Netz an Diensten und Einrichtungen eröffnet die Digitalisierung großartige Möglichkeiten der Information, Kommunikation und Abstimmung.

Dafür müssen sie ihre Kommunikationswege, Angebotsformen und Arbeitsweisen überprüfen und sie konsequent von den Nutzer\*innen her entwickeln.

Die breitgefächerten und zugleich tiefgreifenden zusätzlichen Aufgaben können nur in einem umfassenden Prozess der verbandlichen Organisationsentwicklung zur Erarbeitung und Umsetzung jeweiliger verbandlicher digitaler Agenden geleistet werden.

### Anforderungen ergeben sich in den Bereichen:

- der verbandlichen Kommunikation
- der Zugangswege zu Zielgruppen (und Engagierten),
- der lebensbegleitenden Bildung und Qualifizierung,
- der Kooperation und Vernetzung mit neuen Partnern,
- der Implementierung neuer technologischer Lösungen
- der verbandlichen Infrastruktur,
- des Wissensmanagements und des Wissenstransfers;

### Aus der Digitalisierung resultieren neue, erhöhte Anforderungen und Bedürfnisse und diese Anforderungen bedingen

- Leistungsfähige, sichere, vernetzte Infrastrukturen
- Rechtskonforme Compliance-Strukturen
- Digitale, schnelle und sichere Geschäftsprozesse
- Wissensmanagement und E-Learning
- Interaktive Kommunikationsformen
- Datenschutz

### Anwaltsfunktion und zivilgesellschaftliche Akteurin

Genauso haben wir diesen Prozess gesellschaftspolitisch aktiv mitzugestalten im Rahmen unserer anwaltlichen Funktion.

Das Ziel der Freien Wohlfahrtspflege ist es, den Menschen Teilhabe an und Partizipation in der Gesellschaft zu ermöglichen. Dafür bietet Digitalisierung Chancen. Sie ist inzwischen in vielen Bereichen aber auch elementare Voraussetzung für gesellschaftliche Teilhabe. Das heißt, der Zugang muss gewährleistet sein. Das bedeutet: die Ausstattung mit der Technik gehört zum Existenzminimum bzw. Grundsicherung zugerechnet, genau wie die anfallenden Gebühren für deren Nutzung Teil der Leistungen sein müssen. Der Zugang zu Netzen muss als Teil in die Daseinsvorsorge aufgenommen werden. Weiter ist die Kompetenzentwicklung zur Nutzung unbedingt miteinzubeziehen, denn diese bildet eine deutliche nicht zu unterschätzende Barriere.

Wenn grundlegende Voraussetzungen der Teilhabe an der Digitalisierung aufgrund des materiellen Zugangs nicht vorhanden sind, bedeutet dieses Ausschluss. Nicht nur die materiellen Ressourcen können diesen Mangel bewirken auch wenn die Kompetenzen zur Nutzung fehlen. Und das betrifft

nicht nur Senioren. Insofern gehört auch eine befähigende Begleitung dazu.

Aus Sicht der Freien Wohlfahrtspflege stellen sich damit zwei Aufgaben:

Erstens durch digitale Angebote mehr gesellschaftliche Teilhabe zu ermöglichen. Zweitens – das scheint die größere Aufgabe zu sein – die Digitalisierung sozial zu gestalten. Hierfür kooperieren wir mit unterschiedlichen Akteuren und bringen unsere Perspektive einer sozialen Digitalisierung in die politische Diskussion ein. Zugänge ergeben sich nicht von allein, sondern müssen bewusst gestaltet sein. Hier zeigen erste Erfahrungen, dass eine generationenübergreifende Arbeit hier sehr hilfreich sein kann. Aber auch verschiedene Modellprojekte in der Quartiersentwicklung machen hier gute Erfahrungen, wo die Kompetenzen von Jungen und Älteren zum Nutzen aller geteilt werden auch im Hinblick auf neue digitale Technologien.

Das Thema Digitalisierung muss also auch Teil des Angebotes von Einrichtungen und Diensten für alle Zielgruppen sein.

Nur am Rande sei hier erwähnt, dass das gesamte Bildungs- und Ausbildungssystem der sozialen Berufe sowie Gesundheits- und Pflegeberufe digitale Kompetenzförderung in die Curricula aufnehmen muss.

Dafür ist einerseits strukturiertes Vorgehen gefragt, aber es müssen auch kreative Wege und gute Praxis gefunden werden.

Die Freie Wohlfahrtspflege versteht sich aber auch als Mahnerin, wenn es darum geht, auf Gefahren der Digitalisierung hinzuweisen.

Hier nur ein kurzer Exkurs zur **Plattformökonomie**

Florian A. Schmidt hat in seiner Veröffentlichung *Arbeitsmärkte in der Plattformökonomie – Zur Funktionsweise und den Herausforderungen von Crowdwork und Gigwork*, Friedrich-Ebert-Stiftung, 2017, Regulierungsbedarf in zwei Richtungen aufgezeigt, nämlich der Kunden/ Nutzer als auch der Mitarbeitenden (Crowd-/Gigworker):

Er stellt fest, dass

1. **Dienstleistungen am Menschen**, die über Plattformen angeboten werden, nicht den üblichen und für die Sicherheit, Verlässlichkeit und Qualität angewendeten Normen entsprechen. Wer verantwortet bei der Buchung und Umsetzung der Dienstleistungen am Menschen, dass die Qualität stimmt, vor allem gegenüber besonders vulnerablen Zielgruppen wie z.B. älteren oder pflegebedürftigen Menschen. Wer sichert zu, dass, wenn man eine Haushaltshilfe gebucht hat, diese tatsächlich jemand kommt, Vertrauenswürdigkeit besteht und die Erbringung der Dienstleistung in einer ordentlichen Qualität erbracht wird? Wir sind immer daran interessiert, dass Menschen in Würde mit hoher Qualität versorgt werden und hier verabschieden wir uns davon? Hier besteht auf jeden Fall Regulierungsbedarf.

2. in Richtung der sog. **Crowdworker**: Entlohnung, Arbeitsbedingungen und soziale Absicherung stellt Schmidt fest:

„So basieren die Geschäftsmodelle zur Vermittlung von Dienstleistungen (über Plattformen) in der Regel auf der Beschäftigung von Soloselbstständigen, die auf eigene Rechnung, mit schlechter Entlohnung und ohne soziale Absicherung die Arbeit verrichten. Weder die Auftraggeber\_innen noch die Plattformbetreiber\_innen übernehmen Arbeitgeberpflichten gegenüber den selbstständig Beschäftigten. Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz, Qualität der Arbeit und soziale Absicherung liegen also alleine in der Verantwortung der Auftragnehmer\_innen, auf die üblichen Formen der Mitbestimmung besteht qua Erwerbsstatus kein Anspruch.“<sup>1</sup>

Bei diesem kleinen Exkurs möchte ich es an dieser Stelle belassen.

## Wie nun steht die Bevölkerung zur Digitalisierung

Das Zentrum für Qualität in der Pflege hat im April 2018 eine Studie veröffentlicht zur „Einstellung der Bevölkerung zu digitaler Unterstützung in der Pflege“

Die Fragestellung wurde formuliert vor dem Hintergrund des Fachkräftemangels und des möglichen Rückgangs pflegender Angehöriger:

„Insbesondere bestehen digitale und technische Potenziale, um Pflegende zu entlasten und die Autonomie von Pflegebedürftigen zu stärken. So können entsprechende Anwendungen zum Beispiel bei Routinetätigkeiten assistieren, bei körperlich belastenden Verrichtungen unterstützen oder Monitoringfunktionen in der Pflege übernehmen.“<sup>2</sup>

## Ergebnisse: Einschätzung von Chancen und Risiken einer digitalen Unterstützung in der Pflege

- Knapp zwei Drittel (64 Prozent) sehen in der Nutzung digitaler Techniken in der Versorgung pflegebedürftiger Menschen eher Chancen als Probleme.
- 84 Prozent halten digitale Anwendungen für sinnvoll, um Pflegenden ihre Arbeit zu erleichtern.
- Drei Viertel (74 Prozent) glauben, Pflegebedürftige können durch technische Unterstützungssysteme ein selbstbestimmteres Leben führen.
- 75 Prozent haben Bedenken wegen der Datensicherheit.

<sup>1</sup> Schmidt, Florian A. (2017): Arbeitsmärkte in der Plattformökonomie – Zur Funktionsweise und den Herausforderungen von Crowdwork und Gigwork. S. 2 (<http://library.fes.de/pdf-files/wiso/12826.pdf>).

<sup>2</sup> Eggert, Simon u.a. (2018): Einstellung der Bevölkerung zu digitaler Unterstützung in der Pflege. S. 1 ([https://www.zqp.de/wp-content/uploads/ZQP\\_Analyse\\_PflegeDigitalisierung.pdf](https://www.zqp.de/wp-content/uploads/ZQP_Analyse_PflegeDigitalisierung.pdf)).

Betrachtet man die Teilhabechancen durch die Digitalisierung, fallen einem vielfältige Beispiele ein. Dank digitaler Hilfsmittel können Menschen mit Behinderungen sich besser in Gesellschaft einbringen und sind in ihrer Selbständigkeit und Mobilität unterstützt. – sei es durch Apps oder Hardware. Unterstützung bietet z.B. hier auch wheel map, eine wachsende Landkarte mit Orten und den verfügbaren Kriterien der Barrierefreiheit.

Dank Online-Plattformen entstehen neue Austausch- und Beteiligungsmöglichkeiten – unabhängig von bisherigen Barrieren im Alltag.

Den Wunsch eines Großteils der Senior\*innen ist es im Alter in ihrem gewohnten häuslichen Umfeld zu bleiben. Dieser Wunsch kann mit Unterstützung von Ambient-Assisted-Living-Systemen realisiert werden.

An diesen Stellen wird deutlich, wie die Digitalisierung die Lebensqualität – auch bis ins hohe Alter – steigern kann. Vorausgesetzt: die jeweiligen Akteure haben Zugang und Kompetenzen zur Nutzung der neuen Möglichkeiten und die Frage ist geklärt, wer die Technik finanziert.

Die Finanzierungsfrage kann hier eine große Hürde darstellen, die entscheidet ob Teilhabe oder Exklusion stattfindet.

Ein schönes Beispiel angesichts des Titels der heutigen Veranstaltung Sozialraum digital

Die App „Unser Dorf 55plus“ bietet im Nassauer Land eine Plattform für Menschen, die Angebote machen wollen als auch für diejenigen, die Angebote suchen. Dieses geht soweit, dass auch Mitfahren zum Einkaufen, zu Ausflügen und Hilfen bei Behördengängen vermittelt werden

Die Verbände der Freien Wohlfahrtspflege haben die wichtige Aufgabe die Entwicklungsvielfalt, die gefordert ist, zu unterstützen und erfolgreiche Projekte auch in die Fläche zu transferieren.

Die haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeitenden zu fördern, damit sie für neue Arbeitsanforderungen bestmöglich vorbereitet sind und auch ihre Kundinnen und Kunden bei der gesellschaftlichen Digitalisierung begleiten können.

Wir verstehen uns als Initiatoren von zivilgesellschaftlichen Dialogen und für gesellschaftlichen Zusammenhalt in hybriden Sozialräumen. Aber auch hier gilt, so vielfältig die Verbände und ihre Traditionen sind, so unterschiedlich sind die Strategien sich diesen Herausforderungen zu stellen.

Um die Digitalisierungsprozesse kontinuierlich erfolgreich umzusetzen haben wir als Freie Wohlfahrtspflege im Herbst letzten Jahres eine Partnerschaft mit dem BMFSFJ vereinbart.

Gemeinsames Ziel dieser Partnerschaft ist es, die digitale Transformation sozial mitzugestalten. Die Zusammenarbeit zwischen dem BMFSFJ und den Spitzenverbänden der Freien Wohlfahrtspflege stellt dabei einen zentralen Baustein in der „Digitalen Agenda für eine lebenswerte Gesellschaft“ des BMFSFJ dar.

Dabei haben wir uns auf fünf Eckpunkte einer vertieften Zusammenarbeit verständigt:

- sozialraumorientierte soziale Arbeit,
- Freiwilliges Engagement und Selbsthilfe,
- Beratung und Therapie
- Qualifikation und Bildung
- Management, Personal- und Organisationsentwicklung

Die Verbände der Freien Wohlfahrtspflege wollen die Digitalisierung der Gesellschaft mitgestalten und mit eigenen Impulsen ihren Beitrag zu einer teilhabeorientierten Umsetzung leisten.

Das Gelingen des digitalen Wandels wird wesentlich davon abhängen, dass seine Chancen für möglichst alle Bevölkerungsgruppen zu mehr Teilhabe und Selbstverwirklichung führen und die Risiken einer digitalen Ausgrenzung aufgefangen werden können.

Der Titel der heutigen Veranstaltung

**„Sozialraum digital – Souveränität in der digitalen Welt“** ist sehr gut gewählt.

Wir dürfen dabei aber nicht vergessen, dass die Priorität im Sozialraum real liegt. Menschen brauchen das soziale Miteinander in ihrem Lebensalltag. Einsamkeit macht krank. Sozialräume sind da, wo die Menschen leben, bewusst und in Achtung vor der Souveränität zu gestalten. Dabei sollen die Chancen der Technik helfen, aber der Mensch soll souverän mit ihnen umgehen können.

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!