

## **Not sehen und handeln 4.0 – Anfragen an den DCV**

Vortrag von Eva M. Welskop-Deffaa,  
Vorstand Sozial- und Fachpolitik des Deutschen Caritasverbandes  
bei der Bundeskonferenz des Kreuzbundes  
am 25. November 2017 in Stuttgart

Sehr geehrte Damen und Herren,

im Durchschnitt sind Bundesbürger und -bürgerinnen heute 160 Minuten pro Tag online, bei den 14-29jährigen sind es sogar mehr als 4 Stunden.

Nach Abzug von acht Stunden Schlaf gehört ein Viertel ihres wachen Tages verschiedensten „Unternehmungen in digitalen Welten“. <sup>1</sup>

Das lässt die Arbeit der Wohlfahrtsverbände nicht unberührt, denn wir wollen den Menschen weiter dort begegnen, wo sie sind, wo sie fragen und klagen, wo sie Hilfe suchen.

Wir sind also in Deutschland nicht nur auf dem Weg in eine Arbeitswelt 4.0, sondern müssen uns auch fragen, wie wir uns „Wohlfahrtspflege 4.0“ vorstellen (wollen).

Dazu haben wir in den letzten Monaten unsere Anstrengungen im Caritasverband erheblich intensiviert:

Wir haben federführend in der BAGFW und mit dem Bundesfamilienministerium eine gemeinsame Absichtserklärung formuliert, in der wir die Herausforderungen der Freien Wohlfahrtspflege in der und durch die digitale Transformation skizziert haben<sup>2</sup>.

Ich empfehle die Erklärung zum Nachlesen, denn sie benennt kompakt die Handlungsfelder, auf denen uns die digitale Transformation berührt. Und sie formuliert - für mich durchaus programmatisch - den Teilhabeanspruch, für den wir im Zuge der Digitalisierung eintreten müssen:

---

<sup>1</sup> Tobias Kollmann, Holger Schmidt, Deutschland 4.0. Wie die digitale Transformation gelingt, Wiesbaden 2016, S. 3

<sup>2</sup>[http://www.bagfw.de/uploads/media/07092017\\_strateg\\_Partnerschaft\\_Digitalisierung\\_BAGFW\\_BMFSFJ.pdf](http://www.bagfw.de/uploads/media/07092017_strateg_Partnerschaft_Digitalisierung_BAGFW_BMFSFJ.pdf)

*„Digitale Teilhabe wird elementare Voraussetzung gesellschaftlicher Teilhabe. Die digitale Transformation erfordert Anpassungsleistungen in allen Lebensbereichen; sie kann nur gelingen, wenn die Richtung der Entwicklungsdynamik als gestaltbar erlebt wird und unterschiedliche Geschwindigkeiten nicht zu uneinholbaren Vorsprüngen kleiner digitaler Eliten führen.“*

Wir haben im Deutschen Caritasverband auf unserer diesjährigen Delegiertenversammlung diesen programmatischen Impuls aufgegriffen, alle vier Kommissionen der Delegiertenversammlung neu berufen und ihnen – allen vieren (!) – den Auftrag erteilt, sich im ersten Jahr ihrer Amtszeit aus ihrer jeweiligen Perspektive mit den Herausforderungen der Digitalisierung zu befassen. Um dann bei der Delegiertenversammlung 2018 gut vorbereitet die Digitale Agenda zum Schwerpunkt zu machen.

Wir haben darüber hinaus durch die neue Geschäftsordnung des Vorstands mein Aufgabenportfolio um die „Digitale Agenda“ erweitert und dazu ein 2-Jahresprojekt beschlossen, im Rahmen dessen die Stelle eines „Koordinators Digitale Agenda“ geschaffen wurde.<sup>3</sup>

Erste Ergebnisse des koordinierenden Blicks auf die Caritas 4.0 will ich Ihnen heute vorstellen und freue mich, dass ich die Gelegenheit habe, mit Ihnen unser gemeinsames Nachdenken hier in Stuttgart fortzusetzen.

### **Wohlfahrtspflege 4.0?**

In Deutschland hat sich seit fünf oder sechs Jahren immer heftiger die Gepflogenheit entwickelt, an Begriffe aller Art das Kürzel „4.0“ anzuhängen - 4.0 ist damit der Code geworden, der anzeigt, dass das, was der Ziffernkombination vorangestellt ist, durch die Digitalisierung *bestimmend* herausgefordert wird.

„Arbeiten 4.0“ zum Beispiel meint die Erwerbstätigkeit in der digitalisierten Arbeitswelt; „Rente 4.0“ ist das Kürzel für *die* Gestalt der Alterssicherung, die Anforderungen der digitalen Transformation genügt.<sup>4</sup>

Ihren Ursprung haben die 4.0-Wortschöpfungen in der Wirtschafts- und Innovationspolitik:

„Industrie 4.0“ war die erste Kombination, in der die 4.0 auftauchte.

---

<sup>3</sup> Zurzeit ist Herr Sommer für diese Aufgabe mit einer halben Stelle kommissarisch frei gestellt, ab 1.2. wird die Stelle extern mit einem neuen Kollegen Vollzeit neu besetzt.

<sup>4</sup> Ein erstes Konzept zur Rente 4.0 haben 2016 Peter Weiß und Eva Welskop-Deffaa vorgelegt (abrufbar unter <https://www.caritas.de/diecaritas/deutscher Caritasverband/strukturundleitung/vorstand-sozial-und-fachpolitik/welskop-deffaa> )

Sie stand und steht für die Überzeugung, dass die gewerbliche Fertigung, die gesamte deutsche Wirtschaft, durch die Digitalisierung einen tiefgreifenden Wandel erfährt.

Wir sind, so die These, Zeitzeug/innen einer „vierten industriellen Revolution“. Und ähnlich wie in der Industriellen Revolution im 18. und 19. Jahrhundert, als technische und soziale Innovationen die Wirtschafts- und Lebensweise der Menschen grundsätzlich veränderten, geraten heute tradierte Vorstellungen von Arbeitsorganisation, Produktion und Vertrieb ins Wanken.

Produktivitätsgewinne und Produktionsausweitung, neue Produkte, neue Verfahren, neue Beziehungen zwischen Produzenten und Nachfragern, räumliche und zeitliche Entgrenzungen – das alles kennzeichnete die Industrielle Revolution und wird von der digitalen Transformation, an deren Anfang wir stehen, in ähnlicher Tragweite erwartet.

Politik, Wirtschaft und Wissenschaft stehen gebannt vor den Veränderungsgeschwindigkeiten, die mit dem iPhone und seiner rasanten Verbreitung exemplarisch sichtbar wurden.<sup>5</sup> Für täglich mehr Menschen wird das Smartphone zum Alltagsnavigator durch hybride Sozialräume<sup>6</sup>, es ist – vergleichbar mit Eisenbahn und Dampfmaschine im 19. Jahrhundert – Treiber der industriellen Revolution des 21. Jahrhunderts.

Deutschlands Industrialisierung musste als nachholende Entwicklung im 19. Jahrhundert nicht alle sozialen Grausamkeiten wiederholen, die in den Vorreiterstaaten – namentlich England – mit der Industriellen Revolution verbunden waren. Vergleichsweise früh entstanden institutionelle Antworten, um die „soziale Frage“ caritativ und politisch zu beantworten.

Und es gab den historischen Punkt, an dem Deutschland innovativ-kopierend seine Vorbilder ökonomisch und sozial überholte.

Für die vierte industrielle Revolution ist noch nicht erkennbar, ob und wie dicht die nachholenden Volkswirtschaften den Vorreitern USA und Kanada auf den Fersen sind.

---

<sup>5</sup> Eva M. Welskop-Deffaa, Heimat – Zukunft – Stadt. oder: Wo werden sich die digitalen Nomaden zuhause fühlen? Impulsvortrag im Rahmen der 39. Hauptversammlung des Deutschen Städtetages am 31. Mai 2017 in Nürnberg (abrufbar unter <https://www.caritas.de/diecaritas/deutscher Caritasverband/strukturundleitung/vorstand-sozial-und-fachpolitik/welskop-deffaa> )

<sup>6</sup> Mit „hybriden Sozialräumen“ wird die Tatsache beschrieben, dass Menschen heute gleichzeitig in der realen und in der virtuellen Welt unterwegs sind und sich beide Räume immer stärker verschränken. Die Frage, ob man in einer fremden Stadt das Restaurant betritt, vor dem man steht, entscheidet sich nicht nur an der aushängenden Speisekarte und am sichtbaren Ambiente, sondern auch an den Bewertungen, die man parallel auf dem Handy bei tripadvisor oder einem ähnlichen Bewertungsdienst abrufen kann. Vgl. Jonas Meine, Hybride Sozialräume durch digitale Netzwerkstrukturen im Stadtquartier, in: Tim Hagemann, Gestaltung des Sozial- und Gesundheitswesens im Zeitalter von Digitalisierung und technischer Assistenz, Baden-Baden 2017, S. 21-33 und Eva M. Welskop-Deffaa, #Barmherzige Samariter für digitale Nomaden. Das Soziale in der Marktwirtschaft 4.0, in: Civis mit Sonde, 2/2017 ([www.civis-mit-sonde.de](http://www.civis-mit-sonde.de))

Noch werden Richtung und Tempo der digitalen Transformation der europäischen Wirtschaft und Gesellschaft wesentlich in den „silicon valleys“ in Nordamerika, in Israel (und in einigen Regionen Asiens) bestimmt.

Ebenso wenig erscheint ausgemacht, dass Europa die sozialen Risiken, die mit der Digitalisierung verbunden sind, frühzeitig erkennt und gegensteuert. Neue soziale Spaltungen, die sich zwischen digital Natives und Nonlinern<sup>7</sup> auftun, werden vorläufig eher unsystematisch beobachtet.<sup>8</sup>

Den Wohlfahrtsverbänden wächst hier eine besondere Verantwortung zu. So wie die caritativen Initiativen im

19. Jahrhundert auf Massenarmut und Proletarisierung antworteten, so muss die Caritas im 21. Jahrhundert aufmerksam sein für die neuen sozialen Klüfte, die die Digitalisierung mit sich bringen kann.

(Neue) Not sehen. Und Handeln = Caritas 4.0.

Schon heute hat die digitale Transformation die meisten Arbeitsfelder der Caritas erfasst – unterschiedlich, nicht gleichermaßen tiefgreifend, aber unübersehbar.

Die Abfrage, die wir im Rahmen unserer Digitalen Agenda bei den Diözesancaritasverbänden gestartet haben und deren Zwischenergebnisse wir am Donnerstag im Caritasrat vorgestellt haben, macht das deutlich sichtbar.

102 Aktivitäten – gemeldet von 15 DiCVen – konnten wir berücksichtigen. Es zeigte sich, dass der allergrößte Teil der Digitalisierungsaktivitäten aktuell im Bereich von „Management/Organisationsentwicklung und Innovation“ gemeldet wurde, „Qualifikation und Bildung“ belegt bei der zahlenmäßigen Auswertung zur Zeit Platz 2 der gemeldeten good practice –Beispiele.

Das deutet darauf hin, dass unsere Diözesanverbände verstanden haben, dass es wichtig ist, unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dabei zu unterstützen, digitale Kompetenzen zu entwickeln. Eine gute Nachricht.

Erstaunlich klein allerdings ist die Zahl der Initiativen und Aktivitäten, die im Bereich von „Gesundheit und Pflege“ oder gar im Feld sozialraumorientierter sozialer Arbeit genannt werden.

---

<sup>7</sup> Als digital Natives gelten die Angehörigen der Generation, die mit dem Smartphone bereits aufgewachsen ist; Nonliner sind die Menschen, die keinen Zugang zum Internet haben oder nutzen. vgl. D21-Digital-Index 2016 – online verfügbar unter [www.initiated21.de](http://www.initiated21.de) . Die Initiative unterscheidet neuerdings Digital Abseitsstehende, Digital Mithaltende und Digital Vorreitende.

<sup>8</sup> Konstruktive Beiträge zu den Gefahren der Entwertung von Kompetenzen in der Arbeitswelt 4.0, zu Arbeitsplatzverlusten durch IT-getriebene Rationalisierung und zu neuen Anforderungen an den Arbeits- und Gesundheitsschutz 4.0 finden sich u.a. bei gewerkschaftsnahen Autor/innen (vgl. z.B. [www.boeckler.de/106951.htm](http://www.boeckler.de/106951.htm) ), bei der Fraunhofer-Gesellschaft in verschiedenen Instituten in Stuttgart, Berlin oder Dortmund oder bei den Aktiven des Chaos Computer Clubs ([www.ccc.de](http://www.ccc.de)).

Das Handlungsfeld „Beratung und Therapie“ belegt zur Zeit bei der Zahl der gemeldeten Aktionen einen Platz im guten Mittelfeld – dadurch dass der DCV schon so früh in die Gestaltung der online-Beratung eingestiegen ist und hier hierarchieübergreifende Modelle der Zusammenarbeit erprobt hat, scheint mir der Mut, sich in diesem Bereich auf neue Medien und Kommunikationsformen einzulassen, bereits vielfältig methodisch reflektiert zu sein. Die Etablierung etwa der peer-to-peer-Beratung für suizidgefährdete Jugendliche über online-Formate konnte bundesweit von uns nur so rasch und erfolgreich umgesetzt werden, weil die fachlichen Fragen dazu seit Jahren im Caritasverband gründlich debattiert worden waren.

Nun weiß ich, dass das, was wir im Caritasrat vorgestellt haben, nur eine Momentaufnahme ist.

Wir müssen die Rückmeldungen der anderen Diözesanverbände abwarten.

Wir haben parallel in den Abteilungen des Lorenz-Werthmann-Hauses in Freiburg eine Abfrage anhand der gleichen Systematik gestartet und wollen noch vor Weihnachten die Fachverbände zu ihren digitalen good practices befragen.

Erst anschließend werden wir genauer sagen können, welche Handlungsfelder im Verband in besonderer Weise durch die digitale Transformation erfasst, wo die Innovations-treiber zu finden sind, welche Herausforderungen nur zögerlich aufgegriffen werden.

Ohne mich zu weit aus dem Fenster lehnen zu wollen, scheint mir aus meinen Gesprächen vor Ort, aus meinen Kontakten zu KKVD und VKAD spürbar, dass gerade in dem Teil der Caritas-Arbeit, der in der Erbringung sozialer Dienstleistungen Ausdruck findet, in der Sozial- und Gesundheitswirtschaft, unabweisbar eingestanden wird, wie sehr unsere „Kunden“ und Nutzerinnen mit Services und Produkten überzeugt werden wollen, die die digitalen Möglichkeiten umfassend (!) ausschöpfen.

Das Digitale ist in diesen Branchen dabei, das Reale mit einem Firnis zu überziehen. Fast für jeden Gegenstand (angefangen von der Spritze im Krankenhaus bis zum Auto des ambulanten Pflegedienstes) gilt:

Ausgestattet mit einer digitalen Identität, Sensorik und Steuerungseinheit sind durch unmittelbare Integration in

IT-Systeme neue Prozesse denkbar, ergeben sich neue Geschäftsmodelle.

Neue Mitbewerber drängen auf die Märkte, deren komparativer Vorteil in der agilen Beheimatung in virtuellen Welten liegt.

Digitale Alphabetisierung der Caritas-Anbieter ist eine Überlebensfrage geworden. Kein katholisches Krankenhaus kann sich den Dynamiken von eHealth, von digitalen diagnostischen Verfahren und IT-gestützter Arbeitsorganisation entziehen; ambulante und stationäre Pflege profitieren von der intelligenten Dokumentation via Tablet, von individualisierter Betreuungs- und Arbeitsplanung, ebenso von Übergaben per Messengerdienst. Die Träger richten sich auf die Unterstützung durch Pflegeroboter ein, in der Be-

hindertenhilfe entstehen gänzlich neue Möglichkeiten in der Nutzung technischer Assistenz.

Was aber passiert bei den Menschen zuhause? In unseren eigenen Wohnungen und im Miteinander der Bürger mit ihren ambulanten Dienstleistern? Dazu möchte ich Ihnen den kurzen Spot von „extra 3“ empfehlen, der am 30.6. 2017 auf YouTube gepostet wurde „Familie: Leben mit Sprachassistenten“.<sup>9</sup>

Der Spot zeigt in knappen drei Minuten, was die Anwesenheit von Alexa, Google Assistant und anderen intelligenten Sprachassistenten im „smart home“ anrichten kann.

Die intelligenten Lauthörer denken jederzeit mit.

Und wo die Eltern sich gerade noch darüber aufregen, dass sie im Zimmer der heranwachsenden Tochter einen Joint gefunden haben, hat Alexa die Polizei bereits verständigt.

In brutaler Überzeichnung (?) endet der Spot damit, dass der gemarterten Familie, die sich vom Assistententerror befreien will, indem sie alle frisch erworbenen Geräte in die Mülltonne wirft, erst in diesem Moment richtig klar wird, wie weit der Arm der Googles, Amazons und Apples dieser Welt reicht:

In dem Moment, in dem die Mülltonne Befreiung verspricht, schlagen die intelligenten Geräte erbarmungslos zurück – und sperren alle Konten.

Für Caritas, Diakonie und AWO wird sich die Intelligenz der Sprachassistenten schon ganz bald als große Herausforderung erweisen. Über die Frage nämlich, an wen die Bittete der älteren allein lebenden Dame weiter geleitet wird, die in ihrer Wohnung gestürzt ist und nun einen Pflegedienst braucht, entscheidet dann nicht mehr die Reputation der Wohlfahrtsverbände in der Nachbarschaft, sondern der Algorithmus der lauthörenden Apparate.

Die richtige Forderung nach einem Algorithmen-TÜV, wie sie in dieser Woche vom IT-Beauftragten der Bundesregierung, Staatssekretär Klaus Vitt, erhoben wurde, allein reicht nicht aus, um die Herausforderung der digitalen Transformation für uns als sozialer Dienstleister anzunehmen – so viel ist klar.

Aber nicht nur als Anbieter von sozialen Diensten, auch die anwaltschaftliche Arbeit der Wohlfahrtsverbände ist durch die Digitalisierung wesentlich herausgefordert. In den „sozialen Medien“ (Facebook, Twitter ...) entstehen neue Formen des Austauschs und der Einflussnahme öffentlicher Akteure.

---

<sup>9</sup> <https://youtu.be/kty0xCglYjA>

Das Lobbying als stellvertretende Interessenwahrnehmung wird „überholt“ durch Möglichkeiten direkter Partizipation (online-Petitionen etc.).

Selbsthilfestrukturen formieren sich im Netz; Betroffene diskutieren und inszenieren ihre Anliegen barrierefrei und breitenwirksam.

Die Grenzen zwischen anwaltschaftlichem und zivilgesellschaftlichem Engagement werden für die Wohlfahrtsverbände im Social Web fließend:

Offensichtlich ist, dass die Koordinierung, Unterstützung und Gestaltung ehrenamtlichen Engagements im digitalen Zeitalter ohne die kompetente Nutzung der digitalen Kommunikationswege nicht erfolgreich sein kann<sup>10</sup>.

Wenn die Menschen ihren Alltag in hybriden Sozialräumen verbringen, dann ist ihre Engagementbereitschaft dort zu fördern und ihr Engagement dort zu ermöglichen.

Das bereits angesprochene online-Beratungsprojekt (U 25) der Caritas, das seit einigen Jahren die peer-to-peer-Beratung suizidgefährdeter Jugendlicher organisiert (und das im Sommer 2017 von Prinz William und Prinzessin Kate mit dem „Mental Health Hero“-Preis ausgezeichnet wurde), steht exemplarisch für die skizzierten Veränderungen.

Es ist ein Vorreiterprojekt der digitalen Agenda der freien Wohlfahrt, das darauf reagiert, dass Hilfesuchende und freiwillige Helfer/innen einander im Netz oft viel schneller und gelingender begegnen können als in der analogen Welt.

## **Organisieren – Studieren - Publizieren**

Die vielfältigen Herausforderungen, die sich abzeichnen, werden die Wohlfahrtsverbände meistern, wenn sie die gedankliche Trennung ihrer Aufgaben in soziale Dienstleistung und Hilfswerk, Anwaltschaft und Ehrenamt nicht zu einer hermetischen Binnen-Trennlinie werden lassen, wenn sie die Erfahrungen und Kompetenzen 4.0, die in einem Bereich erworben werden, für die Bewältigung der Aufgaben in den anderen Bereichen nutzen.

Ähnlich wie vor 150 Jahren entsteht gerade eine Vielzahl neuer Akteure, die Not sehen und handeln – Start-ups mit dem Ziel „TechforGood“, social entrepreneurs, Selbsthilfeorganisationen, Protestplattformen.... Ihre Wirksamkeit wird sich multiplizieren lassen, wenn sich große Partner als Unterstützer anbieten und eine organisatorische Verbindung unter einem (digitalen) Dach entsteht.

Für den Caritasverband stellt sich also die Frage neu, wie er seine koordinierende Rolle zukünftig ausfüllen will.

---

<sup>10</sup> youngcaritas sammelt damit bereits umfangreiche Erfahrungen vgl. [www.youngcaritas.de](http://www.youngcaritas.de)

Organisieren, Studieren und Publizieren – der Dreiklang, mit dem Lorenz Werthmann den Caritasverband vor 120 Jahren begründete, ist heute ein Dreiklang digitaler Herausforderungen.

Wir werden über unsere Organisationsstrukturen und -erfordernisse neu sprechen müssen.

Wir brauchen intensive Formate der Erforschung und des Studiums, um auf die beobachteten Veränderungen qualifiziert reagieren zu können.

Und last but not least müssen wir die neuen Orte des Publizierens und Kommunizierens in den sozialen Medien als unsere Orte der Information und Begegnung nutzen.

Wir werden diese Herausforderung bewältigen, wenn wir unsere Kräfte im Caritasverband in guter Weise bündeln. Das bestätigen auch die Antworten der Diözesancaritasverbände auf die Abfrage der Erwartungen, die die DiCVen an den DCV im Rahmen der Digitalen Agenda richten. Die Antworten reichen von „Information, Fortbildung und Austausch“ über „Zugang zu technischer Infrastruktur und Support“ bis zur Formulierung, wir möchten eine „DCV-weite Plattform schaffen“ (offenbar nach dem Vorbild von „betreut.de“ oder „helpling.de“).

Es bedarf einer konsequenten Abarbeitung und Klärung dieser Erwartungen in den nächsten Monaten.

Ich freue mich, dass der Kreuzbund mit uns unterwegs ist.

Ob für Suchtkranke die neuen digitalen Möglichkeiten Segen oder Fluch sein können, entscheidet sich nicht zuletzt an Ihrer /unserer Gestaltungsmacht, Empathie und Kreativität.

(Das Suchtpotenzial von online-Spielen habe ich dabei als neue Frage am Rande mit im Blick...)

Ich freue mich auf die Zusammenarbeit.

Sage Danke! Und: Glück auf!