



## Wohlfahrt digital

### Grußwort von Eva M. Welskop-Deffaa

Vorstand Sozial- und Fachpolitik  
des Deutschen Caritasverbandes  
bei der gleichnamigen Veranstaltung der BAGFW  
Berlin, 28. Juni 2019

Meine sehr geehrten Damen und Herren,  
liebe Kolleginnen und Kollegen,  
sehr verehrte Frau Ministerin Giffey,

versetzen wir uns einen Moment lang – jahreszeitlich angepasst - in einen anderen Raum und stellen uns vor, dies wäre nicht ein Treffen von Stakeholdern der Freien Wohlfahrtspflege sondern eine Tagung von Eisdieneninhabern und Gelatieros. Es geht um die Zukunft der Eiscreme in Deutschland. Welches Thema wird für die Teilnehmenden und erst recht für die Öffentlichkeit von größerem Interesse sein:  
Eine technische Revolutionierung der Kühltechnik oder ein Blick in die Geheimrezepturen neu kreierter italienischer Eissorten?

Ich glaube, wir sind uns einig: Das öffentliche Interesse an den Geschmacksknospenexplosionen von Erdbeerbasilikum- oder Cashew-Nougat-Eis wäre um ein vielfaches größer als das an Umluftkühlung, digitaler Temperaturanzeige oder automatischer Heißgasabtauung.

So wichtig es für jede einzelne Eisdiele ist, eine Eisvitrine zu haben, die die konstante Kühlung und attraktive Präsentation der Eiscreme gewährleistet – die technischen Neuerungen bei den Kühlgeräten sind etwas für das Beratergespräch mit dem Kälteanlagenbauer; für den Zukunftskongress der Eismacher wünscht man sich Themen, die gustatorische Phantasien beflügeln.

Mir scheint: Im Angesicht der Digitalen Transformation stehen wir als Freie Wohlfahrtspflege vor einem ähnlichen Dilemma.

Mit uns über die Zukunft sozialen Zusammenhalts im Quartier zu sprechen, über neue Konzepte sozialer Arbeit zur Überwindung von Einsamkeit im Alter oder zur Verbesserung der Teilhabechancen entkoppelter Jugendlicher – das macht neugierig, das klingt relevant, das gehört zum Zukunftsprogramm sozialer Wohlfahrtspflege. Aber Digitalisierung? Ist das nicht einfach nur ein Werkzeug-Thema, irgendwie notwendig aber nicht Teil des Aufgaben-Kerns?  
Ein Herausforderungspaket das man getrost der BitKom, Google oder SAP bei ihren parlamentarischen Abenden überlassen kann, ein Thema für die „Industrie 4.0“ und für die netzpolitischen Akteure der re:publica und des ChaosComputerClubs...

Es hat eine Weile gedauert, bis wir uns in der Sozialpolitik von der Vorstellung gelöst haben, die *Digitalisierung* sei die *Kühltechnik der sozialen Arbeit*.

Erst nach und nach setzt sich das Verständnis durch:  
Die digitale Transformation verändert die gesellschaftlichen Bedingungen fundamental und damit die Bedingungen sozialer Arbeit insgesamt, sie fordert die Wohlfahrtspflege auf allen Ebenen heraus und gehört auf der Agenda unserer Zukunftsthemen ganz weit nach oben.

(Denn – und ich verspreche, das ist mein letzter Blick auf die Gelatieros - die Innovativen der Kühltechnik führen in unserem Fall nicht zuletzt auch dazu, dass neue Eiskreationen angeboten werden können, die es so bisher nicht gegeben hat - denken Sie an die Stickstoff-Kühlung und die Woop Woop Ice Cream Stores).<sup>1</sup>

Ein wesentlicher Meilenstein auf dem Weg dieser Erkenntnis war vor zwei Jahren die zwischen der BAGFW und dem Bundesfamilienministerium geschlossene Kooperationsvereinbarung zur Organisationsentwicklung der Freien Wohlfahrtspflege unter den Vorzeichen der Digitalisierung<sup>2</sup>.

BMFSFJ und die Verbände der Freien Wohlfahrtspflege sind sich, so heißt es da, *„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. (...) 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. (...) Um den gesellschaftlichen Zusammenhalt in Zeiten der Digitalisierung zu stärken, sind die Verbände der Freien Wohlfahrtspflege vielfältig gefordert. Sie müssen mit ihrer seismographischen Kompetenz gesellschaftliche Wirkungen der digitalen Transformation früh erkennen. Zugleich sind sie Akteure, die die digitale Transformation aktiv und am sozialen Ausgleich orientiert mitgestalten. Sie können die teilhabeorientierte Nutzung der digitalen Chancen fördern, gesellschaftliche Randgruppen einbinden und helfen, neue soziale Problemlagen, die durch ‚digital gaps‘ entstehen, zu bewältigen. Dazu müssen sie in ihrer Arbeitsweise, ihren Angeboten und in ihren Strukturen die digitalen Möglichkeiten kompetent, dienstleistungsorientiert und sicher nutzen. Sie sind Initiatoren von gesellschaftlichen Dialogen und für gesellschaftlichen Zusammenhalt in hybriden Sozialräumen.“*

Nach dieser programmatischen Verständigung, die weitere von mir oft zitierte Lieblingssätze enthält ...

(: *„Die Freie Wohlfahrtspflege hat sich als das gemeinwohlorientierte Gerüst der sozialen Infrastruktur in Deutschland bewährt. Sie stellt ihre Leistungsfähigkeit und Bedeutung gerade auch dann unter Beweis, wenn größere gesellschaftliche*

---

<sup>1</sup> <http://www.woopwoopicecream.de/eiscreme.html>

<sup>2</sup> Digitale Transformation und gesellschaftlicher Zusammenhalt – Organisationsentwicklung der Freien Wohlfahrtspflege unter den Vorzeichen der Digitalisierung, Berlin 7.9.2017, abzurufen unter [bagfw.de](http://bagfw.de)

*Transformationen anstehen.*“ - ein Anspruch und Zuspruch, der anspricht und täglich neu eingelöst werden muss)

...im Anschluss an die programmatischen Orientierungssätze haben BAGFW und BMFSFJ eine gemeinsame Landvermessung der wesentlichen Handlungsfelder unternommen, die im Rahmen der strategischen Partnerschaft zur digitalen Transformation bearbeitet werden sollten.

Die Vereinbarung vom September 2017 verweist auf Sozialraumorientierung, Freiwilliges Engagement, Beratung, Qualifikation, Management und Personal- und Organisationsentwicklung als sechs Bereiche, in denen ganz konkrete Herausforderungen anstehen, in denen Lösungsansätze erprobt, ausgetauscht und skalierend umgesetzt werden sollten.

Ich freue mich, dass wir das, was wir im September 2017 angekündigt haben, seit Anfang 2019 nun wirklich gemeinsam umsetzen – nach gründlichen Vorbereitungen 2018 und getragen von einem gemeinsamen Elan, der aus der Zusammenarbeit immer wieder neu Nahrung erfahren hat. Die Geschwindigkeit und Energie, mit der alle Projekte an den Start gegangen sind und mit der sie sich seitdem entfalten, begeistert mich. Die meisten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Projekte sind noch keine 6 Monate dabei und doch können wir schon vielfältige Ergebnisse und Erfahrungen begutachten. Das Programm des BMFSJF beflügelt hier wirklich die Verbände der BAGFW.

Beide Seiten – BAGFW und BMFSFJ – haben in der Kooperation Neuland betreten, Arbeitsformen und Methoden der digitalen Welt importiert – Design Thinking, Customer Journeys, Pitches, Sprints... – und am eigenen Leibe erfahren, dass sich etwas verändert, wenn man sich einlässt auf Transparenz, Kollaboration, Augenhöhe, Netzwerk-Zusammenarbeit und Schwarmintelligenz. Jenseits vertrauter Vergleichsmaßstäbe von Mitglieder- oder Mitarbeiterzahlen, die den Wettbewerb der Wohlfahrtsverbände untereinander gelegentlich anspornen, haben wir uns auf ein offenes Voneinander-Lernen eingelassen und neue Governance-Formen in und zwischen den Verbänden erprobt.

Wenn die Freie Wohlfahrt sich für ihre alten und neu gewachsenen Aufgaben digital wandeln soll, also nicht nur ‚mal schnell‘ elektronische Formulare in der Buchhaltung einführen, sondern neue Souveränität in digitalen Fragen erlangen will, dann wird dieser Prozess einige Jahre dauern.

Die heutige Fachtagung ist dabei beides: Zwischenfazit und Präsentation erster Ergebnisse einerseits, Teil der gemeinsamen Lerngeschichte im Programm andererseits. Wir freuen uns auf die Impulse, die wir als Wohlfahrtsverbände aus den Nachmittags-Workshops als Anregungen für die Weiterarbeit mitnehmen werden. Die Workshops werden sichtbar machen, was die sechs Verbände im Bereich der sechs Handlungsfelder aufgegriffen und angestoßen haben:

Die AWO: E-Learning-Angebote in der Kinder- und Jugendhilfe

Die Caritas: Online-Beratung 2.0: näher an den Nächsten sein

Die Diakonie: Innovationslabore

Das DRK: Kompetenzzentren Digitalisierung

Die Parität: #GleichimNetz – ein Projekt zur Digitalen Kommunikation und

Der ZWST: Mabat – die digitale Transformation der Freien Wohlfahrtspflege

Das Besondere:

Wir stellen die Zwischenergebnisse nicht der Reihe nach oder in sechs Einzelvorträgen vor, sondern – Sie haben es im Programm längst entdeckt – in drei Workshops, bei denen die Verbände in ungewöhnlichen Paarungen als Impulsgeber-Tandems zusammenwirken.

Wenn AWO und Diakonie ihre Projekterfahrungen unter der Überschrift „Eine Zeitreise in die Digitalisierung“ weiter spinnen, stehen die Qualifikation und Anforderungen an Fachkräfte im Mittelpunkt.

Wenn Caritas und ZWST über passgenaue (digitale) Angebote für neue Zielgruppen sprechen, geht es um die Herausforderungen, vertraute und erprobte Methoden, Zuständigkeiten und Räume zu verlassen.

Und wo DRK und Parität von neuen Formen der Kooperation sprechen, wird erfahrbar, dass Wohlfahrtsverbände in Zeiten der Plattformisierung sozialer Dienstleistungen in ihrem Kern und organisatorischen Selbstverständnis umfassend herausgefordert sind.

Sozial braucht digital – das haben wir gemeinsam inzwischen gewusst.

Aber wie das geht und was das heißt, das können wir in der notwendigen Geschwindigkeit nur gemeinsam durchdeklinieren und bearbeiten.

Und nur gemeinsam bei denen erfolgreich erklären und durchsetzen auf deren Verständnis wir bei der Umsetzung der neuen Konzepte angewiesen sind.

Wir bei der Caritas machen gerade Erfahrungen mit dem Finanzamt, weil wir eine innerverbandliche Kooperation mit allen 27 Diözesanverbänden gründen wollen. Es soll eine partizipative Kollaborationsgemeinschaft werden, die die sektorenübergreifende crossmediale Beratung 2.0 der Caritas in einer passenden Governance-Form tragen kann. Die Erkenntnisse daraus können für andere Verbände übertragen und nutzbar gemacht werden, die sich unter anderem Fokus ebenfalls vor der Notwendigkeit sehen, neue Organisationsformate zu erfinden.

Smart Welfare geht nicht in den alten Governance-Strukturen des zwanzigsten Jahrhunderts. Wir müssen uns einlassen auf neue Formen innerverbandlicher Abstimmung und zwischenverbandlicher Zusammenarbeit, um Ressourcen zu poolen, Daten zu managen und Plattform-Readiness zu erzeugen.

Nur so werden wir erfolgreich unser Profil als sozialer Akteur sui generis im Sozialstaat 4.0 erhalten.

Und darum muss es gehen. In einer Umgebung, in der die Algorithmisierung von Entscheidungen, die Hybridisierung des Sozialraums, die Roboterisierung der Arbeit, die Instagrammisierung politischer Partizipation, die Plattformisierung sozialer Dienstleistungen und die beschleunigte E-Governmentisierung der öffentlichen Hände komplexe Wirkungsketten der Digitalisierung beschreiben, sind die Wohlfahrtsverbände gefordert, Subsidiarität als Subsidiarität 4.0 zu gestalten.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> vgl. Eva M. Welskop-Deffaa, sozial braucht digital. Vortrag beim Jahresempfang der Hessen-Caritas, Wiesbaden 6. Februar 2019 ([www.caritas.de](http://www.caritas.de)). Die Formulierung „Subsidiarität 4.0“ verdankt sich Professor Michael Vilain, der auf der letzten Mitgliederversammlung der BAGFW zu den Plattformisierungen einen außerordentlich spannenden Vortrag hielt.

Noch liegt Deutschland im Digital Economy and Society Index (DESI) der Europäischen Kommission bezüglich der Digitalisierung der Public Services, der öffentlichen Dienst- und Verwaltungsleistungen im Vergleich der Mitgliedsstaaten auf dem bescheidenen fünftletzten Platz. Die Anstrengungen, die mit dem Onlinezugangsgesetz 2017 und dem Portalverbund von Bund und Ländern unternommen werden, werden das in den nächsten Jahren dynamisch ändern. Zugänge von Bürgern und Bürgerinnen zu Verwaltungsleistungen und über die Plattformen der öffentlichen Hände auch zu den Angeboten der Freien Wohlfahrtspflege werden sich tiefgreifend verändern. Wir sind gefordert, die Qualität unseres subsidiär organisierten Sozialstaats unter diesen Bedingungen - in Partnerschaft von Politik und Freier Wohlfahrtspflege – dialogisch weiter zu entwickeln.

Meine sehr geehrten Damen und Herren,

ich habe begonnen mit den Gelatieros (und habe Ihnen das Wasser im Munde zusammenlaufen lassen) – ich will schließen mit der Feuerwehr. Auch das ein Sommerthema. Leider nicht ganz so fröhlich. Die Zunahme von Hitzerekorden und langandauernden Trockenphasen hat die Gefahr von Waldbränden in Deutschland in den letzten Jahren deutlich gesteigert. Eine neue Herausforderung für die Feuerwehr, deren Ausstattung bislang vorzugsweise auf Häuserbrände ausgerichtet war. Unabweisbar sind die Forderungen, diese Ausstattung zu verändern. Spezielle Löschfahrzeuge für die Bekämpfung von Vegetationsbränden werden angeschafft. Die Feuerwehrleute erhalten ein Zusatztraining. Das alles wird zusätzlich zu dem vorgehalten, was bislang für den Brandschutz in Wohngebieten gebraucht wurde und wird, denn Politik und Feuerwehr wissen, dass der Kampf gegen den Waldbrand die Vorbereitung für das Löschen der Häuser nicht obsolet macht.

In diesem Sinne, meine Damen und Herren, kommt die Aufgabe der digitalen Transformation zusätzlich auf die Freie Wohlfahrtspflege zu. Ihre Rolle als „Feuerwehr des Sozialen“, die die sozialen Brandherde löscht, kann die Freie Wohlfahrtspflege nur erfolgreich spielen, wenn sie zusätzlich zu den bekannten Fragen und Herausforderungen – von der Pflege bis zur Schulsozialarbeit – die neuen Fragen der digitalen Transformation aufgreift und sich fit macht als „smart welfare“.

Wir sind dem BMFSFJ und Ihnen, verehrte Frau Ministerin Giffey, dankbar, dass Sie in Umsetzung der 2017 abgeschlossenen Kooperationsvereinbarung in diesem Jahr das Förderprogramm Digitale Transformation der Wohlfahrtspflege aufgelegt und mit mehr als 3 Millionen Euro ausgestattet haben und dass seine Fortsetzung 2020 im Haushalt des BMFSFJ verbindlich vorgesehen ist.

Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit!