

caritas



Deutscher  
Caritasverband e.V.

## **Sozialpolitische Positionen zur Jahreskampagne 2019<sup>1</sup>**

### **sozial braucht digital**

<sup>1</sup> Die Sozialpolitischen Positionen für die Jahreskampagne 2019 fußen insbesondere auf den Papieren, die von den vier Kommissionen der Delegiertenversammlung im Jahr 2017/18 erarbeitet und bei der Delegiertenversammlung des Caritasverbandes 2018 in Osnabrück vorgelegt und diskutiert wurden.

**Herausgegeben von  
Deutscher Caritasverband e.V.  
Vorstand**  
Telefon: 0761 200-404  
Internet: [www.caritas.de](http://www.caritas.de)  
Lorenz-Werthmann-Haus  
Karlstraße 40, 79104 Freiburg

## Inhaltsverzeichnis

1. Digital ist real .....	3
2. Die Vision: Digital ist sozial .....	4
3. Soziale Wegmarken der digitalen Transformation .....	5
3.1 Sozial braucht...: ethische Debatten über das Digitale .....	5
3.2 Sozial braucht ...: digitale Instrumente und Zugänge im hybriden Sozialraum.....	7
3.3 Sozial braucht ...: eine Caritaskultur 4.0.....	9
... eine Führungskultur, die den digitalen Anforderungen gerecht wird.....	10
... digitales Ehrenamt.....	10
... soziale Innovationen, die von der digitalen Lebenswelt inspiriert sind.....	11
3.4 Sozialpolitik braucht ...: eine responsive Digital- und Netzpolitik .....	12
Netzpolitik ist Sozialpolitik .....	13
Empowerment, Qualifikation und Bildungsangebote .....	15
Soziale Sicherung 4.0 .....	16
Medienkompetenz und Social Media Guidelines .....	17
Datensouveränität und Datensicherheit.....	17
E-Government und Wohlfahrtspflege 4.0 .....	18
4. sozial braucht digital braucht sozial: Jahreskampagne, Digitale Agenda und Caritas 4.0 ..	18

## 1. Digital ist real

Die Vokabel „Digitalisierung“ ruft verschiedene Assoziationen hervor. Da kommen Erinnerungen an den letzten Urlaub: das Hotel konnte bequem über das Internet gebucht werden, die Ausflugsziele wurden mit dem Smartphone fotografiert und die Fotos unverzüglich an die Lieben zuhause gemailt, und die Rechnung wurde per online-banking beglichen. Ganz zu schweigen von den digitalen Installationen über die Geschichte des Urlaubsortes vom örtlichen Fremdenverkehrsbüro. Aber Digitalisierung steht auch für Arbeitsverdichtung, Rund-um-die-Uhr-Erreichbarkeit und für eine in manchen Berufsfeldern als entfremdend empfundene Technisierung des Berufsalltags. Ganz unabhängig davon, wie man die Beobachtungen bewertet, sie zeigen: digital ist längst real.<sup>2</sup> Auch in der verbandlichen Caritas sind digitale Werkzeuge und Instrumente nicht mehr wegzudenken: Mit der „Anpacker-App“ des Diözesancaritasverbandes Osnabrück suchen Engagierte eine passende ehrenamtliche Tätigkeit, Altenheimträger starten Pilot-Projekte zur Erprobung von Pflegerobotern, die Aktivierung von Demenzkranken profitiert von digital-gestützten Programmen, Jugendliche mit Suizidgedanken finden in der [U25] Online-Suizidpräventionsberatung das offene Ohr eines Peers.

80 Prozent der Deutschen nutzen das Internet in ihrem Alltag ganz selbstverständlich.<sup>3</sup> Sie verbinden die analoge und digitale Welt, leben in „hybriden Sozialräumen“. Hybrid bedeutet, dass etwas kombiniert ist, die beiden Teile aber nicht zu einem neuen Dritten verschmolzen sind – man kann die unterschiedlichen Herkünfte und Beschaffenheiten weiter wahrnehmen. In den hybriden Sozialräumen sind analoge und digitale Anteile miteinander verwoben, ergänzen sich gegenseitig – aber keine der beiden Wirklichkeiten geht in der anderen vollständig auf.<sup>4</sup>

Dem stehen aktuell 12 Millionen Bürger(inn)en gegenüber, die persönlich „offline“ sind, überwiegend ältere Menschen, Menschen, die in der Internetnutzung keinen Mehrwert für ihr eigenes Leben erkennen, und solche, die sich von den digitalen Geräten oder durch Fragen der Datensicherheit überfordert fühlen.

Dabei wird deutlich: In einer Welt, in der alle Bereiche des gesellschaftlichen Lebens von der digitalen Transformation durchdrungen sind, wird digitale Teilhabe zur zentralen Voraussetzung für soziale Teilhabe. Damit entstehen neue Ausschlussrisiken für diejenigen, die vom Netz „abgehängt“ sind. Die Digitalisierung kann (nur) für diejenigen eine aktivere gesellschaftliche Teilhabe ermöglichen, die die digitalen Möglichkeiten nutzen (können). Die Risiken der sozialen Spaltung, die den großen (ungleich verteilten) Chancen der Digitalisierung gegenüberstehen, gilt es frühzeitig zu erkennen und zu begrenzen.

Die digitale Transformation stellt auch für den Deutschen Caritasverband mit all seinen Gliederungen, Diensten und Einrichtungen eine umfassende Herausforderung dar. Es geht um die Gestaltung der digitalen Transformation im und durch den sozialen Bereich. Die entscheidenden

---

<sup>2</sup> In der gemeinsamen Erklärung von BAGFW und Bundesfamilienministerium vom 7.9.2017 heißt es entsprechend: „Durch ihre alltägliche Präsenz prägen die digitalen Technologien zunehmend alle Lebensbereiche: die Art der Kommunikation und die Gestaltung sozialer Beziehungen, das Lernen und das Arbeiten ebenso wie das Konsum- und Freizeitverhalten.“ Daraus leiten sich im Papier Forderungen an die Arbeit der Freien Wohlfahrtspflege ab, die in den Sozialpolitischen Positionen entfaltet werden. Vgl. bagfw.de

<sup>3</sup> Die Angaben zur Internetnutzung beziehen sich im Folgenden stets auf die Initiative D21 e.V.: D21 Digital Index 2017/2018. Jährliches Lagebild zur Digitalen Gesellschaft. Online abgerufen am 16.11.2018 unter [https://initiatived21.de/app/uploads/2018/01/d21-digital-index\\_2017\\_2018.pdf](https://initiatived21.de/app/uploads/2018/01/d21-digital-index_2017_2018.pdf)

<sup>4</sup> Jonas Meine: Hybride Sozialräume durch digitale Netzwerkstrukturen im Stadtteil, in: Gestaltung des Sozial- und Gesundheitswesens im Zeitalter von Digitalisierung und technischer Assistenz, hg. von Tim Hagemann. Baden-Baden, 2017, 21-34.

Fragen sind: Wie bleiben wir auf dem Weg in die digitale Zukunft unserem originären Anspruch treu – nah bei den Nächsten zu sein, mit klarer Option für die Armen und Ausgegrenzten? Werden sich dazu unsere Handlungsfelder verändern, damit unsere Hilfe für Menschen in Not auch wirklich ankommt? Welche Qualifizierung, Kompetenzen und welche Ausstattung braucht soziale Arbeit dafür? Wie können uns digitale Instrumente dabei unterstützen, professionelle Arbeit und zivilgesellschaftliche Solidaritätsstiftung zu einem Netz caritativen Engagements zu verknüpfen? Wo müssen wir in der Sozial- und Gesellschaftspolitik unsere Stimme erheben, um mit unserer Erfahrung zu einer digitalen Transformation mit menschlichem Antlitz beizutragen? Und wie entwickeln wir die Zusammenarbeit mit wichtigen Partnern, auch mit der öffentlichen Verwaltung und der Politik, um die Rahmenbedingungen für die digitale Transformation zu gestalten?

Auf allen verbandlichen Ebenen der Caritas wird in verschiedenen Gremien und Ausschüssen über die Rolle der Caritas in der digitalisierten Welt diskutiert. Wir ringen um ethische Orientierung und definieren Aufgaben, die für den Zusammenhalt in der „hybriden“ Gesellschaft notwendig sind. Die Jahreskampagne 2019 rückt diese Diskussion in den Fokus. Mit dem Claim „Sozial braucht digital“ macht sie deutlich: Soziale Arbeit kommt in vielen Arbeitsfeldern – von der Pflege über die Arbeit mit Migrant(inn)en bis zur Schwangerenberatung – ohne digitale Zugänge, Tools und Möglichkeiten nicht mehr aus, um umfassend nah bei den Menschen zu sein. Und Sozialpolitik kommt ohne Netzpolitik nicht aus, wenn sie neuen Teilhabesrisiken wirksam entgegen treten will. Debatten um Netzneutralität, ePrivacy und Breitbandausbau in ländlichen Räumen sind wie Debatten um Wohnungslosigkeit und Armutsrisiken im Lebensverlauf als Gerechtigkeitsdebatten zu führen, in denen der Caritasverband seine Stimme zugunsten derer erhebt, die von Ausgrenzung bedroht sind. Die Sozialpolitischen Positionen zur Caritas-Kampagne 2019 bündeln den status quo der innerverbandlichen Orientierung und bilden so eine Grundlage für die weiteren Schritte und Diskussionen im Kampagnenjahr.

## 2. Die Vision: Digital ist sozial

Kern der Caritasarbeit ist es, nah bei den Menschen zu sein. Mit den Worten des Zweiten Vatikanischen Konzils bedeutet dies, sich die „Freude und Hoffnung, Trauer und Angst der Menschen von heute, besonders der Armen und Bedrängten aller Art“<sup>5</sup> zu eigen zu machen. Mit ihren vielseitigen Angeboten gelingt dies der Caritas seit über 100 Jahren. Und doch gibt es kein einfaches „Weiter so“:

- Wenn der Schutz der persönlichen Daten als individuelles Problem definiert wird – sind wir als Anwalt derer sprachfähig, die das Risiko nicht ermessen können, das mit der Preisgabe ihrer Daten verbunden ist?
- Wenn Menschen in Not Hilfe ganz selbstverständlich im Netz suchen – werden wir als Dienstleister und Ratgeber gut gefunden?
- Wenn BigData dazu führt, dass Versicherungstarife immer feiner am individuellen Risiko orientiert werden – fühlen wir uns da aufgerufen, potentiellen Entsolidarisierungen entgegen zu treten?

Es gilt, unsere caritative Mission in die Gegenwart zu übersetzen, zu erneuern und weiterzuentwickeln. Doch wie sieht eine solche „Caritas 4.0“<sup>6</sup> aus?

---

<sup>5</sup> Zweites Vatikanisches Konzil: Pastoralkonstitution über die Kirche in der Welt von heute „Gaudium et spes“, n. 1. Online abrufbar unter <https://bit.ly/RoFkSE>.

<sup>6</sup> Das Kürzel „4.0“ hat seinen Ursprung in der Wirtschafts- und Innovationspolitik. So steht „Industrie 4.0“ für die Überzeugung, dass die gewerbliche Fertigung, die gesamte deutsche Wirtschaft, durch die Digitalisierung einen tiefgreifenden Wandel erfährt – ähnlich einer vierten industriellen Revolution. Die Digitalisierung fordert jedoch nicht nur die In-

Die Caritas hat die Digitalisierung als „Zeichen der Zeit“ erkannt. Dies ermöglicht ihr, die digitale Transformation nicht nur zu beobachten, sondern sie überlegt und offensiv mitzugestalten – so, dass sie zu einem gelingenden Leben für alle beiträgt und den Menschen zu mehr Teilhabe und Selbstbestimmung verhilft. Als Anwältin, die Menschen in all ihren (sozialen) Belangen ermächtigt, berät und vertritt, leistet sich die verbandliche Caritas auch in den durch die Digitalisierung hervorgerufenen Problemfeldern keine blinden Flecken. Mit ihrer Expertise in sozialen Fragen bringt sie sich als kompetente Partnerin in den gesellschafts- und sozialpolitischen Diskurs ein und hilft Chancen und Risiken zu sortieren.

Auch in der digitalen Welt stellt sich die verbandliche Caritas in den Dienst des Nächsten und richtet sich an seinem Wohl aus. Daher holt sie die Rat- und Hilfesuchenden, ihre Nutzer(innen) und ihre Klient(inn)en dort ab, wo sie sind – das gilt für Offliner genauso wie für digitale Vorreiter(innen). Um dies zu garantieren, engagiert sich die „Caritas 4.0“ als eine „Innovatorin mit Gewissen“, die soziale Innovationen vorantreibt und das Feld digitaler Transformation nicht denjenigen überlässt, die den Profit über das Wohl des Menschen stellen.

Darüber hinaus gewährleistet die verbandliche Caritas gemeinsam mit ihren kirchlichen, zivilgesellschaftlichen und politischen Partnerinnen und Partnern, gerade auch im Verbund mit den anderen Wohlfahrtsverbänden, eine bedarfsgerechte soziale Infrastruktur, die auf die Anforderungen der digitalen Lebenswelten abgestimmt ist. Als Solidaritätsstifterin stellt sie Möglichkeitsräume freiwilligen Engagement zur Verfügung – lokal, global und digital vernetzt.

Diese Vision zeigt: Die Beschäftigung mit der Digitalisierung ist kein „Sahnehäubchen“, im Gegenteil: um sich selbst treu zu bleiben, muss die Caritas „digital sehend und handelnd“ werden. Die Beschäftigung mit dem digitalen Wandel heißt nicht, zu allem technisch Möglichen „ja und amen“ zu sagen. Aber es heißt, sich im Dienst der christlichen Botschaft und geleitet vom christlichen Menschenbild konstruktiv in die Gestaltung der digitalen Transformation einzubringen.

### **3. Soziale Wegmarken der digitalen Transformation**

Damit diese Vision Wirklichkeit wird, müssen wir in all unseren Handlungsfeldern anpacken: Es gilt, den Blick auf die eigene Organisation zu richten und zu prüfen, wie digitale Werkzeuge in den eigenen Diensten und Einrichtungen sowie in den verbandlichen Strukturen zum Wohle der Beteiligten und zur Steigerung ihrer Lebensqualität eingesetzt werden können. Zugleich ist die Caritas in der Pflicht, Antworten auf die neuen sozialen Fragen zu suchen, welche die Digitalisierung aufwirft. All dies muss vor der Folie einer „Ethik des Digitalen“ geschehen.

#### **3.1 Sozial braucht...: ethische Debatten über das Digitale**

Viele Neuerungen, die die Digitalisierung mit sich bringt, sind nicht per se „gut“ oder „schlecht“. Um ethisch differenziert urteilen und handeln zu können, ist daher das Für und Wider gegeneinander abzuwägen. Die ethischen Fragen stellen sich auf der individuellen, der organisatorischen und der gesellschaftlichen Ebene.

Auf der individuellen Ebene sind Begriffe wie Freiheit, Unverfügbarkeit und Selbstbestimmung zentrale ethische Kriterien, die auch unter den Vorzeichen der Digitalisierung als Richtschnur dienen, wobei ihre Anwendung keineswegs automatisch zu eindeutigen Antworten führt. Dies gilt

---

dustrie, sondern auch andere Branchen. So ist 4.0 zu dem Code geworden, der anzeigt, dass das, was der Ziffernkombination vorangestellt ist, durch die Digitalisierung bestimmend herausgefordert wird (siehe auch Eva M. Welskopf-Deffaa: Not sehen und handeln 4.0, in: neue caritas Jahrbuch 2018, 28-31).

## Deutscher Caritasverband e.V.

beispielsweise im Falle von Ambient Assisted Living<sup>7</sup>, wo für den unterstützten Menschen mit Behinderung der Gewinn an Selbstständigkeit mit einem Verlust der Datensouveränität verbunden sein kann. Beim Einsatz von Pflegerobotern stehen Selbstbestimmung, das Verhältnis von Nähe und Distanz und die Arbeitsökonomie in der Beziehung von zu Pflegenden und Pflegenden in einem Spannungsfeld.

Aus christlicher Sicht gehören Beziehungen wesentlich zum Menschen und seiner Identität. Den Mensch als Menschen mit seinen Stärken und Schwächen und seiner unantastbaren Würde zu sehen und zu achten, ist fundamental für die Beziehungsgestaltung. Dies gilt gerade dort, wo er sich verletzlich erfährt und an seine Grenzen stößt.

Die Digitalisierung bietet Menschen die Möglichkeit, Beziehungen und Gemeinschaft auch über weite Distanzen zu leben. Allerdings verändert sich dabei – beispielsweise durch WhatsApp und Co. – die Art der Beziehungen. Um „digital“ und „analog“ als sich ergänzende und bereichernde Beziehungsqualitäten zu etablieren, ist zu prüfen, wie sich die Nutzung digitaler Werkzeuge und Kommunikationsmittel auf die Beziehungsgestaltung auswirkt.

Wo die Digitalisierung individuelle Möglichkeiten der Selbstbestimmung und Teilhabe verändert, stehen auch Organisationsstrukturen auf dem Prüfstand. Soziale Organisationen sind herausgefordert, Abwägungsprozesse zwischen Professionalisierung, Ökonomisierung und dem Dienst am Nächsten zu gestalten. Diese Entscheidungsprozesse lassen sich selten generalisierend gestalten. Im Dialog mit anderen Akteuren und in der Praxis können Argumente wachsen und der Blick für die wesentlichen Entscheidungskriterien geschärft werden.

Neben der Menschenwürde und der Freiheit sind die Option für die Armen und die Gerechtigkeit für den Deutschen Caritasverband handlungsleitende Kriterien in der politischen Debatte über die digitale Transformation.

Angesichts der gravierenden gesellschaftlichen Umwälzungen der Industriellen Revolution verwies die Enzyklika „Rerum novarum“<sup>8</sup> den Staat auf seine Pflicht, für das Gemeinwohl zu sorgen und forderte u.a. einen staatlichen Schutz für Arbeiter und Arbeiterinnen. Die Umbrüche in der Lebens- und Arbeitswelt, die mit der digitalen Transformation verbunden sind, erfordern in ähnlicher Weise sozialetische Orientierung und Klärung (politischer) Verantwortung<sup>9</sup>. Einen Sensor für neue, digitalisierungsbedingte Ungerechtigkeiten zu entwickeln und kritische Verschiebungen im sozialen Gefüge anzuzeigen, ist Aufgabe der verbandlichen Caritas. So muss angesichts veränderter Erwerbsformen die Leistungs-, Bedarfs- und Teilhabegerechtigkeit in den sozialen Sicherungssystemen neu austariert werden. Oder es ist die Frage zu stellen, wie Algorithmen zu bewerten sind, die Abläufe in der Verwaltung effizienter werden lassen – und zugleich Menschen kategorisieren und bewerten, ohne dass diese davon wissen.

Die Fragen, die die Digitalisierung aufwirft, sind klar zu benennen, um gemeinsam mit anderen Akteur(inn)en nach konstruktiven Antworten suchen zu können. Zum anderen gilt es, sich ange-

---

<sup>7</sup> Unter „Ambient Assisted Living“, kurz AAL oder zu deutsch „Altersgerechte Assistenzsysteme für ein gesundes und unabhängiges Leben“, werden Konzepte, Produkte und Dienstleistungen verstanden, welche mittels digitaler Technologien den Alltag erleichtern. AAL kann so beispielsweise die Autonomie im Alter erhöhen.

<sup>8</sup> Die Enzyklika „Rerum novarum“ wurde 1891 von Papst Leo XIII. veröffentlicht. Der Text ist zu finden in Heinrich Denzinger/ Peter Hünermann: Compendium der Glaubensbekenntnisse und kirchlichen Lehrentscheidungen, n 3265-3271.

<sup>9</sup> Papst Franziskus spricht in der Enzyklika „Laudato Si“ warnend von den „Dynamiken der Medien und der digitalen Welt, die, wenn sie sich in eine Allgegenwart verwandeln nicht die Entwicklung einer Fähigkeit zu weisem Leben, tiefgründigem Denken und großzügiger Liebe begünstigen.“ (Laudato Si, n. 47, online abrufbar unter [http://w2.vatican.va/content/francesco/de/encyclicals/documents/papa-francesco\\_20150524\\_enciclica-laudato-si.pdf](http://w2.vatican.va/content/francesco/de/encyclicals/documents/papa-francesco_20150524_enciclica-laudato-si.pdf)).

sichts der vielen Fragen nicht entmutigen zu lassen. Sie bei der weiteren Gestaltung der verbandlichen und politischen Anstrengungen mitzudenken, wird zur gelingenden Gestaltung der Digitalisierung unter Wahrung des caritativen Selbstverständnisses beitragen. Sich an diesen Fragen zu orientieren heißt jedoch nicht, sich vor lauter Denkarbeit in den Handlungen lähmen zu lassen, sondern vor allem den Mut zum Ausprobieren zu beweisen.

### **3.2 Sozial braucht ...: digitale Instrumente und Zugänge im hybriden Sozialraum**

Digitale Infrastrukturen<sup>10</sup> als Teil regionaler Daseinsvorsorge sind Voraussetzungen gesellschaftlicher Teilhabe in einer Welt, in der digitale Teilhabe<sup>11</sup> eine immer wichtigere Grundbedingung für gesellschaftliche Teilhabe ist. Die Lebensqualität in den Sozialräumen der Zukunft wird in erheblichem Maße auch davon abhängen, wie digitale Infrastrukturen zur Verfügung gestellt und genutzt werden. Maßstab für die Ausgestaltung von analogen und digitalen Angeboten sind die Bedürfnisse der Menschen.

Die Einrichtungen und Dienste der Caritas sind wichtiges Element der sozialen Infrastruktur. Grundgerüst sozialer Infrastruktur zu sein ist Kernbestandteil wohlfahrtsverbandlicher Identität. Die verbandliche Caritas nimmt sich selbst in die Pflicht, Digitalisierung zu gestalten und niedrigschwellige Angebote unter hohen Sicherheitsstandards für Hilfesuchende anzubieten. Die Frage nach Ursachen und Strategien der Überwindung von Ungleichheit darf sich in den sozialraumorientierten Dienstleistungen der Caritas nicht auf reale Sozialräume beschränken, sondern muss auch hybride Sozialräume in den Blick nehmen.

Zugleich muss dafür gesorgt werden, dass die Menschen mit den digitalen Angeboten umgehen können. Dazu braucht es entsprechende Qualifizierungsangebote.

Im Jahr 2017 war jeder Fünfte in Deutschland offline<sup>12</sup>. Die Internetnutzung unterscheidet sich signifikant nach Alter und Bildung: Fast alle Offliner sind 50 Jahre oder älter, außerdem nutzen Menschen mit einem geringeren Bildungsgrad das Internet seltener. Für sie wird die Caritas weiterhin analog erreichbar sein. Digitales zu tun, heißt nicht automatisch, Analoges zu lassen.

Zugleich gilt es, einkommensbedingte ebenso wie sonstige Zugangsbarrieren zur digitalen Welt abzubauen. Sechs Prozent der Offliner können sich den Zugang zum Internet nicht leisten oder haben aufgrund von Armut keine entsprechende technische Ausrüstung. Um ihnen Teilhabe zu ermöglichen, sind die Dienste und Einrichtungen der Caritas gefordert, in ihren Räumlichkeiten kostengünstige und leistungsfähige Internet- und WLAN-Zugänge für ihre Klient(inn)en und Patient(inn)en zur Verfügung stellen. Digitale Zugänge dürfen nicht exklusiv auf Fähigkeiten und Fertigkeiten gesunder Menschen zugeschnitten sein – ein nutzergerechter Touchscreen oder Terminal muss auch für Menschen im Rollstuhl und für Menschen mit alterssteifen Fingern und Kurzsichtigkeit erreichbar und bedienbar sein.

Gut einem Fünftel der Offliner ist das Internet zu kompliziert. Hier liegt die Aufgabe der Caritas darin, Zugänge niederschwellig zu gestalten. Dazu zählen barrierefreie Websites mit Angeboten

---

<sup>10</sup> Digitale Infrastruktur ist sowohl das Breitband wie das WLAN und deren Zugänglichkeit.

<sup>11</sup> Der Begriff der „digitalen Teilhabe“ wird hier unwissenschaftlich-offen verwendet. Er bezeichnet die Teilhabe an digitalen Angeboten (YouTube, online-Banking etc.) ebenso wie die Teilhabe an analogen Angeboten unterstützt durch digitale Werkzeuge (Bahnfahrt mit der auf dem Smartphone gespeicherten Fahrkarte; Museumsbesuch mit online-guide).

<sup>12</sup> Auch hier beziehen sich die genannten Zahlen auf die oben bereits zitierte D21-Studie. Eine spezifischere Analyse von Teilhabehindernissen älterer Menschen bietet der Artikel „Die Älteren nicht zurücklassen“ von Jutta Croll und Herbert Kubicek in der neuen caritas 17/2018.

## Deutscher Caritasverband e.V.

in leichter Sprache und Bild-Alternativ-Texten ebenso wie mehrsprachige Angebote. Darüber hinaus kann die Caritas befähigende Assistenz bei der Nutzung digitaler Angebote bieten.

### Cross-mediales Zusammenspiel in der Caritas-Beratung

Das Online-Beratungsangebot der Caritas soll innerhalb der nächsten Jahre zu einer nutzerfreundlichen digitalen Infrastruktur weiterentwickelt werden, von der aus Ratsuchende Zugang zu allen Caritas-Beratungsbereichen einschließlich der Selbsthilfe-Angebote erhalten. Die Vorteile der digitalen Kommunikation (Erreichbarkeit, Anonymität, niedrigschwelliger Zugang etc.) sollen besser ausgeschöpft und mit der bewährten Präsenzberatung zu einem cross-medialen Beratungsangebot verknüpft werden, das auf die Bedürfnisse der Ratsuchenden eingehen kann. Damit reagiert die verbandliche Caritas auf den wachsenden sozialen Beratungsbedarf in einer komplexer werdenden Welt und steht exemplarisch für die Rolle der Wohlfahrtsverbände im Sozialstaat 4.0.

Um dies zu erreichen, strebt der Deutsche Caritasverband eine konzeptionelle, technische und organisatorische Weiterentwicklung der bewährten Online-Beratung an: Auf Grundlage des Beratungskonzepts ‚Blended Counseling‘<sup>13</sup> wird eine digitale Beratungsplattform mit hohen Sicherheitsstandards aufgebaut, die den Ratsuchenden einen selbstbestimmten und fließenden Wechsel zwischen den Beratungskanälen Mail, Chat, Sprachnachricht, Telefon und Face-to-Face ermöglicht. Langfristig soll diese ein leistungserschließendes Potential entfalten, indem Berater(innen) als Türöffner fungieren und Hilfesuchende bedarfsorientiert an das passende Angebot aus dem gesamten Spektrum der sozialen Dienstleistungen vermitteln. Um dies zu erreichen sowie eine flächendeckende Versorgung mit Expert(innen) gewährleisten und komplexe Notfälle betreuen zu können, ist eine stärkere überregionale Zusammenarbeit der verschiedenen Beratungsbereiche nötig.

### Erreichbarkeit über Internet-Plattformen und Apps

Das Internet hat sich als Medium für die Suche nach Produkten bzw. Dienstleistungen und auch deren Einkauf etabliert: 33 Prozent der 30-49 Jährigen bestellen Dienstleistungen online<sup>14</sup>. Online-Plattformen und Apps erleichtern die Suche nach maßgeschneiderten Leistungsangeboten. Mit wenigen Klicks können Nutzer(innen) aus einer Vielzahl von Angeboten verschiedener Anbieter das für sie Passende auswählen – attraktive Benutzeroberflächen bieten eine transparente Preisübersicht, Ratings und einen bequemen Buchungsvorgang.

Für Menschen, die gute Erfahrungen mit der Buchung von Reisen, Essen oder Handwerkern über Online-Plattformen gemacht haben, liegt es nahe, auch Angebote sozialer Dienstleister darüber zu suchen. Die großen Player wie Amazon haben bereits auf das sich ändernde, digitale Informations nutzende Suchverhalten der Kund(innen) und ihrer Angehörigen bzw. Betreuer(inne)n reagiert und sind auf den Wachstumsmärkten für Dienstleistungen aller Art engagiert. Sprachassistenten wie Google Assistant oder alexa von Amazon eröffnen niedrigschwellige Zugänge zu den Plattformen der Mutterunternehmen. Dies verändert die Erreichbarkeit von sozialen Dienstleistungen. Attraktive Angebote müssen online gefunden (und gebucht) werden können. Dies heißt, dass die Webfamilie der Caritas, in der schon heute ein einheitlicher Auftritt gestaltet wird, auf breitere Füße gestellt und umfassend auf die Nutzer(innen)bedürfnisse ausgerichtet weiterentwickelt wird. Auffindbarkeit für Suchmaschinen sowie Vermittlungsplattformen

---

<sup>13</sup> Blended Counseling (engl. to blend: vermischen; to counsel: beraten) steht für eine Beratungsform, in der im selben Beratungsprozess analoge und digitale Kommunikationsformen sich gegenseitig ergänzend eingesetzt werden.

<sup>14</sup> Initiative D21 e.V.: D21 Digital Index 2017/2018, 16

und attraktive direkte Erreichbarkeit für die verschiedenen Zielgruppen sind zwei Seiten einer Medaille. In diesem Zusammenhang stellt sich die Frage, welche Angebote der Deutsche Caritasverband (ggf. zusammen mit Partnern, insbesondere der Freien Wohlfahrtspflege, der öffentlichen Verwaltungen, aber auch darüber hinaus) für die digitale Plattform-Welt macht und wie er im Rahmen seiner Lobbyarbeit auf die Regulierung digitaler Plattformen Einfluss nimmt.

Einen anderen nutzerorientierten Zugangsweg stellen Apps für bestimmte Zielgruppen dar. Die Programmierung solcher Apps für besondere Erfordernisse hat beispielsweise im Kontext der Flüchtlingsarbeit in den letzten Jahren großen Aufschwung erlebt. Sie bieten Antworten auf Fragen, wie sie beispielsweise im Kontext von Asyl oder anlässlich eines Pflegefalls auftreten. Apps bieten der Caritasarbeit die Chance, Informationen passgenau zur Verfügung zu stellen und ihre themenbezogenen Angebote vorzustellen. So wie die youngcaritas des Caritasverbandes für das Erzbistum Paderborn mit der digitalen Action-Box „MittelLOS!“ u.a. mit kleinen Computerspielen das Thema Armut vermittelt und zugleich Möglichkeiten des Engagements aufzeigt, können auch Angebote in der Pflege als Servicekette verstanden werden, die es zu bündeln und nutzerorientiert aufzubereiten lohnt.

#### Soziale Arbeit hybrid – Einsatz von sicheren Messengern

Die im Mai 2018 bundesweit durchgeführte Online-Erhebung „Caritas im Quartier“<sup>15</sup> machte deutlich: Quartiersarbeit tickt vorläufig analog. Mehr als zwei Drittel der befragten Caritas-Mitarbeiter(inne)n gaben an, keine digitalen Tools für die sozialräumliche Arbeit zu nutzen. Damit werden wichtige Zugangs- und Kommunikationsmöglichkeiten mit den Zielgruppen noch nicht genutzt.

Einen neuralgischen Punkt stellen Messenger-Dienste dar: WhatsApp gilt Jugendlichen mit als „wichtigste App auf dem Telefon“<sup>16</sup>. Mitarbeitende aus offenen Angeboten berichten, dass die Jugendlichen auf anderen Kanälen inkl. Telefonanrufen nur bedingt zu erreichen sind. WhatsApp ist jedoch einer der Messenger, der die Nutzersouveränität stark verletzt, indem Verbindungsdaten und Informationen über Dritte (Adressbuch) zu Analyse Zwecken an die Facebook-Gruppe weitergegeben werden.

Während sich der Umzug der internen Kommunikation durch die Bereitstellung einer geeigneten Alternative und entsprechendes Werben bewerkstelligen ließe, ist nicht davon auszugehen, dass der überwiegende Teil der Zielgruppen einer einseitigen Festlegung auf eine sichere Alternative zu WhatsApp folgen würde. Dies bringt eine schwierige ethische Abwägung zwischen der Zugänglichkeit des Hilfsangebots und den Ansprüchen an bzw. die Fürsorge für die digitale Selbstbestimmung der Menschen mit sich. Gleichzeitig darf die Caritasarbeit die Möglichkeiten „digitalen Streetworks“ nicht ungenutzt lassen – Messenger-Diskussion kann auch ein Einstieg in ein Medienkompetenz-Training sein.

### **3.3 Sozial braucht ...: eine Caritaskultur 4.0**

Mit der Digitalisierung verändern sich Marktdynamiken: Informationsflüsse beschleunigen sich, Aufgaben verdichten sich, Sachverhalte werden komplexer. Zugleich wirkt die Digitalisierung als Katalysator auf den Wandel von arbeitsplatzbezogenen Wertvorstellungen: die Work-Life-Balance scheint immer wichtiger zu werden, ein kollegiales Umfeld kann Verdienst- und Karriere-

---

<sup>15</sup> Die Ergebnisse sind nicht öffentlich zugänglich.

<sup>16</sup> Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest: JIM-Studie 2017. Basisuntersuchung zum Medienumgang 12- bis 19-Jähriger, 32. Online abgerufen am 16.11.2018 unter [https://www.mpfs.de/fileadmin/files/Studien/JIM/2017/JIM\\_2017.pdf](https://www.mpfs.de/fileadmin/files/Studien/JIM/2017/JIM_2017.pdf).

chancen ausstechen. Digitalisierung ist längst nicht nur ein Thema der Technologie, sondern zugleich der Arbeitswelt und -werte. Unübersehbar bedarf es spezifischer Kompetenzbildung, um mit einer immer komplexeren, dynamischeren und unsicheren Welt umzugehen. Darüber hinaus braucht es eine Arbeitskultur, die das Einbeziehen möglichst vieler Mitarbeitender in Arbeitsprozesse und Entscheidungen ermöglicht und eine Führungskultur, die dem gestärkten eigenverantwortlichen und eigenständigen Handeln der Mitarbeitenden Rechnung trägt.

Auch für die Zusammenarbeit von Haupt- und Ehrenamtlichen ergeben sich in der digitalen Welt, in der Arbeitsabläufe über digitale Werkzeuge flexibel abgestimmt und ad hoc nachgesteuert werden können, neue Chancen und Herausforderungen für ein gemeinsames dialogisches Arbeiten.

### **... eine Führungskultur, die den digitalen Anforderungen gerecht wird**

Die Unternehmenskultur wird sich in fast allen Branchen von einer Kontroll- hin zu einer Vertrauenskultur ändern müssen. Führungskräfte werden künftig in Echtzeit Entscheidungen treffen müssen, die Dinge außerhalb der eigenen Kontrolle betreffen. Das liegt vor allem an der wachsenden Zahl von digitalen Datenquellen. „Schwarmintelligenz“ gilt als Königsweg, um auf diese Herausforderung zu reagieren. Damit wird sich auch die Zusammenarbeit der Mitarbeitenden mit den Führungskräften caritativer Unternehmen ändern: Führungskräfte übernehmen in zunehmend digital gestalteten Prozessen die Aufgaben und Rollen eines Förderers der aktiven Beteiligung, einer motivierenden Moderation und eines vertrauensvollen Coaches. Die hierarchischen Strukturen werden flacher werden, der Einfluss, aber auch der Verantwortungsbereich der Mitarbeitenden größer. Führungskräfte steuern die Entwicklung der Einrichtungen und Dienste. Dabei haben sie weiterhin die Aufgabe, Mitarbeitende gezielt zu motivieren und zu befähigen, einen Beitrag zur Erreichung der Ziele der Organisation zu leisten. Führungskräfte gestalten zudem die Unternehmenskultur. Ihnen kommt die Aufgabe zu, Vorbild zu sein, Mitarbeitende zu beteiligen, Veränderungen zu ermöglichen, zu anderen Aufgaben zu befähigen, Vertrauen zu schenken und Raum für neue Arbeitsformen, wie fachübergreifende Zusammenarbeit, zu schaffen.

### **... digitales Ehrenamt**

Auch das freiwillige Engagement ist vom digitalen Wandel berührt. So suchen Engagementinteressierte mögliche Einsatzorte längst auch über das Internet. Mit der Sichtbarkeit auf Engagementplattformen oder eigenen Angeboten wie der „Anpacker-App“ des Caritasverbandes für die Diözese Osnabrück sind die Kirche und ihre Caritas auch im digitalen Raum für Engagementinteressierte erreichbar. Blogs wie [www.taten-wirken.de](http://www.taten-wirken.de) der youngcaritas Deutschland geben Inspiration und unterstützen den Austausch und die Vernetzung der Engagierten.

Doch nicht nur das Suchverhalten der Engagierten verändert sich – auch die Ansprüche an ehrenamtliche Tätigkeit haben sich in den letzten Jahren weiterentwickelt: So wollen viele Freiwillige auch in ihrem Engagement flexibel bleiben und sich daher eher projektbezogen engagieren. Sie wollen nicht nur „Erfüllungsgehilfen“ sein, sondern von „der Pike auf“ mitdenken und mitgestalten. Der Anspruch, Ehrenamtlichen als Teil des Teams Mitsprache und Partizipationsmöglichkeiten zu geben sowie die Caritasarbeitswelt als solidarische und solidaritätsstiftende Arbeitswelt zu gestalten, bestand schon vor der digitalen Transformation – wie beispielsweise ein Blick in das Selbstverständnis des Verbunds Freiwilligen-Zentren zeigt<sup>17</sup>. Mit diversen digitalen

---

<sup>17</sup> Das Selbstverständnis und die Konzeption des Verbunds Freiwilligen-Zentren finden Sie online unter [https://www.caritas.de/cms/contents/caritasde/medien/dokumente/spendeundengagement/freiwilligen-zentren/selbstverstaendnisun/selbstverstaendnis\\_freiwilligen-zentren2006.pdf?d=a&f=pdf](https://www.caritas.de/cms/contents/caritasde/medien/dokumente/spendeundengagement/freiwilligen-zentren/selbstverstaendnisun/selbstverstaendnis_freiwilligen-zentren2006.pdf?d=a&f=pdf).

## Deutscher Caritasverband e.V.

Kommunikationsangeboten und Programmen stehen nun Unterstützungstools zur Verfügung, um Ideen zu spinnen, Entscheidungen zu treffen und eine Veranstaltung kooperativ zu organisieren. Um die vielerorts noch ungenutzten Möglichkeiten digitaler Unterstützung im Ehrenamt zu stärken und digitale Möglichkeitsräume zu öffnen, starten die Caritas-Konferenzen Deutschlands e.V. 2019 die Aktion #CKDmachtZukunft.

Die Unterstützung des bürgerschaftlichen Engagements durch digitale Instrumente ist nur eine Spielart des digitalen Engagements, das Online-Volunteering eine andere. So haben sich beispielsweise bei der Caritas-Aktion „Wählt Menschlichkeit“ im Vorfeld der Bundestagswahl 2017 zahlreiche Menschen – dezentral und ungleichzeitig – online für die demokratischen Grundwerte und eine sachliche Debatte im Netz eingesetzt. Mit der Aktion „Den Durchblick erhalten“ haben die Vinzenz-Konferenzen und youngcaritas des Caritasverbandes für das Erzbistum Paderborn gemeinsam auf die Problematik der Brillenfinanzierung sowie die Notwendigkeit einer entsprechenden staatlichen Unterstützung für Menschen mit geringem Einkommen aufmerksam gemacht. Sie haben exemplarisch gezeigt, wie Online-Petitionen öffentlichkeitswirksam – auch durch ergänzende analoge Aktionen – lanciert werden können. Zur Solidaritätsstiftung und zur Sichtbarmachung eines großen Unterstützerkreises sollte die Caritas Online-Petitionen verstärkt für ihre anwaltschaftliche Arbeit nutzen.

Diese Beispiele zeigen, dass das Online-Volunteering auch einen zusätzlichen Zugang zu denjenigen Engagementinteressierten bieten kann, die sich eher projektbezogen engagieren wollen. Dem letzten Freiwilligensurvey aus dem Jahr 2014 zufolge engagieren sich 58 Prozent der Ehrenamtlichen in Deutschland mindestens teilweise über das Internet – drei Prozent der Online-Volunteers tun dies bislang ausschließlich oder überwiegend.<sup>18</sup> Um die Potenziale des Online-Volunteerings auszuschöpfen, geht es zukünftig um eine Sensibilisierung der Ehrenamtlichen vor Ort für mögliche digitale Kleinprojekte, das Know-how zum Schnüren konkreter Aufgabenpakete, die Ehrenamtliche – wo auch immer auf der Welt – für die vor Ort tätigen Ehrenamtlichen über digitale Medien bewerkstelligen können und den Aufbau bzw. die Bekanntmachung von Plattformen oder Einbindung in Ehrenamtsbörsen, die die Vermittlung erleichtern.

### **... soziale Innovationen, die von der digitalen Lebenswelt inspiriert sind**

Die Entwicklung digitaler Tools ist ein sehr dynamisches Feld, die Kultur des Ausprobierens und Scheiterns ausgeprägt, die Wertorientierung der Entwickler zwischen Sharing-Philosophie und social entrepreneurship vielfältig aufgespannt. Die verbandliche Caritas kann sich in Zeiten des schnellen Wandels von diesen Akteuren anstecken lassen und good practice adaptieren.

#### Vielfalt in der Caritas nutzen

Die Vielfalt der verbandlichen Caritas ist ihre Stärke. Die Vielgliedrigkeit und die Ungleichzeitigkeit sozialer Innovationen im Verband führt dazu, dass die Caritas schnell reagieren kann – Stichwort Diversity. Profitieren kann sie davon insbesondere dann, wenn eine Kultur der Offenheit und des Austauschs etabliert ist und die verschiedenen Akteure als Bereicherung wahrgenommen werden. Dies gilt im Netzwerk der verbandlichen Caritas ebenso wie innerhalb der Dienste und Einrichtungen. So können Angebote der Caritas noch besser auf ihre Nutzer(innen) zugeschnitten werden, wenn diese nicht nur zur neuen Ausgestaltung von Diensten befragt, sondern im Sinne eines partizipativen Stakeholder-Ansatzes partizipativ am Innovationsprozess beteiligt werden. Im Hinblick auf die Anwaltschaftlichkeit mag es sinnvoll sein, die Vielfalt an fachli-

---

<sup>18</sup> Dazu Hannes Jähnert im CKD-Handbuch 2019, 6.

chen Hintergründen der Caritas-Mitarbeitenden zu erhöhen durch Einbindung von Software-Versteher(inne)n, Digital-Strateg(inn)en und Netzpolitik-Expert(inn)en.

#### Innovationsfördernde Veranstaltungsformate

In der Technologiebranche haben sich neue Veranstaltungsformate etabliert, die beispielsweise den Austausch auf Augenhöhe unterstützen: So wird bei einem BarCamp das Programm erst zu Beginn und von allen Teilnehmenden gemeinsam festgelegt. Gerade das BarCamp zur sozialen Arbeit in Siegburg/Bonn erfreut sich steigender Beliebtheit und lädt in der verbandlichen Caritas zum Mitmachen ein. Die Caritasverbände können mit Formaten wie Innovation Labs attraktive Möglichkeitsräume sozial-digitalen Experimentierens auch für andere Akteure schaffen – beispielsweise, indem sie Personal und Räume für Mitstreiter(innen) zur Verfügung stellen – und so ihre Innovationsfähigkeit erhöhen.

#### Attraktive Rahmenbedingungen für Start-ups entwickeln

Die Technologiebranche profitiert in umfassendem Maße von Start-ups. Start-ups sind neu gegründete Unternehmen, die oftmals grundlegend neue Angebote entwickeln und so eigene Märkte erschließen. Nach der Anfangsphase, in der das Produkt entwickelt und auf dem Markt etabliert wird, hoffen die Gründer(innen) zumeist auf den rentablen Exit, also den gewinnbringenden Verkauf ihres Start-ups an bewährte Unternehmen. Diese entlohnen die Gründer(innen) dann für ihre Innovationskosten – also für ihre Geschäftsidee, die Investitionen in Forschung und Entwicklung und den Wert des jungen Unternehmens. Dazu nutzen die Unternehmen in der freien Wirtschaft ihre eigenen Mittel. Diese Mittel stehen den Wohlfahrtsverbänden, die mit öffentlichen Mitteln und projektgebunden finanziert sind, so nicht zur Verfügung.

#### Stärkung der Open-Source-Kultur

Der Deutsche Caritasverband steht hinter der Idee der Open Source-Kultur. Unter „Open Source“ versteht man in der Technologie Software, bei der der Quellcode offen – also einsehbar, veränderbar und kopierbar – ist. Nach diesem Prinzip funktioniert beispielsweise der Firefox-Browser oder die Online-Enzyklopädie Wikipedia. Ein offener Quellcode fördert die Transparenz digitaler Programme und vermindert Monopolbildung. Zugleich ist Open Source Ausdruck und Möglichkeit digitalen Engagements: Programmierer und Entwickler auf der ganzen Welt tragen zur Weiterentwicklung freier Software bei. Durch seine Verpflichtung auf die Idee der Open Source-Kultur will der Deutsche Caritasverband dazu beitragen, dass z.B. digitale Angebote für spezielle Bedürfnisse kleiner Gruppen effizienter zu gestalten, schneller zu finden und so Teilhabe für alle zu ermöglichen ist.

#### Digitale Tools flexibel anwenden

Die Veränderungen an neuen Geräten, Tools und Software haben ein rasantes Tempo. Um darauf angemessen reagieren zu können, muss die verbandliche Caritas ein gewisses Maß an Flexibilität schaffen. Dazu braucht es zum einen versierte Kolleg(inn)en, die Marktanalysen betreiben und neue Produkte auf ihre Nützlichkeit für die Klient(inn)en bzw. Patient(inn)en auf dem Markt bewerten. Zugleich muss sichergestellt werden, dass den Klient(inn)en der Caritas die für gut befundenen Produkte auch zugänglich sind – beispielsweise, indem die Krankenkassen den Austausch von Software oder neuen Geräten übernehmen.

### **3.4 Sozialpolitik braucht ...: eine responsive Digital- und Netzpolitik**

Sozialpolitik wird durch die Digitalisierung vielfältig herausgefordert. Es braucht eine „Sozialpolitik 4.0“, die die sozialpolitischen Herausforderungen der veränderten Arbeitswelt aufgreift, ebenso

wie eine responsive Digitalisierungspolitik und eine sozial engagierte Netzpolitik, die neuen sozialen Teilhabesrisiken entgegen treten.

Responsive Digitalisierungspolitik muss darauf zielen, die digitale Transformation so auszugestalten, dass auch diejenigen profitieren, für die der Zugang im ersten Schritt schwierig sein könnte: alte Menschen, Menschen mit weniger guten Bildungsvoraussetzungen oder Menschen mit Behinderung. Responsive Digitalisierungspolitik fordert uns auf, die digitalen Angebote zu entwickeln, indem wir von den Bedürfnissen und Möglichkeiten derer her denken, für die die Angebote passen sollen. Die Leitlinie muss lauten: Respektiert die Unterschiede! Und: Train the Trainer. Responsive Digitalisierungspolitik muss auch die haupt- und ehrenamtlichen Begleitpersonen der Offliner, der potentiell Ausgegrenzten erreichen. Erfolge in der Digitalstrategie des Deutschen Caritasverbandes im Sinne responsiver Digitalisierungspolitik müssen Ängste und Widerstände, Fragen und Belastungen der Beschäftigten (in der sozialen Arbeitswelt 4.0) ebenso responsiv berücksichtigen wie Fragen und Bedürfnisse der Menschen, denen unser Engagement gilt – Alte und Kranke, Arme und Ratsuchende.

Unter der Überschrift „Arbeit 4.0“ wird seit etwa acht Jahren in Deutschland über die Folgen der Digitalisierung für alle Bereiche der Arbeit – vom Niedriglohnsektor bis zur Arbeit hochspezialisierter Fachleute – diskutiert.<sup>19</sup> Manche Berufe verlieren an Bedeutung, andere Berufe entstehen neu. Die digital getriebene Flexibilisierung der Arbeit schreitet voran: sie bringt neue Freiheiten in der Arbeitszeit- und Arbeitsplatzgestaltung ebenso wie Gefahren der Entgrenzung. Es entwickeln sich – über online-Plattformen vermittelt – Beschäftigungsformen außerhalb klassischer abhängiger Beschäftigungsverhältnisse. Click- und Cloudworker<sup>20</sup> erledigen Klein- und Kleinstaufträge im Netz, neue Formen selbstständiger Arbeit entstehen für Uber-„Taxi“-Fahrer ebenso wie für Foodora-Radler; sie fallen durch das Raster der traditionellen sozialen Sicherungssysteme – vom Arbeitsschutz bis zur Rentenversicherung.

Netzpolitik<sup>21</sup> als Sozialpolitik reagiert auf zusätzliche Herausforderungen: Elektronische Speicherkapazitäten und die Rechenleistungen der neuen Computer eröffnen die Möglichkeit, Nutzerinformationen in großem Umfang zu sammeln und auszuwerten. Diese „BigData“ ermöglicht es, Nutzerprofile zu erstellen und Vorhersagen zum Nutzerverhalten mit zunehmender Präzision zu treffen. Die auswertenden Algorithmen enthalten implizite Werturteile, die die Ergebnisse beeinflussen und/oder diskriminierende Empfehlungen mit sich bringen. Um diese neuen sozialen Fragen zu beantworten, ist die Caritas in der Debatte um die soziale Sicherheit und die Netzpolitik gefragt. Dazu braucht sie – neben der sozialen Expertise, für die die verbandliche Caritas bereits bekannt ist – netzpolitische Kompetenz, um als „Partnerin auf Augenhöhe“ wahrgenommen zu werden.

### **Netzpolitik ist Sozialpolitik**

Digital- und Netzpolitik nimmt als Querschnittsthema die gesellschaftlichen Auswirkungen der Digitalisierung und die damit verbundenen politischen Rahmensetzungen in den Blick. So bedarf

---

<sup>19</sup> Einen wichtigen Anstoß für diese Debatte gab das „Grünbuch Arbeiten 4.0“, das das Bundesarbeitsministerium im April 2005 vorlegte. Das Bundesforschungsministerium hat das Wissenschaftsjahr 2018 „den Arbeitswelten der Zukunft“ gewidmet.

<sup>20</sup> Clickworker sind vergleichbar mit „Online-Leiharbeitern“, die für Unternehmen Tätigkeiten übernehmen, die nicht von Computern ausgeführt werden können und für die keine Arbeitskräfte zur Verfügung stehen. Sie kategorisieren beispielsweise Artikel eines Online-Shops, schreiben Glossareinträge oder Rezensionen oder schreiben Gebrauchsanleitungen. Cloudworker sind zumeist Selbstständige, die ihre Arbeitskraft anonym der Cloud zur Verfügung stellen.

<sup>21</sup> Zur Netzpolitik vgl. u.a. Alexander Filipovic: Netzpolitik – Überblick und sozialetische Perspektiven einer Politik des neuen Internets, in: Amosinternational 4 (3/2010), 18-23.

die Entfaltung der positiven Möglichkeiten des Internets - z.B. die Stärkung von Bürgerrechten durch digitale Partizipation - einer angemessenen politischen Rahmensetzung. Dann können Meinungsfreiheit, Netzneutralität, Datensouveränität oder Informationsfreiheit garantiert und Überwachung, „Datenklau“ und Fake-News verhindert werden. So wie heute alle politischen Themen (Verkehr, Sicherheit, Wirtschaft, Finanzen, etc.) eine digitale Dimension besitzen, gilt dies insbesondere auch für die Sozialpolitik.

Digitale Technologien können die gesellschaftliche Teilhabe erleichtern und niedrigschwellige Zugänge schaffen (z.B. barrierefreie Website, Sprachsteuerung, zunehmende Unabhängigkeit von festen Orten), doch gleichzeitig bergen algorithmisierte Entscheidungsverfahren die Gefahr, bestimmte Gruppen aufgrund von statistischen Wahrscheinlichkeiten zu benachteiligen. Wichtige Regulierungsfelder sind aus Sicht des Deutschen Caritasverbandes der Datenschutz und die Persönlichkeitsrechte, der Einsatz von digitaler Technik in den sozialen Dienstleistungen („Robotisierung“) sowie die Regulierung von digitalen Plattform-Intermediären, die einerseits die Wertschöpfungsketten in der Sozialwirtschaft umstrukturieren und andererseits die Ausbreitung von neuen prekären Beschäftigungsformen vorantreiben. Darüber hinaus ist zu erwarten, dass in den kommenden Jahren immer größere Teile der öffentlichen Debatten im Internet stattfinden werden. Sozialpolitik muss daher Netzpolitik einschließen, Netzpolitik wird zum wichtigen Teil einer modernen Sozialpolitik.

#### Selbstständig entscheidende Algorithmen

Lernende und vor allem selbstständig entscheidende Algorithmen sind wirkungsvolle, aber durch das Zusammenwirken von Code, Trainingsdaten und Lernen oft intransparente Systeme. (Un)absichtliche oder (un)bewusste Folgen, wie Diskriminierungen oder Fehlentscheidungen und Abhängigkeiten sind daher nur schwer nachvollziehbar. Gerade algorithmische Entscheidungsverfahren bauen auf statistischen Wahrscheinlichkeiten auf und laufen Gefahr, Individuen und Gruppen aufgrund bestimmter Merkmale zu diskriminieren. Die Anwendungen solcher Algorithmen müssen – nicht zuletzt auch in der Arbeit der verbandlichen Caritas – so gestaltet sein, dass die über sie vorbereiteten Entscheidungen nachvollziehbar sind bzw. kontrolliert und korrigiert werden können. Der Deutsche Caritasverband setzt sich für transparente und sichere Lösungen ein, dazu kooperiert er mit Organisationen der Zivilgesellschaft, die entsprechende Systeme im Dienst der Betroffenen untersuchen, bewerten und transparentere oder respektvollere Lösungen erarbeiten.

Als Vorform der selbstständig entscheidenden Algorithmen können die heute bereits weit verbreiteten Verfahren des „Scorings“ betrachtet werden: verschiedene Indikatoren werden dabei gesammelt und zur Errechnung eines Wahrscheinlichkeitswerts (z.B. Kreditausfallrisikos) ausgewertet. Scoring ist dabei grundsätzlich ein probates Mittel der Statistik, das Erfahrungen aus einer hohen Fallzahl nutzt, aber die Teilhabe-Chancen eines einzelnen Menschen auch ungerechtfertigt stark beeinflussen kann. Als Extremform kann man das „social scoring“ in China betrachten, bei dem der „Score“ durch gesellschaftliches Wohlverhalten steigt, durch Freundschaften mit Leuten mit niedrigem Score sinkt, und bei der Vergabe von Krediten, Wohnungen, etc. herangezogen wird.

#### Staatliche Regulierung von monopolistischen Anbietern

Soziale Plattformen wie Facebook (aber auch Dienstleistungsvermittlungsplattformen wie Careship) haben in kurzer Zeit enorm starke Positionen auf ihren Märkten im Internet gebildet, die für viele Aktivitäten gar nicht oder nur mit größerem Aufwand geöffnet werden können. Sie können dabei häufig sowohl über die Regeln auf der Plattform als auch über die Zugangsbedingungen

entscheiden. Damit sind wesentliche Teile des „Zusammenlebens“ im Internet einer öffentlichen Kontrolle und Regelsetzung noch entzogen. Hier müssen – wie im analogen Bereich – entsprechende Regelungen so gesetzt werden, dass Monopole abgebaut oder mindestens streng reguliert werden, um schwächere Marktteilnehmer(innen), insbesondere einkommensärmere Kund(inn)en, vor überhöhten Preisen, Machtmissbrauch und Ausnutzung von mangelnder Sorgfalt im Umgang mit Daten zu schützen. Vielfalt, Wahlfreiheit und das Einhalten von Mindeststandards für die Qualität der Vermittlungsleistungen (z.B. Datenportabilität, Netzneutralität) sind auf nationaler Ebene nur schwer durchzusetzen; daher kommt der Europäischen Union als Instanz netzpolitischer Regulierung eine herausragende Bedeutung zu.

### **Empowerment, Qualifikation und Bildungsangebote**

Die rasant voranschreitende technische Entwicklung trägt seit Jahren zu einer geringeren Halbwertszeit von Wissen bei. Um sich im Zeitalter der Digitalisierung zurechtzufinden, braucht es neben lebensbegleitenden Bildungsangeboten vor allem spezifischer digitaler Kompetenzen. Diese umfassen nicht nur den versierten Umgang mit technischen Geräten, sondern alle Kompetenzen, die man benötigt, um in einer digital geprägten (Arbeits-)Welt bestehen zu können. Dazu gehören neben ethischer Kompetenz eine Reihe von sozialen Kompetenzen wie die Fähigkeiten, mit und ohne direkten persönlichen Kontakt zu kommunizieren und zu kooperieren sowie Wissen zu teilen. Auch die Kompetenz der Abgrenzung von Rund-um-die-Uhr-Erreichbarkeit oder die Kompetenz Informationen einzuordnen und zu bewerten gehören zu den digitalen Kompetenzen, die teilweise neu zu erwerben sind. Hervorzuheben ist darüber hinaus die Medienkompetenz.

#### Ein Bildungssystem, das lebenslang Lernen ermöglicht

Im digitalen Wandel werden diejenigen Menschen erfolgreich sein, die kontinuierlich über Bildung und ausreichende Bildungsmöglichkeiten sowie über entsprechendes kulturelles Kapital verfügen. Bildungsermöglichung wird die zentrale soziale Frage. Es braucht ein kompetenzorientiertes Bildungssystem, das lebensbegleitendes Lernen ermöglicht und Bildungsspaltung entgegenwirkt.

Das Qualifizierungschancengesetz hat in der laufenden Legislaturperiode die Fort- und Weiterbildung von Arbeitnehmer(inne)n für die digitale Arbeitswelt erleichtert. Es unterstützt Arbeitnehmer(innen) und Arbeitgeber bei der Anpassung der Qualifikationen an die Kompetenzprofile der Arbeitswelt 4.0. Solche Ansätze sind weiter zu entwickeln. Es ist unabdingbar wichtig, dass diese Maßnahmen für die sozialen Dienstleistungsberufe ebenso praxisingerecht ausgestaltet werden wie für die produzierende Wirtschaft.

Da Weiterbildung vielfach am Arbeitsplatz stattfindet, besteht das Risiko, dass Angehörige bestimmter Gruppen vergessen werden. So sind alle Maßnahmen daraufhin zu prüfen, ob sie auch die Teilhabechancen derer im Blick haben, die z.B. als Langzeiterwerbslose keine Möglichkeiten haben „on the job“ Weiterbildungsmöglichkeiten zu nutzen oder die wie Niedrigqualifizierte, ältere Menschen oder Menschen mit Migrationshintergrund bisher unterdurchschnittlich von Weiterbildungsangeboten profitieren.

#### Befähigungsinitiative

Der Erwerb digitaler Kompetenzen für alle muss durch eine umfangreiche Befähigungsinitiative gefördert werden. Die Caritas muss sich in diesem Zusammenhang selbst stärker als Anbieter von Bildung sichtbar machen und aus den eigenen Bildungserfahrungen konkrete politische Forderungen ableiten: Von der Kita über die Schulsozialarbeit, von der Pflegeschule bis zum Mehr-

generationenhaus<sup>22</sup> bietet die Caritas Orte formaler und non-formaler Bildung, in denen digitale Kompetenzen und Orientierungswissen für die digitale Welt vermittelt werden können.

Die geforderte Vermittlung digitaler Kompetenzen muss auch die Mitarbeitenden der verbandlichen Caritas im Blick haben. Beispielhaft ist in diesem Feld der caritascampus des Diözesancaritasverbandes Köln tätig, der – auch online – ein jährlich wachsendes Fortbildungsangebot zu digitalen Kompetenzen bietet.

Aber auch die Mitarbeitenden von morgen müssen befähigt werden, mit den digitalen Medien umzugehen. In Zusammenarbeit Hochschulen sind die (zukünftigen) Mitarbeitenden umfassend auf die Erfordernisse der digitalen Transformation vorzubereiten.

Im Sinne der Teilhabegerechtigkeit müssen nicht zuletzt insbesondere die Menschen unterstützt werden, die bislang noch häufig ungewollt offline sind oder deren Umgang mit digitalen Tools risikanten Mustern folgt. Projekte wie die Smartphone-Sprechstunde der youngcaritas in Dortmund, Minden und der Westeifel verbinden dabei exemplarisch junges Engagement und die Vermittlung von Medienkompetenz an (zumeist ältere) Offliner. Dieses Engagement stärkt ebenso wie viele Angebote informeller Bildung – in der offenen Jugendarbeit oder im Quartiersmanagement – Selbstwirksamkeitserfahrungen, die Menschen für die Orientierung in der digitalen Welt unabdingbar brauchen.

#### **Soziale Sicherung 4.0**

Mit der Digitalisierung der Arbeitswelt – mit ihrer Plattformisierung und Entbetrieblichung – nimmt die Zahl der Menschen zu, die zwischen abhängiger und selbstständiger Beschäftigung wechseln oder beide Tätigkeiten parallel ausüben. Die Organisation der Erwerbsarbeit über digitale Plattformen macht es leicht, abhängige Beschäftigung mit selbstständiger Teilzeitarbeit zu kombinieren oder sich als Cloudworker phasenweise in die Selbstständigkeit zu begeben. Diese Entwicklung hat längst die sozialen Dienstleistungsberufe erreicht. Pendelbiographien mit Lücken in der Sozialversicherungsbiographie sind die Folge: Unter den 1960 geborenen Männern weisen bis zum 45. Lebensjahr bereits 17 Prozent eine Phase der Selbstständigkeit in ihrer Erwerbsbiographie auf. Bei den Männern der Vorgänger-Kohorte (1940 geboren) waren es erst 6 Prozent.<sup>23</sup>

Der Zuwachs dieser Pendelbiographien führt nach geltendem Recht dazu, dass vermehrt Wechsel zwischen Versicherungspflicht und -freiheit stattfinden. Damit ist insbesondere der Aufbau einer hinreichenden (gesetzlichen) Altersvorsorge für diese Personen gefährdet, aber auch ein verlässlicher Arbeitsschutz und eine tragfähige Unfallversicherung fehlen. Der Deutsche Caritasverband fordert daher: Die Pflicht zur Beitragszahlung in der gesetzlichen Rentenversicherung sollte für jede Erwerbstätigkeit gelten, die Altersvorsorgepflicht sollte von der Art der Erwerbstätigkeit abgekoppelt werden. Die generelle Einbeziehung aller Erwerbseinkommen in die Sozialversicherungspflicht ist dringende Herausforderung für die Sozialpolitik.<sup>24</sup>

---

<sup>22</sup> Die verbandliche Caritas bietet darüber hinaus zahlreiche Orte formaler, non-formaler und informeller Bildungsangebote - in der beruflichen Bildung z.B. auch in der Heilerziehungs- und Erzieher(innen)ausbildung, im Bereich zivilgesellschaftlichen Engagements (Jugendfreiwilligendienste) oder in der außerschulischen Förderung von Kompetenzen nicht nur, aber auch von Geflüchteten oder von Menschen mit Handicaps. Jede Aufzählung kann hier nur exemplarischen Charakter haben.

<sup>23</sup> Die Zahlen stammen aus den Forschungsergebnissen des Instituts für Mittelstandsforschung von Olga Suprinovic u.a. ([www.ifm-bonn.org](http://www.ifm-bonn.org)).

<sup>24</sup> Vgl. Andrea D. Bührmann, Uwe Fachinger, Eva M. Welskop-Deffaa: Hybride Erwerbsformen. Digitalisierung, Diversität und sozialpolitische Gestaltungsoptionen. Wiesbaden 2018; ebenso Stellungnahme des Deutschen Caritasverbandes

Zugleich erleichtert und verstärkt die Digitalisierung weltweite Migrationsprozesse, indem sie beispielsweise die Information über Routen und die Orientierung im Zielland digital erleichtert. Insbesondere für Pendelmigrant(inn)en, bei denen sich Zeiten zur Aufbesserung des Familieneinkommens im Gastland mit Phasen von Aufhalten bei der Familie im Heimatland abwechseln, stellen sich ähnliche Fragen nach der Sicherung von Sozialleistungsansprüchen (und beim Zugang zur Krankenversicherung).

### **Medienkompetenz und Social Media Guidelines**

Neue Medien sind ‚Mittler‘ und Mittel menschlicher Kommunikation. Sie sind eine Chance für die Kirche und ihre Caritas, ihre Sendung in einer sich verändernden Welt neu zu reflektieren und zu verwirklichen. So nutzt auch die Caritas das Internet als offenes Kommunikationsmedium für gesellschaftlichen Austausch, Beteiligung und Meinungsbildung. Dabei kämpft sie für respektvolle Debatten und entsprechende Formate und muss dazu beitragen, die Gesellschaft über Manipulation, Fake News und Bots aufzuklären. Die Orientierung an den bereits 2011 partizipativ erarbeiteten Social Media Guidelines<sup>25</sup> bietet Gewähr für eine kompetente verantwortliche Nutzung sozialer Medien in der verbandlichen Caritas. Wo digitale Medien neue Gefährdungspotenziale (Abhängigkeiten, Überschuldungen, sexueller Missbrauch, ...) bergen, baut die Caritas entsprechende Präventions- und Hilfeangebote aus. Dafür braucht sie die notwendige materielle Unterstützung.

### **Datensouveränität und Datensicherheit**

Wirtschaft, Politik und Wohlfahrtsverbänden stehen heute umfangreiche Datensätze zur Verfügung: sowohl statistisch-erhobene Daten aus dem eigenen Bereich, wie auch dynamische Prozessdaten aus der Arbeit mit digitalen Systemen. Aus diesen Daten kann man vielerlei Rückschlüsse ziehen, von der Nachfrage bestimmter Dienste über neue Beratungsbedarfe und soziale Fragestellungen bis hin zum Wandel der Interessen im Ehrenamt. Nur wenn solche Daten anonymisiert, strukturiert gesammelt, sinnvoll verknüpft und für Entscheidungsfindungen genutzt werden, kann die Caritas ihre Dienste statistisch fundiert besser an den Bedürfnissen ihrer Zielgruppen ausrichten. Neue soziale Fragen können entdeckt und entsprechend untermauert öffentlich sichtbar gemacht werden.

Viele der Daten, selbstverständlich nur ohne Personenbezug, kann die Caritas der interessierten Öffentlichkeit zur Verfügung stellen. Im Sinne von „open data“ erhalten so andere die Möglichkeit, die Daten nach neuen Erkenntnissen zu durchforsten und sie in neue Beziehungen zu bringen. Dies bringt sowohl neue Erkenntnisse für die Caritas wie auch die Möglichkeit von neuen Austauschformen und Engagement.

Klar ist, dass dabei zwischen persönlichen und anderen strukturierten Daten strikt zu trennen ist und alle Systeme und Prozesse der Caritas auf einen sicheren Umgang mit Daten ausgerichtet sein müssen.

#### Datensouveränität

Digitale Technik verursacht teils systembedingt, teils gezielt die Entstehung detaillierter Profile unseres Verhaltens. Die Aktivitäten und Haltungen von Menschen werden damit vorhersehbar und letztlich manipulierbar: „passgenaue“ Werbung zuzustellen ist die derzeit üblichste Nut-

---

des für die Regierungskommission „Verlässlicher Generationenvertrag“, online abrufbar unter [https://www.verlaesslicher-generationenvertrag.de/media/20180702\\_dcv\\_stellungnahme\\_rentenkommission.pdf](https://www.verlaesslicher-generationenvertrag.de/media/20180702_dcv_stellungnahme_rentenkommission.pdf).

<sup>25</sup> Die Social Media Guidelines sind abzurufen unter <https://bit.ly/2RwL0Jo>.

zungsform, in Amerika sind aber auch schon verhaltensbasierte Versicherungstarife auf dem Markt. Kunden- und Prozessdaten werden ohne Einverständnis und Wissen der Betroffenen gesammelt und vermarktet. Datensouveränität, die den Bürger(inne)n mehr Macht über ihre Daten sichert, muss ein zentrales Ziel verbandlicher netzpolitischer Anstrengungen sein, um die „informationelle“ Selbstbestimmung des Individuums in der Informationsgesellschaft zu erhalten. Die verbandliche Caritas ist hier Anwältin eines modernen Datenschutzrechts. Wenn die Caritas selbst Datenverarbeiterin ist, muss sie sich an hohen Standards von Datenschutz, Datensicherheit und Datensouveränität verlässlich messen lassen.

#### **E-Government und Wohlfahrtspflege 4.0**

Wesentlicher Treiber der digitalen Transformation – für Bürgerinnen ebenso wie für die Träger sozialer Dienstleistungen in den Wohlfahrtsverbänden – sind die Digitalstrategie der öffentlichen Verwaltungen, die Anstrengungen des E-Government sowie die Automatisierung von Datenerfassung, -vermittlung und -speicherung durch die öffentlichen Hände. Die Gewährleistung informationeller Autonomie der Klientinnen und Klienten der freien Wohlfahrtspflege steht über dem Datenhunger von Sozialversicherungen und öffentlichen Verwaltungen. Der Deutsche Caritasverband wird diesen Fragen zusammen mit Partnern wie dem Weizenbaum-Institut für die vernetzte Gesellschaft, dem Fraunhofer Institut und anderen einschlägigen Partnern nachgehen, nicht zuletzt um auch im hybriden Sozialraum als „Wohlfahrtsverband 4.0“ subsidiäre Strukturen freier Träger in gutem Zusammenspiel und auch konstruktiver Kritik mit den öffentlichen Verwaltungen zum Wohle der Bürgerinnen und Bürger vorhalten zu können.

#### **4. sozial braucht digital braucht sozial:**

##### **Jahreskampagne, Digitale Agenda und Caritas 4.0**

Der aktuelle Stand der innerverbandlichen Debatte spannt einen weiten Bogen und zeigt eindrucksvoll auf, welcher Handlungsbedarf sich für die Caritas durch die digitale Transformation ergibt:

Sozial braucht in der digitalen Welt eine reflektierte kompetente Stimme, um sich in notwendige gesellschaftliche ethische Debatten zu einer menschenorientierten Gestaltung der Digitalisierung einzubringen.

Soziale Dienste und Einrichtungen brauchen digitale Zugänge, um auch im hybriden Sozialraum nah am Nächsten zu sein.

Sozial braucht zum Bestehen im hybriden Sozialraum eine Organisationskultur, die den Wertvorstellungen und Bedürfnissen der Arbeitnehmer(innen) in der Arbeitswelt 4.0 gerecht wird. Kaum ein Fachbereich ist nicht von der Digitalisierung betroffen.

Sozial braucht digital, um freiwilligem sozialem Engagement Orte der Begegnung, Erfahrung und Ermutigung im hybriden Sozialraum zu eröffnen.

Zugleich wird deutlich, dass die verbandliche Caritas an vielen Stellen noch als Suchende unterwegs ist: Die Jahreskampagne bietet Chancen, Fragen zu konkretisieren und danach Forderungen zu formulieren. Sie ist vorbereitet, flankiert und weiterzuführen durch die Unterstützung der verbandlichen Digitalisierungsvorhaben durch die Digitale Agenda des Deutschen Caritasverbandes. Die Jahreskampagne ist eingebettet in die strategische Arbeit des Deutschen Caritasverbandes an seiner Ausrichtung auf die Erfordernisse der „Caritas 4.0“.

## Deutscher Caritasverband e.V.

Es ist deutlich, dass die verbandliche Caritas die Bewältigung der digitalen Transformation weder alleine schaffen kann, noch alleine schaffen will: Die offensichtlich notwendige Mitgestaltung des Sozialen in der digitalen Transformation lässt sich durch die Wohlfahrtsverbände nur realisieren, wenn sie – wie die freie Wirtschaft auch – durch die öffentliche Hand in ausreichendem Maße und auf passende Art und Weise gefördert werden. Die Verbände der Freien Wohlfahrtspflege sind „in den kommenden Jahren gefordert, einen dynamischen Organisationsentwicklungsprozess zu gestalten, der angesichts der großen Veränderungsdynamiken schnell angestoßen und geformt werden muss. Effizient, nachhaltig und ressourcensparend wird er nur dann gelingen, wenn – ähnlich wie im Bereich von eHealth – öffentliche Anschubfinanzierung die vielfältigen Innovationsinitiativen bündelt und verbreitet“, so die gemeinsame Absichtserklärung von BAGFW und Bundesfamilienministerium vom September 2017. „Gesellschaftliche Gewinne aus der digitalen Transformation für die Bundesrepublik als demokratischem Sozialstaat lassen sich verlässlich dann erzielen, wenn wesentliche Leistungssegmente sozialer Infrastruktur auch in der digitalen Gesellschaft nachhaltig gemeinwohlorientiert gewährleistet werden.“<sup>26</sup>

Das Kampagnenjahr bietet die Gelegenheit, nach Mitstreiter(inne)n für die Umsetzung dieser Maximen und für die Gestaltung weiterer Schritte zu suchen. Im Dialog mit anderen Akteuren, mögen es Verbraucherschützer(innen), Netzpolitiker(innen) oder andere Mitstreiter(innen) sein, wird es der verbandlichen Caritas gelingen, sich in den netzpolitischen Fragen klarer und vernehmlicher zu positionieren und so für gerechte Teilhabechancen in der digitalen Welt erfolgreich einzutreten.

Freiburg, 03. Dezember 2018  
Vorstand

---

<sup>26</sup> Gemeinsame Absichtserklärung von BAGFW und BMFSFJ, vgl. Fußnote 2.