

## Handreichung zur Kampagne „Sozial braucht Digital“

### Unsere Positionen zur Kampagne 2019

Digitalisierung ist ‚Zeichen der Zeit‘. Sie hat Einfluss auf alle Lebens- und Arbeitsbereiche und ist damit ein gesamtgesellschaftliches Phänomen, dessen vielfältige Konsequenzen und Nutzungsmöglichkeiten im Fokus stehen. Vorerst ist Digitalisierung aber ein Instrument, das neue Werkzeuge, Methoden und Arbeitsprozesse zur Verfügung stellt. Die Caritas gestaltet Digitalisierung aktiv und kritisch mit.

Die Caritas berät, begleitet, pflegt und unterstützt in Nordrhein-Westfalen täglich rund eine Million Menschen. Als kirchlicher, gesellschaftlicher und politischer Akteur will Caritas Möglichkeiten der Digitalisierung nutzen und die katholischen Sozialprinzipien zeitgemäß verfolgen: die individuelle Befähigung und Stärkung der Person und die dazu notwendige Förderung des Gemeinwohls sollen subsidiär und solidarisch umgesetzt werden.

Kurzum: Caritas plädiert für eine Digitalisierung, die persönliche und gesellschaftliche Beziehung ermöglicht und dabei vor allem benachteiligte Menschen unterstützt. Den gesellschaftlichen Zusammenhalt fördert die Caritas in ihren drei Funktionen: der politischen Anwaltschaftlichkeit, der gesellschaftlichen Solidaritätsstiftung und der kundengerechten Dienstleistung. Notwendig ist ein Zugang zur digitalen Vernetzung für alle Menschen. Er setzt Bildung, Kenntnisse und Fähigkeiten voraus. In ihrer Schnelligkeit und Unübersichtbarkeit ist die Auseinandersetzung mit dem Thema Digitalisierung sowohl hinsichtlich der Fragen nach Schutz und Grenzen als auch hinsichtlich der Veränderungen der Arbeitswelt von besonderer Bedeutung.

Wenn die Caritas den digitalen Wandel aktiv und kritisch mitgestaltet, dann bedeutet das, mit den folgenden vier Optionen unterwegs zu sein:

#### **1. Digitalisierung und Teilhabe: Beziehungen fördern – Bindungen schaffen – Teilhabe ermöglichen**

Den großen, aber ungleich verteilten Chancen der Digitalisierung stehen Risiken sozialer Spaltung gegenüber, die frühzeitig erkannt und begrenzt werden müssen. Digitale Teilhabe wird daher zu einer elementaren Voraussetzung gesellschaftlicher Teilhabe. Die Digitalisierung darf keine neuen Barrieren schaffen. Die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen im digitalen Zeitalter für alle sicherzustellen, ist eine zentrale Herausforderung für den gesellschaftlichen Zusammenhalt.

#### **Positionen:**

- Allen Menschen ist gleichberechtigt und überall Zugang zu Technologien und Systemen zu ermöglichen, die digitale und physische Teilhabe gewährleisten.
- Lebenswerte Städte und Dörfer setzen Menschen voraus, die sich mit ihrem Wohnort identifizieren und sich dort gestaltend einbringen wollen. Digitale Tools sind dabei nicht

mehr wegzudenkende Werkzeuge, um Nachbarschaften zu vernetzen und ehrenamtliches Engagement zu organisieren.

- Die strukturelle Vernetzung im Gemeinwesen erfordert neue Formen der Zusammenarbeit und Kommunikation. Menschen in denselben Lebens- und Problemsituationen tauschen sich untereinander aus und beraten einander selber (Peer-to-Peer-Beratung).
- Menschen, die Grundsicherung oder Hilfen zum Lebensunterhalt beziehen, muss der Zugang zu digitaler Hardware ermöglicht werden, um ihnen Chancen zur Mitgestaltung vor Ort zu eröffnen.
- Bund, Länder und Kommunen sind verpflichtet, ihre digitalen Angebote, wie Homepages, Beratungen etc., für Menschen mit Benachteiligungen zugänglich zu gestalten.
- Viele Menschen in Bezug von Grundsicherung oder von Hilfen zum Lebensunterhalt leiden an Energiearmut. Der Zugang zur Stromversorgung ist Grundvoraussetzung für digitale Teilhabe. Dieser muss besser abgesichert werden.

## **2. Digitalisierung und Bildung: Teilhabe verwirklichen – Wissen beitragen – Digitalisierung nutzen**

Die digitale Transformation erfordert Anpassungsleistungen der Menschen in allen Lebensbereichen. Sie kann nur gelingen, wenn die Entwicklungen von allen Bürgern als gestaltbar erlebt werden. Bund und Länder sind gefordert, dass alle Menschen sofortigen barrierefreien und inklusiven Zugang zu den notwendigen Bildungsmöglichkeiten erhalten, um sich für die Entwicklungen und Anforderungen zur digitalen Teilhabe am Leben in der Gesellschaft zu qualifizieren. Dies gilt nicht nur für die Aus-, Fort- und Weiterbildung, sondern umfasst den inklusiven Zugang zu lebenslangem Lernen für alle. Sollten entsprechende inklusive Bildungsangebote nicht vorhanden sein, sind sie schnellstmöglich und dauerhaft zu schaffen.

### **Positionen:**

- Für digitale Bildungskonzepte braucht es einen Plan, wie analoges Lernen mit digitalen Medien sinnvoll verknüpft wird. Es braucht neben Weiterbildungsangeboten für Lehrerinnen und Lehrer auch Erfahrungsgruppen zwischen Politik, Schule, außerschulischen Bildungsträgern, Betrieben und den Wohlfahrtsverbänden. Best-Practice-Beispiele sind immer Leuchtturmprojekte; diese sollte das Land weiter fördern und einen Innovationsfonds einrichten.
- Neue Formen der Bildung, die verstärkt auf Orientierungswissen setzen, sind notwendig. Dazu zählt der bewusste Umgang mit Medien und Technik, ebenso die kritische Einschätzung von Chancen und Risiken von Techniknutzung.
- Es bedarf praxisorientierter Schulungen für alle Bürger zum Umgang mit technischen Endgeräten wie Computer, Laptop und Smartphone für Anfänger und Fortgeschrittene. Auch die Nutzung sozialer Medien sowie die Erstellung eigener Websites oder Blogs sollten Thema sein.
- Besonderes Augenmerk ist auf solche Bildungsangebote zu richten, die sich sozial benachteiligten Gruppen zuwenden, damit die Spaltung der Gesellschaft sich nicht vertieft. Um Bildung langfristig effektiv und effizient planen und organisieren zu können, ist als Grundlage eine solide Evaluation vor Ort notwendig.
- Haupt- und ehrenamtliche Mitarbeiter auf allen Ebenen der Verbände müssen sich im Umgang mit neuen Anforderungen, die sich aus der Digitalisierung für die soziale Arbeit

ergeben, qualifizieren. Es geht dabei um das Verstehen der Erfordernisse digitaler Produkte, Prozesse und Organisation, um methodische Kenntnisse des vernetzten Zusammenarbeitens sowie um die Entwicklung der Fähigkeit zur Gestaltung von Veränderung.

### **3. Digitalisierung und Arbeit: Arbeit verändern – Balancen finden – Grenzen achten**

Der digitale Wandel muss genutzt werden, um Rahmenbedingungen zu schaffen, die allen Menschen gerechte Chancen am Arbeitsmarkt bieten und Teilhabe ermöglichen. Arbeiten wird digitaler, das heißt: vernetzter, schneller und flexibler. Arbeit 4.0 ist vom Begriff „Industrie 4.0“ abgeleitet, hierbei stehen aber nicht Menschen im Mittelpunkt, sondern rein wirtschaftliche Interessen.

#### **Positionen:**

- Beschäftigungsformen verändern sich, neue Formen selbstständiger Arbeit entstehen. Die Aushandlungsprozesse zwischen Arbeitgebern, Auftraggebern, Staat und Sozialpartnern müssen weiterentwickelt und den neuen Anforderungen angepasst werden.
- Digitalisierung zielt oft auf Effektivierung- und Kostenersparnis. Dabei kann ein Ungleichgewicht zwischen Arbeitgebern und Arbeitnehmern entstehen, sodass ein Interessenausgleich gestärkt werden muss.
- „Arbeit für alle“ bleibt ein zentrales Ziel einer integrativen Beschäftigungs- und Arbeitsmarktpolitik. Wichtig ist vor allem auch die Integration und digitale Bildung von Geringqualifizierten und Menschen mit Benachteiligung.
- Die Flexibilisierung von Zeit und Ort muss aktiv gestaltet werden. Sie bietet Freiheiten, lässt aber auch eine Entgrenzung der Arbeit erwarten. Unter dem Gesichtspunkt lebensphasenorientierter Arbeitsbedingungen (z.B. Vereinbarkeit von Familie, Erziehung, Pflege und Beruf) sind neue Arbeitszeitmodelle zu entwickeln.
- Gleicher Lohn für gleiche Arbeit und eine Stärkung der sozialen Sicherungssysteme sind erforderlich. Das Solidarprinzip in der Sozialversicherung muss auf breitere Basis gestellt werden (Einbeziehung Selbstständiger etc.).

### **4. Digitalisierung und Sicherheit: Transparenz herstellen – Vertrauen entwickeln – Schutz gewährleisten**

Die Digitalisierung der Gesellschaft schreitet sehr schnell und nur wenig vorhersehbar voran. Kommunikation und Informationsverarbeitung verändern sich massiv. Sie finden in großem Umfang auf Onlineplattformen (Social Media) statt, die sich bisher meist in Monopolen bündeln. Große vertrauliche Datenmengen werden zunehmend in Clouds gespeichert. Algorithmisierung und der zunehmende Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) prägen die Digitalisierung. Diese Entwicklungen stellen den Sozialstaat und unsere Gesellschaft vor große Herausforderungen: Die Sammlung von Daten soll möglichst individualisierte Informationen liefern, gleichzeitig wird sie benutzt zur Kontrolle und Beeinflussung des Verhaltens. Digitalisierung spiegelt unendliche Vielfalt wider, tatsächlich findet aber durch Algorithmisierung eine Pauschalisierung und Reduzierung komplexerer Lebensfragen statt. Die Diskussionen um Big Data und KI dürfen daher nicht nur technisch geführt werden, sondern bedürfen der Beachtung der sozialen und geisteswissenschaftlichen Disziplinen.

## **Positionen:**

- Entwicklungen müssen kritisch ethisch bewertet werden. Hierzu ist es notwendig, auf verschiedenen gesellschaftlichen Ebenen interdisziplinäre Ethikkomitees einzurichten, die Technikfolgenabschätzungen initiieren und begleiten. Wertediskussionen müssen öffentlich geführt und gefördert werden.
- Es braucht Informationssicherheit gerade bei sensiblen Sozialdaten der Bürgerinnen und Bürger – insbesondere wenn die Daten digital verfügbar sind. Potenziale der Digitalisierung müssen genutzt werden, aber Kontrollmöglichkeiten und Datenschutz müssen gewährleistet sein.
- Negative Nebenwirkungen digitaler Techniken müssen diskutiert und bewertet werden, seien sie ökonomischer oder gesellschaftlicher Art wie beispielsweise die Auswirkungen der Digitalisierung auf Kinder und Jugendliche. Die Anpassung der Vorschriften an die Entwicklung muss regelmäßig erfolgen. Datensicherheit und Datensouveränität sind in den Mittelpunkt zu stellen.
- Ebenso wird der Verbraucherschutz zunehmend wichtiger. Es gilt, den Verbraucher vor Fallen im Internet zu schützen. Gerade Jugendliche und ältere Menschen sind dabei Zielpersonen unseriöser Angebote.
- Transparenz, was mit Daten passiert, muss leicht verstehbar sichergestellt werden. Ebenso muss deutlich werden, welche Daten gesammelt werden.
- Die Anwendungen von Algorithmen müssen so gestaltet sein, dass die über sie vorbereiteten Entscheidungen nachvollziehbar sind bzw. kontrolliert und korrigiert werden können.
- Monopolistische Anbieter müssen staatlich reguliert werden, entsprechende Regelungen wie im analogen Bereich müssen auch hier angepasst und angewandt werden.
- Es bedarf des Auf- und Ausbaus von Kommunikationsstrukturen, Bildungs- und Aufklärungsformaten, die die Gesellschaft über Manipulation, Fake News und Social Bots aufklären. Hier gilt es insbesondere benachteiligte Menschen zu berücksichtigen.

## **Herausforderungen für die Caritas**

Die Digitalisierung darf nicht den Nutzen weniger Personen befördern und gleichzeitig zum Schaden vieler Menschen werden. Gerade wertgebundene Organisationen und Verbände wie die Caritas müssen dringlich in die zu führenden Debatten aktiv ein, weil sie vulnerable Gruppen der Gesellschaft besonders im Blick haben. Die Digitalisierung der Arbeitswelt bringt in der Gesundheits- und Sozialwirtschaft an vielen Stellen einen großen Nutzen für Patienten, Klienten und Mitarbeiter mit sich. Doch auch die Risiken wachsen. Wir bewegen uns zunehmend in einem Spannungsfeld zwischen Entgrenzung und Ausgrenzung.

Immer mehr Menschen lassen sich soziale Dienstleistungen über Plattformen, Netzwerke und Communities vermitteln – oft in mangelnder fachlicher Qualität. Fragen der Qualitätssicherung stellen sich im Zuge der digitalen Transformation neu. Grundlegend sind auch Fragen des sozialrechtlichen Dreiecks-Verhältnisses (Wunsch- und Wahlrecht der Ratsuchenden) im Kontext der digitalen Transformation zu diskutieren, bevor mit neuen Geschäftsmodellen endgültige nicht widerrufbare Tatsachen geschaffen werden.

Die Wohlfahrtspflege braucht gesetzgeberische Unterstützung und Anpassung der Wege der Refinanzierung (nicht unbedingt zusätzliche Mittel), um soziale Dienstleistungen mit den notwendigen Qualitätsstandards auch in einem unregulierten Markt neuen Zuschnitts und unter neuen Bedingungen anbieten zu können.

Für die Caritas sind Datenschutz und IT-Sicherheit wichtig, weil diese die Individualrechte bewahren. Der Verbraucher ist oft Spielball einer technischen Entwicklung und seine Daten sind der „Treibstoff“ einer digitalen Industrie. Soziale Arbeit muss benachteiligte Menschen dabei unterstützen, ihre digitale Teilhabe zu gewährleisten. Hierzu gehört die Entwicklung neuer, digital basierter Betreuungs- und Begleitungskonzepte, die die Chancen der Digitalisierung nutzen, ohne Menschen unbemerkt davon auszuschließen. Digitale Beratungsformate, wie die Caritas Online-Beratung, erfreuen sich hoher Nachfrage und die sich verändernden Anforderungen bedürfen umfangreicher und schneller Weiterentwicklung. Die Chancen für die soziale Arbeit durch Digitalisierung liegen in der besseren Vernetzung und der unmittelbaren Kommunikation, einer leichteren Informationssammlung und -verarbeitung. Ebenso können Arbeitsabläufe einfacher standardisiert und verbessert werden.

#### **Positionen:**

- Der Staat ist gefordert, einen Rahmen zu setzen und Standards zu definieren. So soll der Verbraucherschutz gewährleistet sein, wenn Dienstleistungen über Plattformen vergeben und die Auffindbarkeit von Anbietern nach Kriterien gesteuert werden, die nicht transparent sind.
- Die Sozialwirtschaft ist ein potenziell großer Nachfrager von Prozessen und Leistungen, die dank der Digitalisierung günstiger und besser angeboten werden können. Um diese „Digital-Dividende“ zu erzielen, muss jedoch die Digitalisierung der Sozialwirtschaft durch das Land stärker unterstützt und gefördert werden. Die Caritas fordert einen „Digitalpakt für die Sozialwirtschaft“. Dazu gehört beispielsweise, dass die Wohlfahrtsverbände bei den Diensten der Daseins-Vorsorge entsprechende Schnittstellen zu den Kommunen nutzen können. Das Modellprojekt einer digitalen Kommune muss ergänzt werden durch ein Modellvorhaben digitalisierter freier Träger.
- Nötig ist eine digitale Bildungsoffensive der Caritas in Partnerschaft mit anderen. Ziel ist es, Methoden und Strategien der digitalen Kommunikation sowie Formen der digitalen Prozess- und Arbeitssteuerung in den Diözesancaritasverbänden stärker als bisher zu etablieren. Dies schließt eine Überprüfung und Weiterentwicklung unserer Instrumente der Politikbegleitung und der sozialpolitischen Interessenvertretung ein.
- Die erfolgreichen Angebote der Online-Beratung sind auszubauen und konzeptionell weiterzuentwickeln.
- Arbeitsschutz und gute Rahmenbedingungen müssen Mitarbeitende in der Sozialen Arbeit so unterstützen, dass sie ihrer Aufgabe als Dienstleister, als Anwalt der Betroffenen und als Solidaritätsstifter erfüllen können.
- Digitalisierung ist ein Instrument, dessen Einsatz und Umsetzung durch die Anforderungen der Sozialen Arbeit bestimmt wird - nicht umgekehrt. Dazu müssen Zieldiskussionen und ethische Reflexionen stattfinden und Empfehlungen für das Handeln der Caritas, die digitale Transformation aktiv mitzugestalten, ausgegeben werden.

Autoren: Anna Kohlwey, Frank Pinner, Roman Schlag

[www.caritas-ac.de/digitalisierung](http://www.caritas-ac.de/digitalisierung)