



Digitale Transformation und gesellschaftlicher Zusammenhalt – Gemeinsame Erklärung von BMFSFJ und BAGFW zur Wohlfahrts- pflege in der Digitalen Gesellschaft

Die Digitalisierung verändert unsere Gesellschaft mit einer hohen Entwicklungsdynamik. Seit der ersten – im Jahr 2017 – zwischen Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) und der Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (BAGFW) geschlossenen Vereinbarung zur Organisationsentwicklung der Freien Wohlfahrtspflege unter den Vorzeichen der Digitalisierung, ist der digitale Wandel in unserer Gesellschaft – in Deutschland und Europa – unübersehbar vorangeschritten. Die Zahl der Internetnutzerinnen und Internetnutzer nimmt in allen Altersgruppen jährlich zu und die Anwendung digitaler Technik ist aus fast allen Lebensbereichen nicht mehr wegzudenken.

Die Digitalisierung ist für uns Chance und Herausforderung zugleich. Chance, weil durch die Nutzung digitaler Technik Zielgruppen schnell und unbürokratisch angesprochen werden können, Unterstützungsangebote auf die Bedarfe der Klienten und Klientinnen ebenso wie der Mitarbeitenden der Freien Wohlfahrtspflege besser zugeschnitten und weiterentwickelt werden können, und weil durch die Digitalisierung neue Arbeits- und Organisationsprozesse ausprobiert und in die Verbandsstrukturen implementiert werden können. Die Herausforderung besteht darin, durch die Nutzung digitaler Technik innovative Lösungsansätze zu entwickeln, die den Zielen und Grundsätzen der Freien Wohlfahrtspflege entsprechen, die Menschen in- und außerhalb der Verbände zu befähigen, digitale Angebote anzuwenden und sie für den Umgang mit Daten zu sensibilisieren.

Die digitale Gesellschaft zeichnet sich nicht nur durch den Einsatz digitaler Technik in allen Lebensbereichen aus, sondern auch durch die wachsende Bedeutung von Datenerhebung, Datenverarbeitung und Datenanalyse für die Erfassung und Beantwortung gesellschaftlicher Herausforderungen. So kann kaum mehr von einer digitalen Welt und einer analogen Welt gesprochen werden. Vielmehr zeigt sich, dass auch in den Arbeitsfeldern der Freien Wohlfahrtspflege digitale und analoge Strukturen zu hybriden Angeboten verschmelzen. Sei es bei Beratungs-, Qualifizierungs- und Bildungsangeboten, der Personal- und Organisationsentwicklung, bei der verbandlichen Kommunikation, dem freiwilligen Engagement, Management und der sozialraumorientierten Arbeit.



Die Covid-19-Pandemie hat diesem Transformationsprozess einen zusätzlichen Auftrieb gegeben. Sie erhöht die Anforderungen an die gesellschaftlichen Akteure, die digitale Gesellschaft menschengerecht und sozial zu gestalten. Wo Exklusion durch Mangel an digitaler Teilhabe bislang nur auf den zweiten Blick erkennbar war, springt sie jetzt an allen Stellen ins Auge.

BMFSFJ und BAGFW bekräftigen und erneuern daher in dieser gemeinsamen Erklärung ihre strategische Partnerschaft zur sozialen Gestaltung der digitalen Gesellschaft. Sie sind sich einig, dass die digitalen Kompetenzen, Werkzeuge und Anwendungen sowie darauf bezogene Konzepte und Programme in der Freien Wohlfahrtspflege beschleunigt ausgebaut werden müssen, um auch im Sozialen den Herausforderungen und Risiken der Digitalisierung gerade für von Not und Ausgrenzung bedrohte Menschen zu begegnen, aber auch um die damit verbundenen neuen Möglichkeiten, Hilfen zu erbringen, besser auszuschöpfen. Gleichzeitig sind sich BMFSFJ und BAGFW darüber einig, dass damit einhergehend auch eine gezielte strategische Gestaltung der digitalen Transformation sowohl auf politischer als auch auf verbandlicher und einrichtungsbezogener Ebene erfolgen muss.

Die Freie Wohlfahrtspflege bedient sich nicht nur digitaler Möglichkeiten, um ihre Aufgabe als "Gerüst der sozialen Infrastruktur" leisten zu können. Sie versteht sich auch als netzpolitische Akteurin, die in der digitalen Gesellschaft auf Zusammenhalt und Solidarität Wert legt und diese mit geeigneten Angeboten sichern hilft. Wo nötig muss sie als Anwältin digital-politische Entwicklungen hinterfragen und die Selbstbestimmungs- und Teilhaberechte vulnerabler Gruppen in der Plattformwelt verteidigen.

In der digitalen Transformation nehmen die Verbände der Freien Wohlfahrtspflege die Aufgabe wahr, den Wandel für und mit den Menschen zu gestalten und ihre Arbeit auch auf digitale Herausforderungen zu übertragen. Sie leisten damit einen wichtigen Beitrag zur Umsetzung der Digitalen Agenda des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ):

Die Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege als Sprachrohr der Betroffenen

Damit sich die positiven Möglichkeiten digitaler Lösungen für alle gesellschaftlichen Gruppen entfalten können, werden angemessene politische Rahmenbedingungen benötigt. Als gemeinnützige Akteure vertreten die Verbände der Freien Wohlfahrtspflege die Interessen benachteiligter Gruppen im Sinne einer diskriminierungsfreien Digitalisierung. Ziel ist es, gleichberechtigte Teilhabe, Meinungsfreiheit, Netzneutralität, Datensouveränität und Informationsfreiheit für alle Menschen zu garantieren und neue soziale Risiken, Überwachung und Diskriminierung zu verhindern.

Die Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege als soziale Dienstleistungsanbieter

Die Freie Wohlfahrtspflege kommt bei der Erbringung sozialer Dienstleistungen vielfach – von der Pflege über die Arbeit mit Kindern und Jugendlichen bis hin zur Migrationsberatung – ohne digitale Zugänge und Angebote nicht mehr aus, um Zugang zu Hilfe und Unterstützung für alle sicherzustellen. Die Verbände setzen daher zunehmend zusätzlich zu den weiterhin bestehenden analogen Formaten auch digitale Lösungen wie soziale Medien oder digitale Assistenzsysteme ein, um geändertes Nutzungsverhalten von Klientinnen und Klienten, neuen technischen Möglichkeiten sowie neuen Erfordernissen der Mitarbeitenden Rechnung zu tragen. Gleichzeitig spielen digitale Technologien auch für die internen fachlichen und organisatorischen Prozesse eine immer wichtigere Rolle.

Die Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege als Gemeinwohl-Agenturen

Die Freie Wohlfahrtspflege steht für bürgerschaftliches Engagement von Menschen für Menschen und eine lebendige Zivilgesellschaft. Sie organisiert und fördert soziales Engagement. Sie trägt damit zum Auf- und Ausbau des sozialen Gemeinwesens bei. Im „hybriden Sozialraum“, in dem digitale und analoge Welten nahtlos ineinandergreifen, werden entsprechend der Bedarfe digitale Betätigungs- und Beteiligungsmöglichkeiten geschaffen – sei es durch die Bereitstellung von Messenger-Diensten zur Vernetzung und Koordination oder Möglichkeiten des digitalen Engagements.

1. Der Einfluss digitaler Trends und Perspektiven auf die Arbeit der Freien Wohlfahrtspflege in den kommenden Jahren

Die technologische und soziokulturelle Entwicklung wird sich auch in den kommenden Jahren weiter dynamisch entwickeln. Schlüsseltechnologien wie Künstliche Intelligenz und Robotik werden zunehmend zum Einsatz kommen und direkte oder indirekte Auswirkungen auf das Soziale haben. Für die Freie Wohlfahrtspflege gilt es, die Interessen auch der Verletzlichsten der Gesellschaft hinsichtlich der Regulierung des Einsatzes neuer Technologien zu vertreten und Positionierungen für eine gemeinwohlorientierte Digitalisierung zu entwickeln. Neuen sozialen Risiken muss mit neuen Unterstützungsansätzen begegnet werden, digitale Teilhabe muss umfassend sichergestellt werden. Gleichzeitig sollten die Verbände der Freien Wohlfahrtspflege die Möglichkeit nutzen, Schlüsseltechnologien auf ihre Anwendungsfälle in der Er-



bringung sozialer Leistungen zu prüfen, deren Entwicklung zu begleiten und im Sinne des Gemeinwohls einzusetzen.

Neue Erfordernisse zeigen sich auch in Hinblick auf die Plattformisierung von privaten und öffentlichen Diensten aller Art. Auch die Austauschprozesse sozialer Dienstleistungen erfolgen in immer stärkerem Umfang über digitale Plattformen. Mit dem Online-Zugangsgesetz hat der Gesetzgeber die öffentliche Hand verpflichtet, ihre Verwaltungsleistungen bis Ende 2022 vollständig digital zu erbringen. Es entstehen öffentliche Plattformen wie zum Beispiel Kita-Navigatoren einzelner Kommunen, die Leistungen der Freien Wohlfahrtspflege einbinden. Die Verbände der Freien Wohlfahrtspflege sind hier gefordert, den digitalen Zugang zu ihren Leistungen niedrigschwellig und sicher zu gestalten, um mit ihren sozial-digitalen Infrastrukturen für alle Menschen erreichbar zu sein.

2. Das gemeinsame Förderprogramm zwischen BMFSFJ und BAGFW als Grundlage der Zusammenarbeit

Seit 2017 arbeiten das BMFSFJ und die Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (BAGFW) strategisch im Themenfeld Digitalisierung zusammen. Aus dieser Zusammenarbeit entstand das im Jahr 2019 begonnene, mehrjährige Förderprogramm „Zukunftssicherung der Freien Wohlfahrtspflege durch Digitalisierung“. Ziel des Förderprogramms ist es, die Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege bei der Gestaltung der digitalen Transformation im Bereich der sozialen Arbeit zu unterstützen. Dazu haben die Verbände sechs zentrale Handlungsfelder mit dem BMFSFJ gemeinsamen abgesteckt und seit Anfang 2019 in agilen Projekten hierfür innovative Lösungsansätze entwickelt:

- **Sozialraumorientierte soziale Arbeit (ZWST):** Der ganzheitliche Ansatz des Projektes hat es der ZWST ermöglicht, breite Veränderungsprozesse anzustoßen, die sich im Zuge der Corona-Krise bewährten und fortgeführt werden sollen. Insbesondere die Partizipation an digitalen Angeboten für benachteiligte Gruppen durch Schaffung von Zugängen und verfügbar machen von Infrastruktur stehen dabei weiterhin im Fokus. Freiwillige initiieren bundesweit Optimierungsprozesse in Mitgliedsorganisationen und generationsübergreifende Aktivitäten. Mikroförderungen und Ideenwettbewerbe wirken in der Fläche, z. B. in Einrichtungen der stationären Altenhilfe, in denen Angebote zur digitalen Kommunikation von lebensälteren Menschen ermöglicht werden. Die ZWST entwickelt in enger Zusammenarbeit mit Plattformbetreibern Aktivitäten zur Befähigung von Institutionen und Einzelpersonen um Hassrede im Netz zu begegnen sowie zu Kompetenzen zu Cybersecurity, Agiles Arbeiten, Datenanalyse und Projektmanagement.



- **Freiwilliges Engagement und Selbsthilfe (Paritätischer):** Unter dem Motto #gleichimnetz will der Paritätische Menschen, die sich in sozialen Organisationen engagieren, motivieren, qualifizieren und unterstützen, sich selbstbestimmt in den sozialen Medien zu vernetzen. Es geht darum, soziale Organisationen und Engagement für das Soziale online sichtbar zu machen und zu stärken. Verbandsweit engagieren sich inzwischen über 100 Online-Scouts aus dem gesamten Bundesgebiet als Multiplikator*innen, die im Rahmen des Projektes betreut und qualifiziert werden. Gemeinsam werden passgenaue Qualifizierungsangebote insbesondere auch für so genannte Non-Liner sowie Ideen für gemeinsame Social-Media-Kampagnen entwickelt und in die Fläche getragen. Im "Webzeugkoffer", der online frei zugänglich ist, werden Tipps und Handreichungen zu Tools der digitalen Kommunikation und Zusammenarbeit aufbereitet und stetig weiterentwickelt. Mit einer eigenen Plattform wird sozialen Organisationen zudem eine niedrighschwellige Möglichkeit gegeben, sich und die eigenen sozialen Anliegen und Angebote im Internet zu präsentieren.
- **Beratung und Therapie (Caritas):** Mit der Online-Beratungsplattform will die Caritas Menschen in Not in vielen verschiedenen Bereichen (Schwangerschaft, Sucht, Schulden, Suizidprävention, HIV,...) digital Hilfe und Beratung von Fachleuten vor Ort anbieten. Auch für Klienten in der analogen Beratung kann ergänzend dieser datensichere Kommunikationsweg genutzt werden – zum Austausch von Unterlagen und Dokumenten. Für alle Menschen soll passgenaue Beratung verfügbar und dabei unterschiedliche Zugangswege miteinander verknüpft werden (Blended counseling). Als Opensource-Code steht die Software öffentlich - vor allem den anderen Wohlfahrtsverbänden - zur Verfügung. So kann stetig gemeinsam das Beratungssystem verbessert und weiterentwickelt werden.
- **Qualifikation und Bildung (AWO):** Neben dem infrastrukturellen Aufbau einer Lernplattform mit interaktiven Kommunikationselementen werden verschiedene digital gestützte Qualifizierungsformate entwickelt, die sich vorrangig an Fachkräfte aus dem Arbeitsfeld Kinder/Jugend/Familien richten. Im Fokus steht hier die Förderung der digitalen Kompetenzen um die Zusammenarbeit innerhalb der Einrichtungen durch digitale Formate zu erweitern, digitale Rahmenbedingungen im Betreuungssetting (bspw. Zugang, Kommunikation) schaffen und medienpädagogische Arbeit mit den Zielgruppen Kinder, Jugendliche, Familien leisten zu können.
- **Management und Innovation (Diakonie):** Durch die Entwicklung einer Strategie für ein koordiniertes verbandliches Innovationsmanagement sowie Vermittlung von Know-how in Hinsicht auf digitale Technologien und agile Metho-

den werden Innovationsaktivitäten in der Verbandslandschaft gefördert. Konkret geschieht dies durch den Test eines Kollaborationstools, dem Aufarbeiten rechtlicher Rahmenbedingungen sowie der verbandsübergreifenden Bereitstellung eines Digital Readiness Angebots (Digitaler Werkzeugkoffer) mit Inhalten und Webkonferenzen zu den Themenschwerpunkten Online Kommunikation, digitale Produkte und Prozesse, IT und IT-Architektur sowie Kultur.

- **Potentiale digitaler Innovation nutzen und durch Personal- und Organisationsentwicklung implementieren (DRK):** Drei regional verankerte Kompetenzzentren beraten und begleiten Mitarbeitende der DRK-Gliederungen in der Umsetzung von Digitalisierungsprojekten. Sie vermitteln Kompetenzen, vernetzen und stoßen neue Ideen und Ansätze für eine soziale digitale Transformation in der Freien Wohlfahrtspflege an.

Verbandsübergreifende Zusammenarbeit und Wissenstransfer:

Im Rahmen der lernenden Projekte in den sechs Verbänden, findet eine intensive verbandsübergreifende Zusammenarbeit statt, die durch die BAGFW koordinierend begleitet wird. In quartalsweisen Begleitworkshops teilen die Verbände ihre Erkenntnisse untereinander und mit dem BMFSFJ, um eine enge Abstimmung und ein gegenseitiges Lernen aus den Projektansätzen und -ergebnissen sicher zu stellen. Drei wissenschaftliche Expertinnen und Experten begleiten den Austausch mit Impulsen zur inhaltlichen Ausgestaltung und Weiterentwicklung sowie mit aktuellen Befunden und methodischen Hinweisen. Im Sinne agiler Projekte werden so die Ziele im Dialog geschärft.

Die interessierte Öffentlichkeit wird im Zuge einer jährlichen Fachveranstaltung „Wohlfahrt digital“ und der Webseite [diewohlfahrt.digital](https://www.diewohlfahrt.digital) über aktuelle Ergebnisse und Entwicklungen im Förderprogramm informiert.

3. Weiterentwicklung des Förderprogramms und Perspektiven für die Zusammenarbeit von BMFSFJ und BAGFW

Seit Beginn des Förderprogramms 2019 wurden in den Verbänden Veränderungsprozesse in erheblichem Umfang umgesetzt: Zusätzliche digitale Angebote wurden geschaffen, digitale Kompetenzen aufgebaut und das freiwillige Engagement gefördert. Mitarbeitende und Ehrenamtliche wurden für die aktive Gestaltung der Zukunft sensibilisiert und motiviert, Digitalisierungsbedarfe der unterschiedlichen Arbeitsfelder der Freien Wohlfahrtspflege wurden systematisch erfasst. Die bisher geleistete Arbeit ist dabei Grundlage, um Digitalisierung in der Wohlfahrt gezielt gemeinwohlorientiert weiterzuentwickeln.



Die Projekte weisen in den sechs Handlungsfeldern bereits jetzt einen Reifegrad auf, in dem sich gute Praxisbeispiele in allen Verbandsebenen entwickelt haben. Die Verbände werden diese in Zukunft sowohl innerhalb der jeweiligen Verbände als auch über die Verbandsgrenzen hinweg skalieren. Das dann noch stärker entwickelte Netzwerk aus Wirtschaft, Wissenschaft, Zivilgesellschaft und Communities kann die Freie Wohlfahrtspflege in Zukunft unterstützen, innovative, digitale Lösungen für die und mit den Zielgruppen zusammenzubringen. Durch die Freie Wohlfahrtspflege wird so eine nachhaltige Implementierung der Lösungen unter zielgerichteter Bedarfsorientierung ermöglicht.

Im Rahmen der sechs beschriebenen Handlungsfelder wurden verschiedene Projekte und Vorhaben umgesetzt, die es nun gilt, im Rahmen eines weiterentwickelten Förderprogramms auszubauen. Aus Sicht des BMFSFJ und der BAGFW sind im weiteren Verlauf des Förderprogramms die sechs Handlungsfelder der ersten Projektphase zu drei Themenschwerpunkten weiter zu entwickeln, die von allen Wohlfahrtsverbänden jeweils in unterschiedlicher Intensität bearbeitet werden:

1. Digitale Transformation von Leistungsangeboten der Wohlfahrtspflege
2. Organisationsentwicklung und Change-Management
(inkl. Fortbildung/ Kompetenzerwerb, Organisationskultur und Innovationsstrukturen)
3. (Politische) Kommunikation im digitalen Zeitalter / social media

In der Umsetzung geht es um:

Skalierung und Weiterentwicklung: Im Rahmen der Lösungsansätze wurden verschiedene Projekte angestoßen bzw. umgesetzt. Die dort entwickelten Konzepte und Maßnahmen gilt es nun weiterzuentwickeln und in Regelprozesse einzubetten. Zunächst geht es dabei um die Skalierung getesteter Pilotvorhaben innerhalb der Verbände, um sie in einem zweiten Schritt auch über die Verbandsgrenzen hinauszutragen. Außerdem sollen die in den verschiedenen Handlungsfeldern erprobten Ansätze schrittweise verbessert und weiterentwickelt werden, um beispielsweise einen Mix an analogen und digitalen Formaten zu entwickeln. Bei diesem Prozess muss die Perspektive der Nutzenden im Fokus stehen.

Förderung von Wissensaustausch und Kompetenzentwicklung: Um hierbei den größten Mehrwert zu erzielen, ist zwischenverbandlicher Wissensaustausch entscheidend. Das Teilen der gesammelten Erfahrungswerte in den unterschiedlichen Schwerpunkten und daraus resultierende Synergieeffekte und Wissenstransfer kön-

nen die digitale Transformation in der Freien Wohlfahrtspflege nachhaltig vorantreiben.

Ausbau und bedarfsgerechte Nutzung von Netzwerken: Ein Schlüsselfaktor sind die entstandenen Netzwerke, innerhalb der Freien Wohlfahrtspflege sowie außerhalb mit Wirtschaft, Wissenschaft und Zivilgesellschaft. Die Verbände können in Zukunft noch stärker ihre Flächenpräsenz nutzen, um digitale Lösungen einer breiteren Zielgruppe zur Verfügung zu stellen.

Angesichts der vielfältigen Herausforderungen und der langfristigen (teilweise auch langwierigen) gesellschaftlichen Veränderungen gilt es, darauf mit entsprechender Weitsicht und mit dem Fokus auf eine nachhaltige Verankerung aufzubauen. BMFSFJ und BAGFW streben an, das Kooperationsprogramm unter der Voraussetzung der zur Verfügung stehenden Haushaltsmittel fortzuführen.

Das BMFSFJ und die BAGFW sehen sich gemeinsam der Digitalpolitik der Bundesregierung verpflichtet: Wir wollen Digitalisierung nicht als Option und Vorteil einiger Weniger, sondern als Instrument für gesellschaftlichen Fortschritt, mehr Lebensqualität, stärkeren Zusammenhalt und Teilhabe sowie bestmögliche soziale Versorgung nutzen. Die zweite Phase der strategischen Zusammenarbeit von BMFSFJ und BAGFW zur sozialen Teilhabe in der digitalen Gesellschaft soll dazu beitragen, das hybride Netzwerk der sozialen Infrastruktur zukunftsfest zu knüpfen.

Berlin, 22.10.2020