



Bericht zur Kurzumfrage bei den Wohlfahrtsverbänden in Hessen über aktuelle Digitalisierungsprojekte

Einleitung

Die Digitalisierung¹ durchdringt inzwischen alle privaten und beruflichen Lebensbereiche und führt daher zu tiefgreifenden Veränderungen in Wirtschaft, Gesellschaft und Familie. Diese Transformation verändert und beschleunigt Kommunikation, macht Informationen und Wissen schneller verfügbar, verändert Mobilität und Konsum und greift ein in die Gestaltung der Beziehungen, z. B. zwischen Staat und Bürgern, zwischen Arbeitgebern und Arbeitnehmern, zwischen Betrieben und Kund*innen, zwischen Realität und Virtualität, aber auch zwischen Hilfebedürftigen und Helfenden. Unsere Erfahrung ist, dass die Digitalisierung auch in der sozialen Arbeit und den sozialen Dienstleistungen zu enormen Veränderungen führt.

Digitalisierung, entstanden aus dem Wunsch nach höherer Effektivität und Effizienz, ist kein Selbstzweck und sollte einen Mehrwert generieren. Es ergeben sich viele Chancen für neue Teilhabe, aber auch Risiken. In Deutschland waren in 2016 21% der Deutschen noch nie im Internet, dies entspricht 16 Millionen Menschen.² Daher braucht Digitalisierung in Wirtschaft, Gesellschaft und Familie einen politischen Gestaltungswillen, damit alle Menschen von den Chancen profitieren können.

Der Liga-Gesamtvorstand hat im Frühjahr 2019 die strategische Ausrichtung beim Thema Digitalisierung diskutiert. Es wurde beschlossen, dass sich die Liga dafür einsetzt, sozialpolitisch Position zu beziehen und unmittelbar verschiedene Forderungen an die Politik bzw. an das neue Hessische Ministerium für Digitale Strategie und Entwicklung richtet.

Die Wohlfahrtsverbände setzen sich bei der Digitalisierung dafür ein, die Teilhabe zu fördern und allen Bevölkerungsgruppen Zugänge zu ermöglichen. Sie wollen die eigenen Arbeitsprozesse und Dienstleistungen digitalisieren, aber auch die Diskussion um ethische Standards voranbringen. Dies braucht zusätzliche finanzielle Mittel. Daher fordern die Liga-Verbände eine direkte finanzielle Unterstützung durch das Land ein, aber auch eine Berücksichtigung von Kosten der Digitalisierungsprozesse bei Rahmenverträgen und die überfällige Aufnahme der Wohlfahrtsverbände in den Rat für Digitaletik in Hessen.

Als ein wichtiger Schritt für die Vergewisserung über den Stand der Digitalisierung in den eigenen Strukturen der Verbände und Einrichtungen wurde von März bis April 2019 eine Online-Befragung bei den Liga-Mitgliedsverbänden und deren Einrichtungen durchgeführt. Hier wurde abgefragt, inwiefern Digitalisierungsprozesse oder digitale Produkte bereits in den Arbeitsfeldern verwendet werden. Die Befragung ist keine repräsentative Erhebung, aber sie soll für die politischen Gespräche einen groben Überblick geben, was bereits umgesetzt wird

¹ gemeint sind technikgetriebene Innovationen der Informationstechnologie.

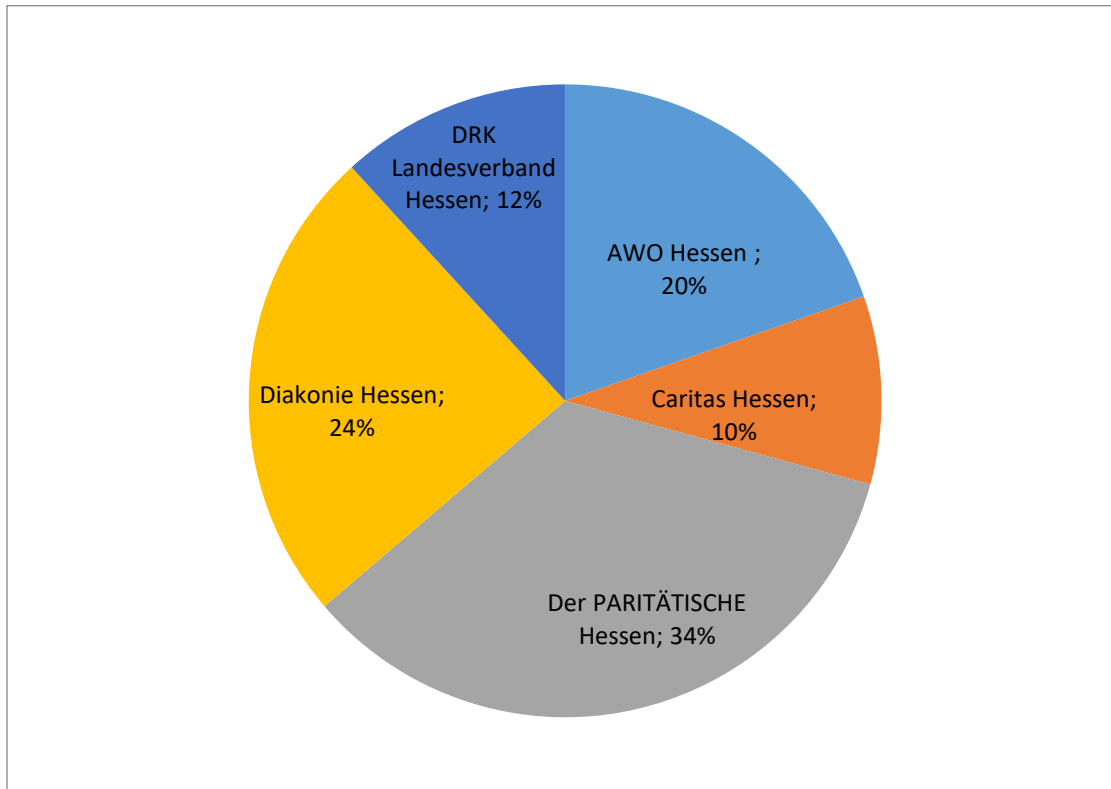
² Bastian Pelka, Digitale Teilhabe: Aufgaben der Verbände und Einrichtungen der Wohlfahrtspflege in: Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft, S. 57

und wo es Unterstützungsbedarf gibt. Die Ergebnisse werden im vorliegenden Bericht dargestellt.

1. Beteiligung an der Befragung

Acht Liga-Mitgliedsverbände haben ihre Mitglieder zur Teilnahme an der Befragung aufgerufen. Insgesamt wurde der Online-Fragebogen von gut 700 Trägern aufgerufen, davon haben 229 Träger den Fragebogen bis zum Ende bearbeitet.

Abbildung 1: Beteiligung der Verbände - Fragebogen bis zum Ende bearbeitet (in %)



Quelle: Eigene Erhebung; n=229

Abbildung 1 zeigt die prozentuale Verteilung der Träger, die den Fragebogen bis zum Ende bearbeitet haben. Alle in dem vorliegenden Bericht folgenden Auswertungen beziehen nur diejenigen Träger mit ein, die den Fragebogen bis zum Ende bearbeitet haben.

Hinsichtlich der regionalen Verteilung lässt sich festhalten, dass Träger aus allen 26 hessischen Gebietskörperschaften an der Befragung teilgenommen haben. Auffallend ist, dass die meisten Träger, die den kompletten Fragebogen bearbeitet haben, in den hessischen Großstädten angesiedelt sind, z. B. Frankfurt (33) oder Kassel (19). In den Landkreisen gab es besonders große Beteiligung aus dem Landkreis Bergstraße (17), dem Main-Kinzig-Kreis (15) und dem Landkreis Marburg-Biedenkopf (10).

2. Digitalisierungsprojekte in der freien Wohlfahrtspflege in Hessen

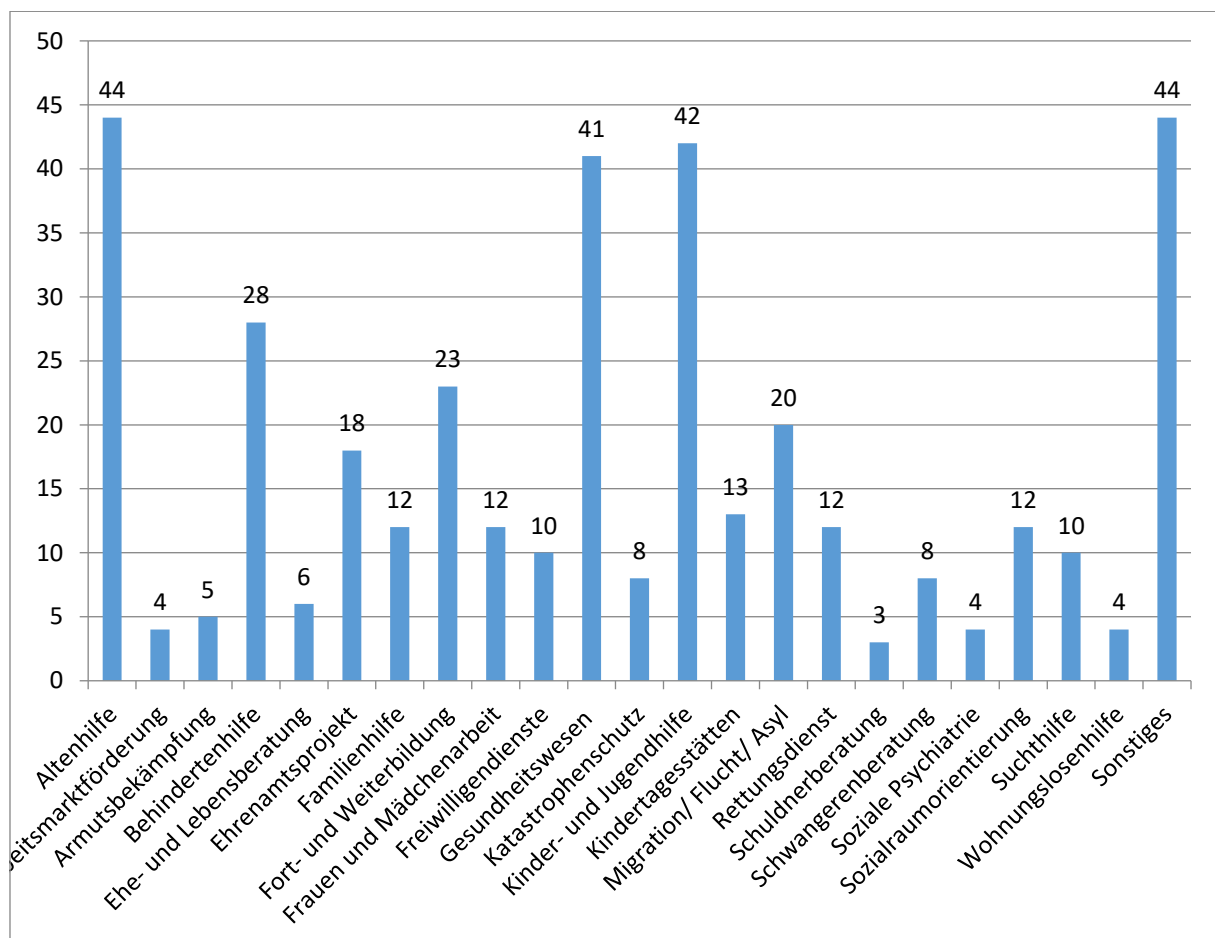
Die befragten Träger hatten im Rahmen der Online-Erhebung die Möglichkeit, jeweils bis zu fünf Digitalisierungsprojekte zu nennen, die aktuell durchgeführt oder geplant werden. Insgesamt wurden **167 Projekte** von 91 der teilnehmenden Träger angegeben. Neben Angaben zu Projektname, Projektbeschreibung und Projektziel wurden die Teilnehmenden

gefragt, wer und wie viele Menschen von den Projekten profitieren, welchem Hilfebereich das Projekt zuzuordnen ist und welches Investitionsvolumen das jeweilige Projekt hat.

2.1. Digitalisierungsprojekte nach Hilfebereichen

Die befragten Träger wurden gebeten, Angaben darüber zu machen, in welchen Bereichen der freien Wohlfahrtspflege der jeweilige Träger aktiv ist. Bei der Auswertung dieser Frage wurden nur Träger einbezogen, die mindestens ein Projekt angegeben haben.

Abbildung 2: Digitalisierungsprojekte nach Hilfebereichen



Quelle: Eigene Erhebung; n=167; Mehrfachnennungen möglich.

Es fällt auf, dass die meisten Digitalisierungsprojekte aus der Altenhilfe (44 Projekte), dem Gesundheitswesen (41) und der Kinder- und Jugendhilfe (42) stammen. Auch im Bereich der Behindertenhilfe (28) gibt es eine Vielzahl an Projekten. Bei dieser Auswertung ist zu beachten, dass die genannten Hilfeformen sicherlich zu denen gehören, die durch die Wohlfahrtsverbände am häufigsten angeboten werden. Die Bereiche Wohnungslosenhilfe, Arbeitsmarktförderung, soziale Psychiatrie und Schuldnerberatung weisen die wenigsten Projekte in der vorliegenden Abfrage auf, sind aber auch hinsichtlich der Trägeranzahl in Hessen vergleichsweise kleine Hilfebereiche.

2.2. Profiteure der Digitalisierungsprojekte

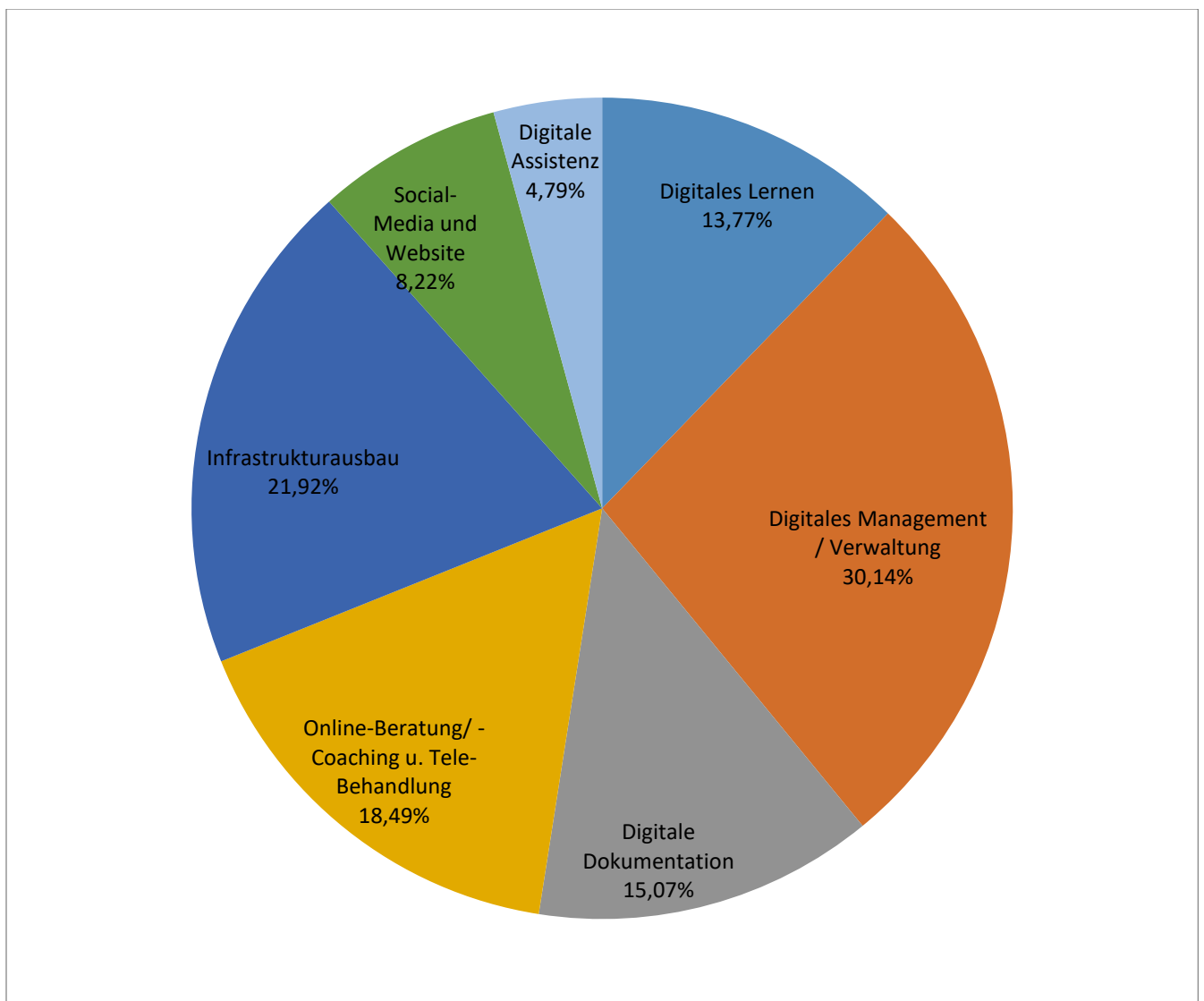
Die Befragten wurden gebeten anzugeben, wer und wie viele Personen von dem jeweiligen Projekt profitieren. Es konnten Angaben zu Klient*innen, Mitarbeiter*innen des jeweiligen Trägers und Ehrenamtlichen gemacht werden. Mehrfachnennungen waren hierbei möglich. Bei insgesamt 113 der 167 Projekte profitierten nach den Angaben der Träger gut 300.000 Klient*innen. Hinsichtlich Mitarbeiter*innen der Träger profitieren rund 53.500 Personen. Bei

42 Projekten profitieren rund 6.200 ehrenamtliche Mitarbeiter*innen. Die hohe Anzahl der profitierenden Klient*innen ist ein deutlicher Hinweis auf die Teilhabe-Potentiale von Digitalisierungsprojekten der hessischen Wohlfahrtsverbände.

2.3. Digitalisierungsprojekte nach Kategorien

Die befragten Träger wurden weiter gebeten, ihr Projekt zu beschreiben und das Projektziel anzugeben. Nach Sichtung dieser Angaben wurden sieben Kategorien gebildet, denen sich alle angegebenen Projekte zuordnen ließen. Die folgende Abbildung zeigt die prozentuale Verteilung der einzelnen Kategorien. Der Großteil der Digitalisierungsprojekte (30,1%) wurde der Kategorie „Digitales Management/Verwaltung“ zugeordnet. Beispiele für diese Kategorie sind die Mitarbeiterdatenverwaltung, digitale Touren-, Dienst- und Urlaubspläne oder digitales Vertragsmanagement. Die zweitgrößte Gruppe der Digitalisierungsprojekte ist Infrastrukturausbau. Beispiele für diese Kategorie sind Ausbau von Breitband- oder WLAN-Infrastruktur oder die Anschaffung von Geräten für Klient*innen. Dieser hohe Anteil lässt darauf schließen, dass ein hoher Nachholbedarf hinsichtlich digitaler Infrastruktur bei den Einrichtungen und Diensten der freien Wohlfahrtspflege existiert.

Abbildung 3: Digitalisierungsprojekte nach Kategorien (in %)



Quelle: Eigene Erhebung; n=167

Eine Vielzahl von Digitalisierungsprojekten konnte den Kategorien „Onlineberatung/Onlinecoaching und Telebehandlung“ (18,5%) und „Digitale Dokumentation“ (15%) zugeordnet werden. Eine geringere Rolle spielen die Kategorien „Social-Media und Website“, „Digitale Assistenz“ (Bsp.: Hilfssoftware für Klient*innen) und „Digitales Lernen“ (Bsp.: Webinare, Medienkompetenz, Online-Weiterbildungen).

2.4 Investitionen

Die Träger wurden ebenfalls darum gebeten zu benennen, welchen finanziellen Aufwand sie für das jeweilige Digitalisierungsprojekt haben. In der Summe wurden für die 167 Digitalisierungsprojekte 11.714.925 Euro investiert. Zu beachten ist, dass mehr als die Hälfte dieser Summe einem dem Liga-Verband zugehörigen Klinikträger zuzuordnen ist. Dementsprechend sind es jeweils kleine und Kleinst-Investitionen, die für die übrigen 166 Projekte angefallen sind. Dennoch zeigt dieser zweistellige Millionenbetrag, dass die freie Wohlfahrtspflege in Hessen im Rahmen ihrer Möglichkeiten erhebliche finanzielle Anstrengungen unternimmt, um mit der Digitalisierung Schritt zu halten. Besonders bemerkenswert ist diese Zahl, wenn man bedenkt, dass es keine nennenswerten Förderprogramme hinsichtlich der Digitalisierung für Träger der freien Wohlfahrtspflege gibt.

3. Leuchtturmprojekte

Die Befragung sollte einen ersten Überblick verschaffen, in welchen Arbeitsfeldern bereits Digitalisierungsprojekte initiiert wurden. Bei der Auswertung wurde versucht zu differenzieren, ob es sich eher um gängige Digitalisierungsprojekte handelt oder ob kreative und innovative Techniken und Verfahren in der sozialen Arbeit angewendet werden. Dabei wurden folgende Leuchtturmprojekte identifiziert, die herausragen und vielleicht zur Nachahmung anregen können.

Kategorie 1 - Digitales Lernen

100 Jahre Bauhaus – Neue Häuser für Aleppo

Kategorie 4 – Online Beratung/Tele-Behandlung

Online Sprechstunde Pflegeeinrichtung/Hausarzt

Kategorie 5 - Infrastrukturausbau

Tablets in der KiTa/Programm Kigaroo

Kategorie 6 - Sozial Media und Website

Portallösung für den digitalen Kundenzugang

Kategorie 7. Digitale Assistenz

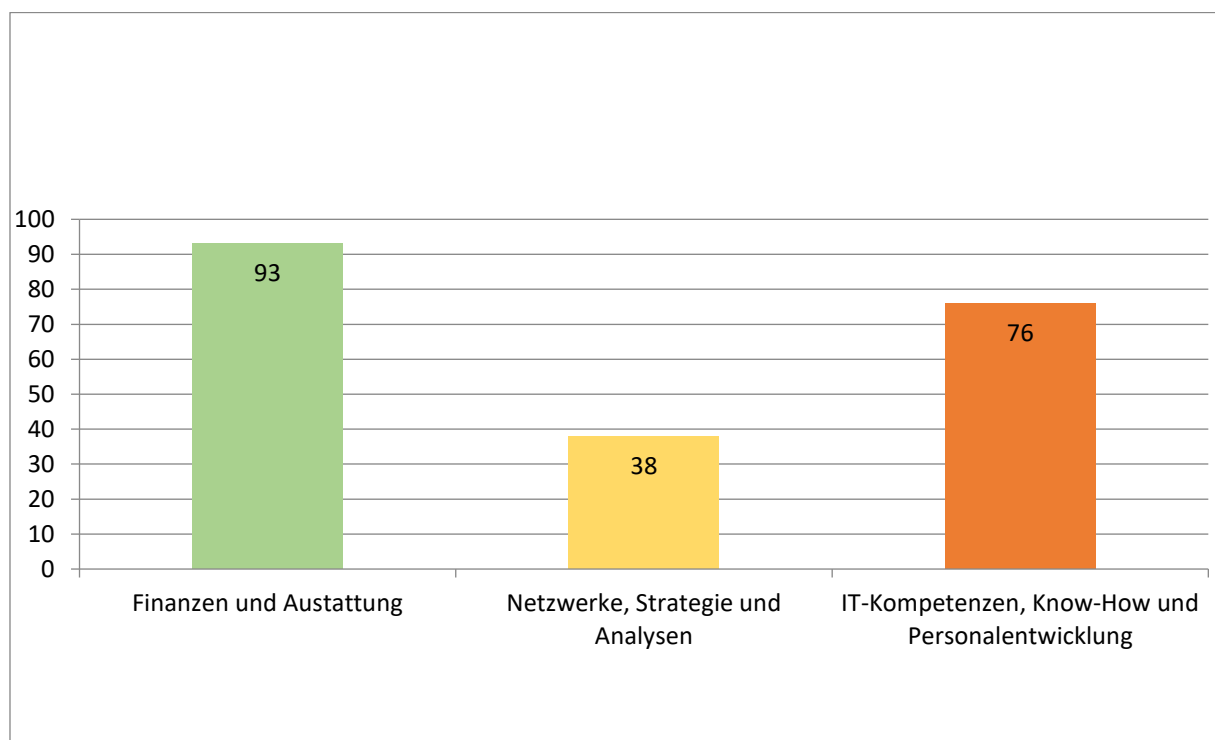
Ganganalyse zur Sturzprävention,

In den Kategorien 2 (Management und Verwaltung) und 3 (Digitale Dokumentation) wurden keine Leuchtturmprojekte in dem oben beschriebenen Sinn identifiziert. Hier überwiegt der Eindruck, dass mit Nachdruck versucht wird, digitale Techniken, Tools und Prozesse in die alltägliche Arbeit zu integrieren. Der Großteil der Digitalisierungsprojekte befasst sich mit Mitarbeiterdatenverwaltung, digitalen Touren-, Dienst- und Urlaubsplänen oder digitalem Vertragsmanagement. Es zeigt sich aber, dass diesem Bereich zumindest quantitativ (1/3 der Projekte läuft in diesem Bereich) eine große Bedeutung zukommt und zwar insbesondere dem Vertragsmanagement.

4. Unterstützungsbedarfe der Träger

Alle teilnehmenden Träger hatten zum Ende der Befragung die Möglichkeit, Unterstützungsbedarfe zu formulieren. Die Antworten wurden verschiedenen Kategorien zugeordnet, wobei zu beachten ist, dass einige Antworten zwei oder drei Kategorien zugeordnet wurden, während einige Träger keine konkreten Unterstützungsbedarfe formuliert haben. Insgesamt 93 Antworten wurden dem Bereich „Finanzen und Ausstattung“ zugordnet. Hier wurde beispielsweise sehr häufig die Notwendigkeit von Förderprogrammen genannt. Zur Kategorie „Netzwerke, Strategie und Analysen“ wurden 38 Antworten zugeordnet. Hier verbirgt sich bspw. der Bedarf von politischer Lobbyarbeit hinsichtlich der Digitalisierung der Sozialen Arbeit oder aber der Austausch im Netzwerk freier Träger. Der Kategorie „IT-Kompetenzen, Know-how und Personalentwicklung“ wurden 76 Antworten zugeordnet. Beispielhaft ist hier die Nennung von Organisationsberatung hinsichtlich digitaler Prozesse und Projekte oder aber der Wunsch nach Fortbildung der Mitarbeiter*innen hinsichtlich digitaler Themen.

Abbildung 4: Unterstützungsbedarfe der teilnehmenden Träger



Quelle: Eigene Erhebung; n=229

5. Netzwerken

Knapp über die Hälfte der Befragten wünscht sich einen Austausch mit Kolleg*innen im Netzwerk freier Träger. Auch externer Beratungsbedarf und der Wunsch sich IT-Kompetenz anzueignen, sticht bei den Rückmeldungen heraus. Es gibt demnach ein großes Interesse an Austausch, Beratung und Qualifizierung, vermutlich aber auch einen gewissen gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Druck, sich digitalen Veränderungen zu stellen.

6. Fazit/Zusammenfassung

Die Umfrage zeigt deutlich, dass die beteiligten Verbände und Einrichtungen der Digitalisierung sehr aufgeschlossen gegenüberstehen und versuchen, diese in der sozialen Arbeit nutzbar zu machen. Ferner zeigen die Ergebnisse, welche breite Teilhabe die bereits in der Umsetzung befindlichen Digitalisierungsprojekte ermöglichen. Sowohl bei den Klient*innen, Mitarbeiter*innen als auch bei den Ehrenamtlichen gibt es bereits rund 360.000 Profiteure bei 167 Projekten. Mit Blick auf die Arbeitsfelder zeigt sich, dass die meisten Projekte im Gesundheitsbereich, in der Altenhilfe und in der Kinder- und Jugendarbeit laufen. Ein Drittel der Projekte ist der Kategorie Digitales Management zuzuordnen, gefolgt von Infrastrukturausbau und digitalen Beratungsangeboten. Darüber hinaus haben in fast allen Arbeitsfeldern erste Schritte zur Umsetzung von Digitalisierungsmaßnahmen oder -prozessen begonnen, auch in den kleineren Arbeitsbereichen wie Schuldnerberatung, Arbeitsmarktförderung oder Wohnungslosenhilfe.

Mit einem Investitionsvolumen von rund 12 Million Euro (die Hälfte davon bei einem Klinikträger) unternimmt die gemeinnützige soziale Arbeit der hessischen Wohlfahrtsverbände im Rahmen ihrer Möglichkeiten erhebliche finanzielle Anstrengungen, um mit der Digitalisierung Schritt zu halten. Als Hemmnisse auf dem Weg der Digitalisierung bei den Wohlfahrtsverbänden werden am häufigsten fehlende finanzielle Mittel, fehlende Infrastruktur, fehlende IT-Kompetenz sowie eine fehlende Digitalisierungsstrategie und -analyse genannt. Dieses Ergebnis deckt sich mit anderen Befragungen wie dem Report „Digitalisierung braucht Zivilgesellschaft“³ oder „Digitalisierung in Non Profit Organisationen“⁴.

Für die Politik und die Rahmenbedingungen bedeutet dies, dass die Wohlfahrtsverbände dringend finanzielle Unterstützung bei der Erlangung digitaler Kompetenzen und den Zugriff auf geeignete technische Ausstattung benötigen. Alle beteiligten Spitzenverbände haben sich auf den Weg gemacht, die schon heute deutlich spürbare Schere zwischen Möglichkeiten und Realitäten zu verkleinern. Digitalisierung darf daher nicht nur für rein wirtschaftlich orientierte mittelständische Unternehmen vorangebracht werden. Dies birgt das Risiko, bereits benachteiligte Personengruppen von gesellschaftlichen Zukunftsthemen in größerem Maße auszuschließen. Das Digitalministerium und das Wirtschaftsministerium in Hessen haben die Chance, die gesellschaftlichen Rahmenbedingungen zu gestalten und die Wohlfahrtsverbände mit einzubeziehen. Es ist wichtig, Sozialwirtschaft zukünftig stärker auch als förderfähigen und förderwürdigen Mittelstand zu verstehen:

1. Mit den rund 7.300 Einrichtungen der Wohlfahrtsverbände in Hessen mit rund 113.000 hauptamtlichen Beschäftigten und rund 160.000 Ehrenamtlichen sind die Wohlfahrtsverbände ein entscheidender Akteur bei der Umsetzung der Digitalisierung in der Sozialwirtschaft. Allein die 167 Projekte der Befragung erreichen rund 360.00 Profiteure.
2. Die Sozialwirtschaft braucht gezielte Förderprogramme für gemeinnützige Organisationen und deren spezifische Rahmenbedingungen, um in Infrastruktur, Qualifizierung, Kooperationen mit der Wirtschaft, Entwicklung von digitalen Tools sowie die Förderung von Innovationen mit Selbsthilfe und Ehrenamt zu investieren.
3. Bereits jetzt gibt es eine wachsende Notwendigkeit gegenseitiger Unterstützung für Software- und Hardwareanpassungen. Als konkretes Ergebnis der Umfrage planen wir

³ Report Digitalisierung braucht Zivilgesellschaft, Robert Bosch Stiftung, Bertelsmann Stiftung, Stiftung neue Verantwortung, PHINEO, 2019

⁴ Digitalisierung in Non Profit Organisationen, better place lab, Nicole Dufft, Peter Kreutter, Stephan Peters, Frieder Olfe, Dezember 2017

daher ein Netzwerktreffen, dessen Unterstützung und Förderung durch die Landesregierung einen echten Startschuss für ganz Hessen bedeuten könnte.

4. Unser Fachwissen als Praxiswissen ist für kommende ethische Grundlagendiskussionen besonders wertvoll. Wir kennen die Bedürfnisse der Mitarbeiter*innen, Klient*innen und der Ehrenamtlichen und fungieren hier als Bindeglied zwischen den verschiedenen Akteur*innen. Als Wohlfahrtsverbände vermitteln wir soziale und ethische Werte in unserer Arbeit. Daher fordern wir, in den Hessischen Rat für Digialethik aufgenommen zu werden.

Liga-Think Tank Digitalisierung

Wiesbaden, 28.06.2019