

Adalbert Evers

Soziale Innovationen bei sozialen Diensten. Eine Herausforderung für Sozialwirtschaft und Sozialpolitik.

Vortrag beim
7. INAS-Fachkongress

„Zwischen gesellschaftlichem Auftrag und Wettbewerb – Sozialmanagement und
Sozialwirtschaft in einem sich wandelnden Umfeld“

Bern, 12. – 14. Februar 2020

Der Begriff der „Innovation“ ist eine Worthölse, die mit den verschiedensten Inhalten gefüllt werden kann - gerade das aber macht den begriff oft so attraktiv

- Viele denken dabei vor allem an *Neuerungen die aus Wirtschaft und Technik* kommen; Bei vielen Innovativen – auch im Bereich der sozialen Dienste - wurde und wird das „besser“ jedoch vor allem in Kategorien wirtschaftlicher Effizienz gemessen; Vorteile für Adressaten & Gesellschaft sind dabei oft Nebensache

Demgegenüber beanspruchen **Soziale** Innovationen primär auf bessere Lösungen für unmittelbar beteiligte Nutzer und die Gesellschaft zu zielen

- Akteure, Allianzen und Politiken, die gegen die Vorherrschaft von Tradition und Einzelinteressen sozial Innovatives schaffen und durchzusetzen suchen, finden sich grundsätzlich überall - aber sie *kommen doch vor allem aus sozialen Bewegungen, der Zivilgesellschaft und damit verbundenen Milieus*

Angesichts der Dominanz managerieller Orientierungen in der Sozialwirtschaft (Bode 2019) können auch hier *soziale* Innovationen oft nur als Einzelmodelle gegen diesen Trend realisiert werden – Alternativen zum mainstream und nicht dessen Vorreiter

- Es macht also Sinn, wenn die Sozialwissenschaft soziale Innovationen in bestimmten, oft insulären Settings und Milieus zu lokalisieren sucht (Mulgan 2019) und fragt, was dort an Neuem Gestalt annimmt
 - 1. Wo und wie tragen Innovationen zu einem zeitgemäßen Begriff von „sozialen“ Qualitäten sozialer Dienste bei?**
- Es stellt sich dabei auch die Frage, wie Politik befähigt werden kann, derartige Anstöße aus gesellschaftlichen Bewegungen, fachlichen Praktiken und Milieus aufzunehmen
 - 2 .Welche Art von Politik und Regieren könnte sozial innovative Ansätze stärken helfen?**

Meine Skizzen und Illustrationen zu der ersten Frage (*sozial innovative Konzepte sozialer Dienste*) gründen auf

- (oft inter-nationalen) Fallstudien zu lokalen Innovationen im Bereich von sozialen Diensten und Angeboten (Evers/Ewert/Branden 2014; Langer/Eurich/Güntner 2019)
- Internationaler Forschung und Debatten die sehr oft unter dem Stichwort „**co-production**“ geführt werden

Überlegungen zur zweiten Frage (*Stärkung der Fähigkeit der Politik zu einem „mainstreaming“ derartiger Innovationen*) gründen auf

- laufenden Debatten über „gutes Regieren“ und die Aufwertung der Beiträge aus der Zivilgesellschaft. (Offe 2015)
- und einem speziellen Beitrag dazu aus den USA unter dem Stichwort: „**democratic experimentalism**“

Teil I „Co-production“

Vier Merkmale innovativer Ansätze zur Neuformulierung der „sozialen“ Qualitäten persönlicher Dienstleistungen

1. Dienst-Leistungen personalisieren und bündeln
2. Brücken bauen zwischen Expertenkultur und Lebenswelten
3. Familie und soziale Netze einbeziehen
4. Sozialen Schutz und Empowerment verbinden

- Im Focus: das Kernmerkmal von persönlichen Diensten - eine „hilfreiche Beziehung“ zwischen Professionellen und Adressaten herzustellen, in der beide Seiten etwas beizutragen haben. (Alford 2009; Bovaird/Löffler 2012)
- Hilft bei der Suche nach zeitgemäßen Beziehungsformen: z. B. „informed consent“ statt „compliance“
- Co-production soll nicht nur in der individuellen Hilfebeziehung sondern auch im Hilfesystem insgesamt bedeutsam werden (co-design, co planning, in einem „Mix“ verschiedener „stakeholder“)

Soziale Innovationen bei sozialen Diensten lassen sich als Beiträge zu einer Neubestimmung des co-production Prinzips verstehen

1. Dienstleistungen personalisieren und bündeln

- Eine wesentliche Gemeinsamkeit innovativer Dienste besteht in dem Versuch Unterstützungsleistungen auf die einzelne Person zuzuschneiden
- es gilt die Kultur der „Silos“ einzelner Angebote aufzuweichen und zu lernen über Sektor-grenzen (staatliche Einrichtungen, freie Träger, Wirtschaft) hinaus zusammenzuarbeiten;
- ein Beispiel: der **„Locality approach der Stadt Birmingham** (sh. Brookes/Kendall/Mitton 2016) – Arbeitsmarkt-bezogene Dienste, Trägere von Ausbildungsangeboten, sozialen Diensten und Arbeitgeber lernen personenzentriert zu kooperieren; integriert wird die Raumdimension: Personalisierung und Bündelung auf der Ebene einzelner Stadtteile in denen ein „joined up approach“ aller Beteiligten gut gelingen kann

2. Brücken bauen zwischen Expertenkultur und Lebenswelten

- Co-production zwischen Anbietern/Professionellen und Adressaten konnte herkömmlich auf Basis grundlegender geteilter Orientierungen (Sprache, Kultur) organisiert werden - im Rahmen einer erzieherischen Autoritätskultur (compliance)
- In heutigen multikulturellen settings sind co-produktive Beziehungen aber sehr schwierig: Anbietern und Adressaten fehlt es an Information, Sensibilität, Vertrauen um für alle Gruppen verträgliche Hilfe-beziehungen aufbauen zu können – wie vereinbaren sich Schulrhythmus und Ramadan?
- Ein Beispiel: **die Stadtteilmütter aus Berlin (Neukölln)** (Evers et. al. 2014, 124 f.). Frauen aus der türkischen community können nach einer Kurzausbildung Brücken bauen: sie sind Vertrauenspersonen in ihrer community, kennen die dortigen Alltagsprobleme, aber lernen und wissen auch etwas über mögliche Angebote auf Seiten der Dienstleister

3. Familie und soziale Netze einbeziehen

- Familienbeziehungen und soziale Netze/communities/Milieus spielen eine große Rolle –als Faktoren die Probleme verursachen aber auch als Ressourcen für Unterstützung
- Die Kultur sozialer und gesundheitlicher Dienste ist traditionell stark auf Einzelpersonen zentriert: die Beiträge von Familien und communities werden genutzt aber oft nicht anerkannt: in der Schule, im Krankenhaus, bei Pflegeangeboten.....
- In **Stockholm** leistet ***Fryhuset innovative Hilfen für Familien Allein-erziehender*** in Bedrängnis (Nordfeldt et. al. 2016, 235f.); sie stellen die Beziehungsmuster ins Zentrum – z.B. mit Wochenend-Angeboten für große Gruppen solcher Familien, bei denen entlastende Angebote für die Kinder im Zentrum stehen, oder mit Sozialmärkten wo man Anbieter (Berater in Familienrecht, Psychologen etc.) unverbindlich kennenlernen und kontaktieren kann

- Die Geschichte von Diensten kann als die einer Aufwertung des „mündigen Patienten“ gelesen werden, der heute eigenes Wissen und Entscheiden in komplexe Arrangements einbringen kann; im Kontext sozialer Polarisierung, großer Machtgefälle zwischen starken Institutionen und schwachen Adressaten, bleibt das aber für Viele Utopie
- Innovative Ansätze haben sich vor allem dort ausgebreitet, wo technologische Lösungen und rechtliche Bestimmungen an ihre Grenzen gelangen – in der Pflege, bei chronischen Erkrankungen und dort, wo Adressatengruppen besonders schwach und schutzbedürftig sind (Asylsuchende, „Randgruppen“)
- Innovativ ist hier z. B. die Aufwertung von **persönlichen Beratern, Tutoren, Mentoren, Paten** die Betroffenen helfen (i) zu ihrem Recht zu gelangen und (ii) Potentiale informeller sozialer Unterstützung zu erschließen (Wiesbaden, Amt f. Soziale Arbeit 2014)



Sozialen Innovationen einen Stellenwert für die Formulierung neuer Leitbilder sozialer Dienstleistungssysteme geben

Co-ordinated
Trustful
Shared responsibility and accountability
Holistic
Co-produced
Continuous
Flexible
Empowering
Person-centered
Respectful
Led by whole-systems thinking
Comprehensive
Collaborative
Preventative
Efficient
Reciprocal
Transparently shared
Effective

“Value Study” for Care Services (Tilburg University for WHO)

Die Schwierigkeit für Wissenschaft, Profession und Politik liegt in der Verknüpfung von Leitbildern einer zukünftigen sozialen Dienstleistungskultur und einem aufmerksamen Lesen der „Botschaften“ sozialer Innovationen

Was kommt nach paternalistischem Wohlfahrtsstaat und der Markt- und Konsumentengesellschaft?

Soziale Dienste als „Öko-systeme“, in denen Zivilgesellschaft, „community power“ und persönliche Netzwerke eine neue Rolle spielen?

Teil II

Democratic Experimentalism

Soziale Innovation als politischer Prozess

1. Die besondere Bedeutung von Kommunen und lokaler Politik
2. „Good Governance“ und der Mut zu Experimenten

- Viele Innovationen bleiben unbeachtet; nur wenige machen ihren Weg in den mainstream
- Die Möglichkeiten ihrer „Diffusion“ (Rogers 2003) hängen von vielen Faktoren ab: wird die Innovation von einer sozialen / kulturellen Bewegung getragen? Richtet sie sich lediglich in einer Nische ein?
- Bei **sozialen** Innovationen spielt die Politik eine besondere Rolle; Beispiele: die Erfolgsgeschichten von Sozial-Versicherungen, Kindergärten, Frauenhäusern, Assistenzdiensten und Hospiz-bewegung...
- Merke: auf dem langen Weg „von der Ausnahme zur Regel“ können die Impulse einer Innovation gestärkt aber auch verwässert werden

Im Focus: (1) Rolle lokaler Politik und (2) Pilot-Modell-Programme

1. „If mayors ruled the world“ – die Rolle lokaler Politik

- Auf lokaler Ebene kommen sich Politik und Zivilgesellschaft besonders nahe; es gibt einen lokalen öffentlichen Raum - in urbanen Zentren besonders durchlässig für Problemdruck und innovative Anstöße
- Bei sozialen Diensten spielt das Ausmaß, in dem sie Raum für lokale Innovationen bieten, eine große Rolle – gering in zentralistischen Systemen (z. B.: der dtische Hartz IV Arbeitsmarktservice); groß bei lokalen Diensten und Systemen wie, Kultur, Verkehrsplanung....
- Die These (Barber 2013): gerade Städte können sich durch einen Politik- und Verwaltungsstil auszeichnen, der durch Pragmatismus, Offenheit für Änderungen und Experimente, die Suche nach kooperativen Lösungen geprägt ist (sh. das EU-weite „Solidarity Cities“ netzwerk)

Vieles spricht dafür, dass Stadtpolitik eine besondere Bedeutung für einen Experimentalismus des „think global act local“ hat

- Modellprogramme (in Dtschl. z. B. Programme wie „die soziale Stadt“) können Brücken zwischen zentraler Politik und lokalen sozialen Innovationen bauen – ein wichtiges Instrument eines „guten Regierens“
- Das Problem vieler Programme: Akteure & Pioniere von Innovationen vor Ort werden nicht an Design und Auswertung der Modellprogramme beteiligt; das zentrale Problem der Umsetzung in den Mainstream wird zumeist durch Programm-verlängerungen umgangen

Advokaten eines demokratischen Experimentalismus (Moss 2012) fordern deshalb Dienstleistungssysteme und eine Governance, die

- mehr Raum für Experimente geben
- die Akteure vor Ort bei Design und Bewertung von innovativen Modellen beteiligt
- den Mut haben, Prozessen „von der Ausnahme zur Regel“ Wege zu ebneten

Literatur:

Alford, J. 2009. Engaging Public Sector Clients. From Service Delivery to Co-Production, London & New York: Macmillian Palgrave.

Barber, B. 2013: If Mayors Ruled the World: Dysfunctional Nations, Rising Cities. Yale: Yale University Press

Bode, I. 2019: Let's Count and Manage – and Forget the Rest. Understanding Numeric Rationalization in Human Service Provision. Historical Social Research 44 (2): 131-54.

Bovaird, T. & Loeffler, E. 2012: We're all in this together: User and community co-production of public outcomes. A Discussion Paper. Online available at https://www.researchgate.net/publication/271213188_We%27re_all_in_this_together_User_and_community_co-production_of_public_outcomes (last access: 3. 2., 2020).

Brandsen, T., Cattacin, S., Evers, A. & Zimmer, A. (eds.) 2016: Social Innovations in the Urban Context. New York / Heidelberg: Springer.

Evers, A., Ewert, B. & Brandsen, T. 2014: Social Innovations for Social Cohesion: Transnational Patterns and Approaches from 20 European cities, WILCO project: Brussels. Online available at <http://www.wilcoproject.eu/book/chapters/about-this-book/> (last access: 3. 2. 2020)

- Evers, A & Ewert, B. 2020: Understanding co-production as a social innovation, in: Bovaird, T. & Loeffler, E. (eds.) The Handbook of Co-Production (to appear summer 2020)
- Langer, A., Eurich, J. & Güntner, S. 2019: Innovation in Social Services. New York / Heidelberg: Springer
- Moss, P 2012: There are alternatives! Markets and democratic experimentalism in early childhood education and care. Working Paper No. 53. Bernard van Leer Foundation and Bertelsmann Stiftung. Online available at <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED522533.pdf> (last access: 3. 2. 2020)
- Mulgan, G. 2019: Social Innovation. How Societies Find the Power to Change. Bristol / Chicago: Policy Press
- Offe, C. 2015: „Gutes Regieren“. Die Wiedergewinnung politischer Handlungsfähigkeit 2015 Krell, C. / Mörschel, T. Werte und Politik New York / Heidelberg: Springer 157-167
- Pact of Free Cities der Hauptstädte der Visegrád-Staaten Online available at <https://budapest.hu/Lapok/2019/szabad-varosok-szovetsege.aspx> (last access 3. 2. 2020)
- Rogers, E. M. 2003. Diffusion of Innovations, New York: The Free Press
- Stadt Wiesbaden 2014: Wiesbadener Qualitätsstandards für Paten- und Mentorenprojekte Online available at https://www.wiesbaden.de/medien-zentral/dok/leben/gesellschaft-soziales/sozialplanung/130217_Qualitaetsstandards_f_Paten-u_Mentorenprojekte2014.pdf (last access: 3. 2. 2020)

Danke für Ihre Aufmerksamkeit

