

MISSION PAPER¹ (IL-NW)

INDEPENDENT LIVING NETZWERK

THEMA: DIGITALISIERUNG IN PFLEGE UND BETREUUNG

UO/CK/AK/RZ/MITGLIEDER IL-NW / 21.12.2016

ÜBER DAS INDEPENDENT LIVING NETZWERK (IL-NW)

Das IL-NW ist ein Netzwerk für Organisationen aus dem deutschsprachigen Raum, die etwas im Themenfeld Independent Living einschliesslich Active and Assisted Living (AAL) bewegen wollen. Es bringt absichtsvoll unterschiedlichste Stakeholder sowie Disziplinen zusammen – zum Voraus- und Querdenken am Kreuzungspunkt von Forschung, Gesundheit und Sozialem, Immobilien- und Finanzwirtschaft, Wohlfahrtsverbänden und Dienstleistern, Seniorinnen und Senioren sowie IT/Technik. Das Netzwerk wurde 2008 an der Universität St. Gallen (HSG) gegründet und wird seit 2015 von Careum Forschung (Zürich) geführt.

ZIELE

Als Thinktank will das Netzwerk zusammen mit seinen Mitgliedern Herausforderungen und Geschäftsideen vorwegnehmen. Es will aktuelle gesellschaftliche, technische und politische Veränderungen aufgreifen, Rahmenbedingungen mitgestalten und Lösungen erarbeiten. Das Netzwerk identifiziert regelmäßig Themen und Arbeitsschwerpunkte, die die Ausrichtung der Workshops sowie darüber hinaus die Zusammenarbeit bestimmen.

Der Erkenntnisvorsprung hilft den eigenen Mitgliedern bei der Entwicklung neuer Geschäftsmodelle und sorgt für fundierte Argumente. Das Netzwerk kann aus unabhängiger Warte Empfehlungen an die Wirtschaft und Politik abgeben. Insgesamt streben wir als Netzwerk an, Chancen und Risiken der Plattform-Ökonomien für das Sozialwesen frühzeitig zu erkennen und deren mögliche Auswirkungen zu verstehen. Weiter wollen wir mit eigenen Aktivitäten den Pflege- und Betreuungsbereich wegweisend begleiten, Expertisen entwickeln und teilen.

Als zentrale Herausforderung der nächsten Jahre wird die Digitalisierung der Gesellschaft und Wirtschaft angesehen. Sie verändert viele Wirtschaftszweige grundlegend; traditionelle Geschäftsmodelle laufen nicht mehr von alleine rund. Und die on-demand Online-Konkurrenz stellt viele Anbieter vor große Herausforderungen. Einerseits füllen diese Servicelücken und antworten offenkundigen Bedürfnissen, andererseits hebeln sie sicher geglaubte Regeln aus. Daraus ergeben sich Chancen und Risiken – für die Gesellschaft, die Unternehmen, die betroffenen Menschen, die Versorgungslandschaft.

Das Grundprinzip der „digital matching“-Unternehmen, die zurzeit vor allem die Hotellerie und die Personenbeförderung umkrempeln, ist einfach: Sie bieten selbst keine Dienstleistungen an, sondern stellen eine digitale Vermittlungsplattform für die einfache Abwicklung von Peer-To-Peer-Transaktionen zwischen Anbieter und Nutzer zur Verfügung.

Debatte – zwischen gesehenen Chancen und Vorbehalten: Positiv seien mehr helfende Hände, höhere Flexibilität (Zeitpunkt, Umfang – für Anbietende und Nachfragende), unaufwendiges Zusammenkommen, günstige Preise, die nutzergestützte Bewertung von Angeboten und hilfreiche Zusatzfunktionen bspw. bei Logistik (bspw. Pflegehilfsmittel) und Abrechnung. Vieles davon unterscheidet von traditionellen Wettbewerbern. Oder ergänze sie sinnvoll.

Aber die „collaborative consumption“-Anbieter² stoßen vielerorts auch auf Widerstand: Ihr Geschäftsmodell wird nicht selten als Angriff auf regulatorische Rahmenbedingungen gesehen (Genehmigung von Ferienwohnungen, Personenbeförderung etc.), untergrabe ggf. Arbeitnehmerrechtsstandards ebenso wie Qualitätsstandards und nütze vermutlich eher ohnehin bessergestellten Personen.

Zurzeit ist offen,

- wie die Gesetzgeber mit der Thematik umgehen werden – die Reaktionen reichen von starker Deregulierung bis hin zu massiver Regulierung des Marktes,
- was die neuen Angebote bei den traditionellen Produkten, Diensten und Anbietern verändern,
- und ob die neuen Anbieter die Kritik entkräften können – und zwar real, nicht nur medial.

¹ Die erste Fassung des Mission Papers ist Ergebnis der Diskussion einer ersten Version durch die Teilnehmenden des 15. IL-NW-Workshops im Okt. 2016. Die vorliegende Fassung ist Ergebnis nach einer mehrwöchigen Online-Diskussion im Nov./Dez. 2016.

² Die häufig verwendeten Bezeichnungen „collaborative consumption“ und v.a. „sharing economy“ sind in diesem Kontext irreführend, da die Geschäftsmodelle von AirBnB und Uber (im Gegensatz zu Couchsurfing und Carsharing) im Allgemeinen nicht auf Teilen beruhen, sondern auf kommerzieller Vermietung bzw. Beförderungsdienstleistung.

Bisher hat die digitale Plattformökonomie noch wenig Einfluss auf die Versorgungslandschaft in Pflege und Betreuung genommen. Zwar gibt es vor allem im Bereich der haushaltsnahen Dienstleistungen Anbieter wie „Helpling.de“ oder „Book a tiger“ – deren Geschäft expandiert aber auf Grund von Zuverlässigkeits- und Qualitätsproblemen nicht so schnell bzw. nähert sich nach und nach traditionellen Anbietern (z.B. in Form von festangestellten Reinigungskräften) an.

Das IL-Netzwerk fragt kritisch: Ist die Uberisierung von Betreuung und Pflege der nächste Schritt (Uberisierung verstanden als Geschäftsmodell des IT-gestützten Matchings von Angebot und Nachfrage mit Vermittlungsgebühr aber ohne Verantwortung als Arbeitgeber)? Oder gibt es zusätzliche und/ oder andere Modelle, die es zu diskutieren und weiter zu entwickeln gilt? Wie lassen sich die Chancen mehren und die Risiken eindämmen? Sind Betreuung und Pflege diesbezüglich getrennt zu beurteilen?

„UBER IN BETREUUNG UND PFLEGE“ – PRÜFSTEINE DES IL-NW

Die Geschäftsmodelle der „Plattform-Ökonomie“ erreichen (a) das Gesundheits- und Sozialwesen in jüngster Zeit immer häufiger und (b) Branchenriesen wie Google und oder Rocket Internet investieren in dieses Geschäftsfeld. Die Modelle werden (c) aber auch teils lautstark kritisiert. Gute Gründe, sich jetzt mit dem Thema auseinander zu setzen.

1. Die flexiblen Betätigungsmöglichkeiten als selbständiger Dienstleister stehen womöglich in Konkurrenz zu ehrenamtlichem Engagement auf ähnlichen Feldern (z.B. Alltagsbegleitern). Oder anders betrachtet: Weisen diese Ähnlichkeiten zu Engagementformen mit Aufwandsentschädigung auf, wie sie in manchen Bereichen im Sozialwesen üblich sind? *Welche Folgen wird dies auf Engagementformen haben?*
2. In den meisten der neuen Angebote werden erhebliche Gebühren vereinnahmt. *Werden damit dem finanziell sowieso klammen Sozial- und Pflegesektor weitere wichtige Ressourcen entzogen? Ist es dann nicht zweckmässig, gleich von Anbeginn dafür zu sorgen, dass der Staat bzw. eine zivilgesellschaftliche Instanz Eigner und z.B. Konzessionär eines derartigen Angebots ist.*
3. Bei der Diskussion zur Regulierung/Deregulierung von Märkten im Kontext der neuen Angebote der Plattform-Ökonomie gibt es Parallelen zu regulatorischen Problemen neuer Versorgungsformen (z.B. betreute Wohngemeinschaften), wo ebenfalls neue Angebote in Konflikt zu etablierten (ggf. überholten?) Rahmenbedingungen stehen. *Braucht es Regulierung? Und wie kann sie mit Augenmaß erreicht werden?*
4. Pflege & Betreuung werden heute z.T. staatlich reguliert angeboten. Pflegende können sich auf Standards und damit auch auf qualitätssichernde Begleitmassnahmen verlassen. *Wie können Rahmenbedingungen garantiert werden, die trotz Entwicklungsdynamik und raschen Veränderungen Standards garantieren?*
5. Die digitalen Vermittlungsplattformen der On-Demand-Anbieter bieten auch Potenziale zur Verbesserung der Organisation etablierter Versorgungsformen im Sozial- und Gesundheitswesen. *Was können wir von der sharing economy für die Digitalisierung der Pflege lernen?*
6. On-demand Angebote bieten meist homogene, leicht zu vermittelnde und auf klar definierte Kundensegmente ausgerichtete Güter an. Bei personenbezogenen Diensten ist dies schwieriger. Es gibt kein homogenes Gut «Pflege» und nicht «die Kundengruppe». *Schliesst das deshalb die Digitalisierung der Pflege aus?*
7. Ein Problem der Plattform-Ökonomie ist die hohe Macht der Plattformbetreiber, da die Netzwerkeffekte in der Regel zu Oligopolen führen. Die Plattformanbieter bestimmen dann über Angebotsspektrum, Höhe und Form der Vergütung usw. Wollen die Akteure im Sozialwesen den Internetunternehmen hierbei das Feld überlassen? *Welche Folgen haben solche Entwicklungen für Angebote der Sozialunternehmen³?*

Vorläufiges Fazit: Die Pflege und Betreuung sind im bisherigen Umfang auf Dauer nicht sichergestellt. Die sich durch die Digitalisierung ergebenden neuen Ansätze könnten einen wichtigen Beitrag zur Behebung der sich abzeichnenden Engpässe leisten. Doch mit den neuen Lösungsansätzen gehen Risiken einher, die rechtzeitig erkannt werden wollen. Die Rolle der öffentlichen Hand (oder einer zivilgesellschaftlichen Organisation) als möglicher Eigner und Konzessionär existenziell wichtiger Güter wird in diesem Bereich noch nicht einmal ansatzweise diskutiert. Nur eine aktive Auseinandersetzung mit dem Thema ermöglicht es, das Feld mitzugestalten und so wünschenswerte Entwicklungen zu fördern, wie z.B. echtes Teilen, soziale Unterstützung⁴ und gesicherte Qualität. Gleichzeitig hilft eine Digitalisierungsstrategie auch etablierten Dienstleistungsanbietern, der Konkurrenz aus dem Internet Paroli zu bieten.

³ Vgl. z.B. neue Nachbarschaftshilfe-Portale wie nextdoor oder WirNachbarn und Angebote wie organisierte Nachbarschaftshilfe und Quartiersarbeit.

⁴ Einige Beispiele wie casseroleClub zeigen, dass Vermittlungsplattformen als „digitale soziale Innovationen“ soziales Engagement fördern und Teilhabemöglichkeiten aller verbessern können.