

„Mehrwert durch spezifische Prozesse der Kommunikation und des Wissensmanagements!?“

Dr. Bernard Braun

„Wie prägen die Verfahrens- und damit die spezifischen Kommunikationsformen der sozialen Selbstverwaltung den Prozess der gesellschaftlichen Auseinandersetzung ... über sozialpolitische Fragen?“ (Zitat aus dem Programm der Tagung)

1. Für die Bearbeitung des Vortragsthemas und die Beantwortung der darin impliziten Frage, ob und wie die spezifischen Prozesse der Kommunikation und des Wissensmanagements oder der sozialen Selbstverwaltung Mehrwert fördern oder hemmen, fehlen methodisch und inhaltlich ausreichende und/oder aktuelle wissenschaftliche Untersuchungen. Und die immer noch wenigen existierenden empirischen Untersuchungen zu allen möglichen Themen betreffen die Gesetzliche Krankenversicherung (GKV). Deshalb konzentrieren sich meine Ausführungen auch auf die GKV. Die „weißen Flecken“ oder „schwarzen Löcher“, die der Soziologe und Selbstverwaltungsforscher Christian v. Ferber bereits in einem Aufsatz zu Beginn der 1960er Jahren in kritischer Auseinandersetzung mit der die Komplexität der Sozialversicherung scheuenden „Elfenbeinwissenschaft“ aber auch der öffentlichkeitsadversen oder autistischen Grundhaltung in den Körperschaften öffentlichen Rechts der Sozialversicherung dargestellt hat, sind nicht verschwunden. Für die verbreitete Intransparenz über die Existenz sowie die Denk- und Handlungsweisen der Selbstverwaltung und damit einer der Grundvoraussetzungen für Mehrwert durch Kommunikation sind nicht allein oder ausschließlich die „böse Politik“ oder die hauptamtlichen GKV-Vorstände verantwortlich, sondern in hohem Maße auch die Selbstverwaltungsakteure und ihre Listenträger selber - durch aktives Handeln oder billigendes Inkaufnehmen.

2. Kommunikation und Wissensmanagement ist vor allem dort notwendig, wo ein Wissensgefälle oder eine asymmetrische Kenntnislage existiert und unerwünschte praktische Folgen auftreten. Seit 1977 nimmt trotz einer weitreichenden Pfadtreue (wenngleich die Einführung der Kassenwahlfreiheit eine Art Parallelpfad eröffnete) die Flut immer umfangreicher aber auch kurzlebiger werdenden gesetzlicher Regulierungen des Gesundheits- und GKV-Systems rasch zu. Gleichzeitig wächst die Bedeutung von Gesundheit für das gesellschaftliche (Über-)Leben. Beide Entwicklungen führen dazu, dass das Gefälle und die Notwendigkeit gelungener Kommunikation und Wissensmanagement rasch

zunehmen. Wissensdefizite über den Charakter und die Grundstrukturen des GKV-Systems sowie die Inanspruchnahmefähigkeit von gesetzlichen Leistungen – Standardergebnis fast jeder empirischen Versorgungsstudie der letzten 30 Jahre – sind nicht allein ein kognitives Problem, sondern führen häufig zur Unter- und Fehlversorgung von Versicherten mit dem höchsten Bedarf. Umso problematischer ist es, dass sich die Notwendigkeit dies zu verhindern nicht oder nur zögerlich und unzulänglich in geeigneten öffentlichen (dass es nichtöffentliche Initiativen z.B. in Widerspruchsausschüssen gibt, zeigt ein aktuelles Projekt an der Universität Kassel) Initiativen der Selbstverwaltung niederschlägt.

3. Die Defizite der Kommunikation und des Wissensmanagements in einem Repräsentationssystem durch Selbstverwaltung betreffen aber auch sie selbst. Wie eine Befragung einer repräsentativen Gruppe von GKV-Versicherten im Jahr 2010 zeigte, war (und wahrscheinlich ist) nämlich nur 36% von ihnen zumindest die Institution der Selbstverwaltung bekannt gewesen und nur 12% war die konkrete Tätigkeit ihres Verwaltungsrats bekannt.

4. Ältere wie auch drei aktuelle Untersuchungen zum Informations- und Kommunikationsverhalten der sozialen Selbstverwaltung zeigen, dass nur ein Teil ihrer Akteure die Relevanz ihrer Kommunikationsfähigkeit und -tätigkeit zumindest erkannt hat, aber dieser Erkenntnis relativ oft keine Handlung folgt oder lediglich vormodern kommuniziert wird.

5. Die fehlende oder unzulängliche Kommunikation durch die soziale Selbstverwaltung ist aber nicht ausschließlich deren Unwillen oder Unfähigkeit zuzuschreiben, sondern ebenso dem durch den Kassenwettbewerb grundlegend veränderten Verhältnis zwischen Krankenkasse und Versicherten. Die Ansprache als „Kunde“ und nicht mehr als Mitglied oder gar Shareholder (und wenn schon Wettbewerb und Markt: „Wem gehört eigentlich die GKV?“) führt dazu, dass Versicherte die selbst verwalteten Sozialversicherungsträger nicht mehr als „ihr Ding“ betrachten und wertschätzen, sondern vor allem am „günstigen Preis“ und „gutem Service“ interessiert sind. Und wenn sie Orientierungsschwierigkeiten im GKV-System haben oder unzufrieden sind, wählen sie oft die Option „Exit“ anstatt die mit der Selbstverwaltung vorgesehene „Voice“-Option (vgl. dazu bereits A. Hirschman [1972]. Exit, voice and loyalty).

6. Zu den wichtigsten und nachhaltigsten Methoden, Informationen und Wissen über die Existenz und Tätigkeit von Selbstverwaltung zu verhindern und damit ihren notwendigen und möglichen Einfluss auf die gesellschaftlichen Debatten und Auseinandersetzungen zu

mindern, gehört die nachhaltig favorisierte Vermeidung von Urwahlen durch die so genannten Friedenswahlen. Diese legale Form der Verhinderung von Urwahlen als einem Instrument oder einer Form zum Informationsaustausch und zur Wissensverbreitung wie -aneignung, führt dazu, dass die Mehrheit der Mitglieder von GKV-Kassen seit Jahrzehnten keine Möglichkeit der Wahl hatte (bei der letzten Sozialwahl im Jahr 2017 konnten nur 39% der potenziell wahlberechtigten Mitglieder in 5 von damals noch 135 GKV-Kassen ihre Repräsentanten wählen).

7. Es häufen sich außerdem gerade mit stillschweigender Billigung durch die SV-Akteure aber durch sie als Akteure Beispiele für ein Kommunikationsverhalten oder Wissensmanagement, das eher Kommunikationsverweigerung und Desinformation entspricht sowie autistische Züge trägt. Gemeint ist beispielsweise die Verweigerung von Informationen über die teilweise extrem überbezahlte Honorierung von Kontrastmitteln unter Verweis auf „Geschäftsgeheimnisse“, die Begründung des Abstimmungsverhaltens der gewerkschaftlich aktiven Versichertenvertreter im Verwaltungsrat der Bundesagentur für Arbeit bei der Entlassung eines Vorstandsmitglieds durch die „Gepflogenheiten“ im Rat oder die Veröffentlichung von Haushaltszahlen einer AOK mit dem Hinweis, der Verwaltungsrat habe dem Plan noch nicht zugestimmt.

8. Zusammengefasst heißt dies: Mehr und besseres Wissen sowie ein entsprechendes Wissensmanagement über das GKV-Gesundheitssystem, seine Legitimation und die Handlungsbedingungen seiner Mitglieder ist eigentlich notwendiger denn je. Solange die Repräsentation von Versicherteninteressen die gesetzliche Aufgabe der Selbstverwaltung ist, gehört dies auch zu ihren Aufgaben – von der Initiierung entsprechender Aktivitäten durch die hauptamtlichen Akteure bis zu qualifizierten eigenen Aktivitäten. Der Status quo dieser Aktivitäten verfehlt deutlich diese Ansprüche, ver- oder behindert den Mehrwert in Gestalt von Loyalität gegenüber den Prinzipien der „Krankenversicherung als Solidargemeinschaft“ (1 SGB V) und einer bedarfsgerechten und wirksamen Inanspruchnahme von Leistungen.