

# Dienstleistungsinnovationen im Sozialbereich – Antworten auf den sozialen und demografischen Wandel

Vortrag bei der Johann Joachim Becher-Gesellschaft am 20.04.2011

**Ein Beispiel für ein innovatives Sozialunternehmen:  
Atempo Graz**

**Ziele des Innovationsforums in Speyer**

**Innovation ist, Innovation will .....**

**Demografischer Wandel und gesellschaftliche Trends**

**Eine starke Antwort: Soziale Dienstleistungsinnovation**

**Beispiele für Innovationen im Sozialbereich**

**Innovationsbarrieren im Kopf und Alltag**

**Potenziale für soziale Innovation in der Region**

**Vernachlässigte Strukturfragen – Voraussetzungen für  
eine wirksame Innovation sozialer Dienstleistungen**

**Ein Zukunftsmodell: Quartierbezogene Gerontechnologie**

**Quellen**

***More years, more life***



**Walter Werner**

walter.werner@vfb-speyer.net

**Innovationsforum**

**diag** | DIENSTLEISTUNGS-INNOVATIONS-  
ARBEITSVERMITTLUNGSGESELLSCHAFT

# Ein Beispiel für ein innovatives Sozialunternehmen: Atempo Graz

## Das Unternehmen



Verein zur Förderung der gesellschaftlichen Gleichstellung  
atempo Betriebsgesellschaft mbH Graz

66 MitarbeiterInnen  
davon 1/3 Behinderte

## Die Unternehmensbereiche

Bildung/Jobcoaching für gute Arbeit  
Evaluationen aus Sicht der NutzerInnen  
Informationen in leichter Sprache  
Beratung/Unterstützung für Barrierefreiheit



## Beispielhafte Produkte und Projekte

Barrierefreie Info in Print und Web, Handbuch für Barrierefreiheit  
UNIQ: Ausbildung Behinderter zu EvaluatorInnen  
NUEVA: Behinderte NutzerInnen evaluieren (Werkstätten, Wohnungen)  
Hall of Fame: modulare Ausbildung für individuelle Karrieren

## Die Philosophie

Produkte müssen dahin, wo sie einen gesellschaftlichen Nutzen haben,  
Ein Produkt ist dann gut, wenn es einen Marktpreis erzielt.  
*„Unsere Produkte sind deshalb so gut, weil Menschen mit Be-  
hinderung mit ihrer Kompetenz einbezogen sind.“*

## Auftrag- und Fördergeber

Bundessozialamt, Land Steiermark, Kommunen, Bildungs- und  
Beschäftigungsträger, Behindertenorganisationen



**atempo**  
**jede/r**  
**hat sein**  
**eigenes**  
**Tempo**

# Ziele des Innovationsforums in Speyer

## Ziele

Arbeit schaffen mit innovativen Produkten, Dienstleistungen und Strukturen  
Gesellschaftlichen Nutzen mit individuellen Bedürfnissen verzahnen  
Zwischen Erzeugungskontext und Nutzungskontext vermitteln  
Systemlösungen entwickeln, Wertschöpfungsketten aufbauen,  
Finanzierungsmodelle entwickeln, Fördergelder akquirieren  
Kommunikationsplattform für einen regionalen Think Tank schaffen

## Initiative

Einzelpersonen unter dem Dach der DIAG beim VFBB; Reaktivierung einer Initiative engagierter Ingenieure, Gewerkschafter und KMU

## Entwicklungsstand

Oktober 2010 Auftaktveranstaltung

Anfang 2011 Bildung mehrerer Arbeitsgruppen, davon zwei aktiv

### AG Produktinnovation

Nutzung brachliegender Patente in Unternehmen der Region

Sicherung von Arbeitsplätzen durch neue Produkte

Beschäftigungssicherung in krisengefährdeten Unternehmen

Innovative Finanzierungsstrategien für Neue Arbeit bzw. Gute Arbeit

### AG Dienstleistungsinnovation

Qualifizierung und Beschäftigung von AlltagsbegleiterInnen

Schaffung ambulant betreuter Wohnformen mit Investoren und Betreibern

Entwicklung quartierbezogener haushaltsbezogener Dienstleistungssysteme

Nutzung alters- und behindertengerechter Assistenzsysteme (AAL)

## Weitere Themen auf der Agenda des Forums

Elektromobilität, fortschrittliche Antriebskonzepte

Kreativwirtschaft

Mikrokredite, Mikrofinanzierung

Sozialverantwortliche öffentliche Beschaffung nach dem neuen Vergaberecht

# Demografischer Wandel und gesellschaftliche Trends

## Demografischer Wandel

Bevölkerungsrückgang in Deutschland um 5 Mio. EW bis 2030, derzeit 1,4 Kinder je Frau bei steigendem Gebäralter ; die Sterbeziffer übersteigt seit den 70er Jahren die Geburtenziffer

Abnahme des Erwerbspersonenpotenzials um 7 Mio. von derzeit 42,6 Mio. Erwerbspersonen bis 2030 und Alterung der Beschäftigten

17% weniger Kinder, 33% mehr über 65-Jährige bis 2030

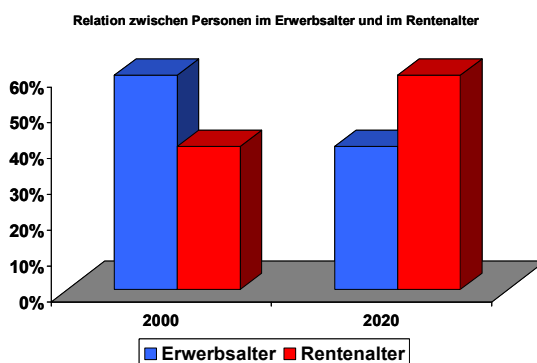
Lebensqualität und Langlebigkeit steigen: Lebenserwartung auf 81,0 Jahre bei Männern und 85,7 Jahre bei Frauen bis 2030

Mit der Zunahme der Hochaltrigkeit wachsen Pflegebedürftigkeit, Multimorbidität, Demenzen, Depressionen

Jährliche Nettozuwanderung aus dem Ausland von 100.000 Personen

Ehen unterliegen einem immer höheren Scheidungsrisiko (1/3 enden mit Scheidung); Eheschließungen sinken seit langem

Zunahme von Kleinhaushalten, derzeit die Hälfte Singles



*Longer life can be both a penalty and a prize.*

*World Health Organization*

## Gesellschaftliche Trends

Entwicklung zur Dienstleistungsgesellschaft: heute entfallen auf den Dienstleistungssektor 60% der Wertschöpfung, 60% der Ausbildungsplätze, 2/3 aller Arbeitsplätze und 80% aller Unternehmensneugründungen

Frauenerwerbstätigkeit nimmt zu

Niedriglohnsektor boomt: 7% der Beschäftigten sind working poor; 1/4 der erwerbstätigen Hartz IV-BezieherInnen sind Aufstocker

Megatrend: Boom der Gesundheits- und Seniorenwirtschaft

Einkommens- und Vermögensungleichheit nehmen zu, Kinderarmut und Altersarmut steigen an

Nachfrage nach Single-Wohnungen und neuen Wohn- und Betreuungsformen im Alter wächst

Bürgerschaftliches Engagement und Ehrenamt stabilisieren sich auf hohem Niveau

### Immer mehr Menschen in Pflege

Pflegebedürftige in der Sozialen Pflegeversicherung, Anzahl in Mio. (gerundet)



Quellen: BMG, soziale Pflegeversicherung, BARMER GEK Pflegebericht 2010

## Innovation ist, Innovation will .....

„**Innovation** ist die Realisierung einer für das Unternehmen neuen Idee in Bezug auf Produkte, Dienstleistungen, Herstellverfahren und Organisationsformen oder eine Kombination daraus, die darauf abzielt, Marktvorteile zu verschaffen“ (G.I.B., 7)

Üblicherweise unterscheiden Betriebswirtschaftler in vier Grundtypen der Innovation (z.B. Higgins, Innovationsmanagement 1996):

**Produktinnovation** zielt auf neue Einnahmen mit neuen Produkten

**Prozessinnovation** zielt auf Kostenersparnis durch effizientere Verfahren

**Marktinnovation** zielt auf Identifizierung potenzieller Märkte

**Sozialinnovation** zielt auf Mitarbeiterzufriedenheit und Motivation

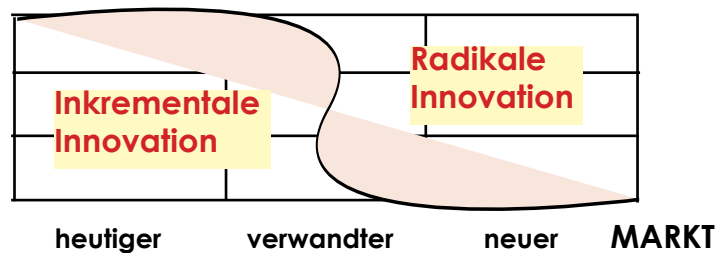
### Unterscheidung von Innovationen nach Innovationsgrad

#### TECHNOLOGIE

Schrittmachertechnologie

Schlüsseltechnologie

Basistechnologie



**Ein Innovationsthema ersten Ranges: Wie lässt sich das Potenzial an hauswirtschaftlichen und familienunterstützenden Dienstleistungen aktivieren?**

Der Effekt ergäbe eine mehrfache Dividende: Entlastung bei der Kinder-, Alten- und Behindertenbetreuung, Förderung der Frauenerwerbstätigkeit, Schaffung von Arbeitsplätzen für Geringqualifizierte und Langzeitarbeitslose, Zurückdrängung des Schwarzmarktes, Erhöhung der Steuereinnahmen.



**Szenario:** Wenn in Speyer 5% der 25.000 Haushalte Interesse an solchen Dienstleistungen hätten und 5 Stunden pro Woche in Anspruch nehmen und dafür bereit sind, 10€ pro Stunde zu bezahlen, ergibt sich ein Potenzial von 260 Vollzeitstellen, wenn die stundenweise Nachfrage in einer Dienstleistungsagentur in Vollzeitäquivalente gebündelt und mit einem Bruttoeinkommen von 25.000€ vergütet wird (Berechnung:  $5 \text{h} \times 4,33 \times 12 = 260 \text{h} / \text{Jahr} \times 2.500 \text{ HHe} \times 10 \text{€} / \text{h} = 6,5 \text{ Mio.€} : 25.000 \text{€} = 260$ ).

## Eine starke Antwort auf den demografischen und gesellschaftlichen Wandel: Soziale Dienstleistungsinnovation

**Sozial** wird hier verstanden als Gestaltung des gesellschaftlichen Zusammenlebens

Von den individuellen Voraussetzungen für ein Leben in Würde bis zur Aktivierung von Nachbarschaft, Netzwerken und bürgerschaftlichem Engagement

**Dienstleistungen** sind selbständige, marktfähige Leistungen, die mit Bereitstellung und/oder Einsatz von Fähigkeiten verbunden sind

Merkmale: personenzentriert, Koproduktion mit dem Kunden, nicht vorführbar, keine Umtauschmöglichkeit, keine Vorratsproduktion, schwierige Kapazitätsbemessung

**Innovationen** sind Neuerungen, die auch zum Einsatz kommen, die Arbeit schaffen, am Markt verkauft werden und bei Kunden eine wirtschaftlich erfolgreiche Anwendung finden und nicht bloße Ideen bleiben

„Innovation ist ein evolutionärer, kumulativer, interaktiver und rückgekoppelter Prozess des Transfers von Information, implizitem und explizitem Wissen in Neuerungen technischen und organisatorischen Charakters.“ (Danneberg)

### Ambient Assisted Living (AAL)

Unter Ambient Assisted Living werden Konzepte, Produkte und Dienstleistungen verstanden, die neue Technologien und soziales Umfeld miteinander verbinden und verbessern mit dem Ziel, die Lebensqualität für Menschen in allen Lebensabschnitten zu erhöhen. Übersetzen kann man AAL am besten mit „Altersgerechte Assistenz-Systeme für ein gesundes und unabhängiges Leben.“

AAL-Deutschland 2010



# Beispiele für Innovationen im Sozialbereich

## Alltagsassistentz und Nachbarschaftsmanagement

Wohnbetreuer, Seniorenbegleiter, Pflegebegleiter, Demenzbetreuer, Assistent für Menschen mit Behinderung, Mentor/Coach für bürgerschaftliches Engagement

## Wohnvarianten im Alter

Innovative Wohnformen (Forschungsprojekt InnoWo „Zu Hause wohnen bleiben bis zuletzt“ der HS MA, MehrgenerationenWohnen, Barrierefreies Wohnen (Design for all), Lebensstilhaus (HWK MA), Ambulant Betreutes Wohnen

## „JobFactory“ – Integration Jugendlicher

Basler Modell mit Praktika, Ausbildung und „Energie- und Motivationstankstelle“

## Haushaltsnahe Dienstleistungen

Modell SOPHI bei DIAG, weitere wohnbegleitende Dienstleistungen gegen Schwarzarbeit, Haushaltshilfen für Pflegebedürftige

## Sicherheit im öffentlichen Raum

Sozialräumliche Prävention in Netzwerken (Communities That Care) – Beispiel Präventionsrat Niedersachsen

## Technische Assistentz ZuHaus

Computerprogramm PAUL (Persönlicher Assistent für Unterstütztes Leben) der GBS Speyer i.V. mit der Uni Kaiserslautern; Masterstudiengang Gerontotechniker an der HS MA; Funktionsmobiliar (z.B. Herd mit Abschaltung, Rollostuerung, selbstreinigende Fenster), automatische Positionsbestimmung von Geräten und Objekten im Raum (easyLoc)

## Med.-kommunikationstechnische Assistenzsysteme

Sturzprophylaxe-Sensor, kontinuierliche Messung mit SOMNOcheck micro: Schlafstest-Gerät zur Erkennung nächtlicher Atemaussetzer (Schlafapnoe) und anderer Schlafstörungen, funkgesteuerte Medikamentenbox

## Smart-Textiles

Kleidungsintegrierte Messung und Überwachung der Herz- und Atmungsaktivitäten

## Seitenwechsel

PE für Führungskräfte bei Migros und Hamburger Patriotischer Stiftung



## Innovationsbarrieren im Kopf und im Alltag

### In Deutschland gibt es keine Service-Kultur

*„Den Deutschen fällt es schwer, Dienstleistungen anzunehmen. Nörgeln und Reklamieren gehören eher zur deutschen Kultur als das Zeigen von Anerkennung. Wir Deutschen tun uns mit der Akzeptanz von einfachen Dienstleistungen schwer.“ (Opitz, 22)*

**Soziale Innovationen verlaufen viel zu schwerfällig und bürokratisch und oft nur gegen Widerstände.**

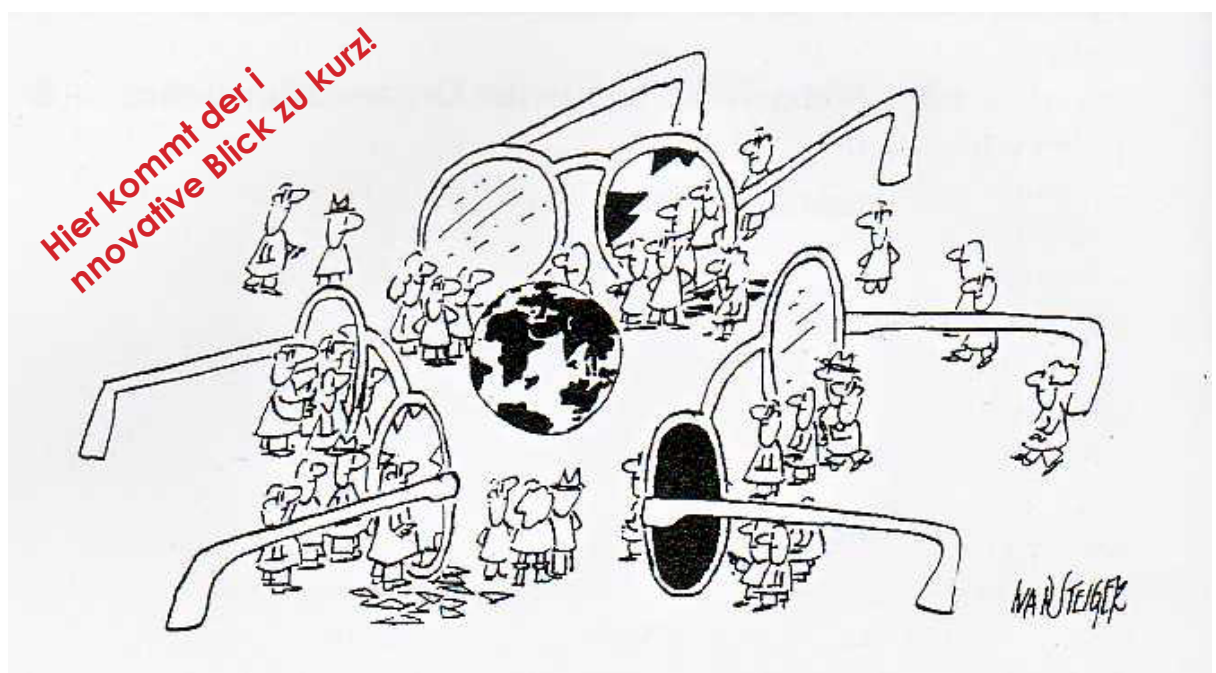
Eingefahrene Routinen bei Dienstleistern und ihren Profis, zu wenig Information über moderne Assistenzsysteme und Angst vor wirtschaftlichen Risiken blockieren oft die Innovation.

**Politik fördert die Gesundheits- und Seniorenwirtschaft nur zögerlich.**

Unattraktive Rahmenbedingungen und fehlende Subventionen bringen keinen richtigen Schub. Beschäftigungszuwachs im Sozial- und Gesundheitsbereich kommt der Nachfrage nicht hinterher.

**Innovation ist bei sozialen Dienstleistern (noch) wenig ausgeprägt. Kooperative Entwicklungsprojekte sind (noch) Mangelware.**

Noch gibt es keinen etablierten Markt für AAL-Produkte, obwohl AAL zu einem relevanten Faktor in der Forschungslandschaft geworden ist.





# Vernachlässigte Strukturfragen – Voraussetzungen für eine wirksame Innovation sozialer Dienstleistungen

## Strukturfragen

Was ist neu? Für wen ist es neu? Wo beginnt und wo endet das Neue?

Wie sieht die **Nachfrage**, wie die **Marktfähigkeit** sozial innovativer Dienstleistungen aus?

Wie und mit wem generiert man neue sozial innovative Dienstleistungen? Wer ist **Innovationstreiber**?

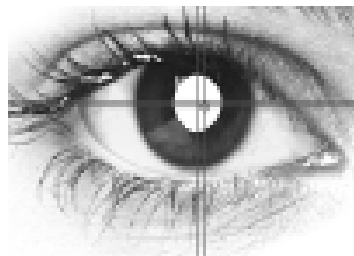
Wie bewertet man soziale Dienstleistungsinnovation?

Wie setzt man soziale Innovationen um und wie finanziert man sie?

Wie sieht ein erfolgreiches modernes **Innovationsmanagement** aus?

Braucht es eine Beratungsstelle oder ein **Kompetenzzentrum** für soziale Dienstleistungsinnovation?

Wie ist mit dem „**Not invented here**“-Syndrom umzugehen, wenn das Unternehmen überhaupt nicht willig ist, externen Ratgebern die Tür zu öffnen, externen Input zu akzeptieren und zu ermutigen?



## Perspektiven

Bei sozialer Dienstleistungsinnovation gibt es i.d.R.

**Ungewissheiten** sowohl auf der Nutzerseite (realisierte Nachfrage) als auch auf Anbieterseite (tatsächlicher Leistungsabruf) zu klären

In den Vordergrund gehören die **Nutzerperspektive** und der gesellschaftliche Bedarf

**Marktanalysen, Diskurse und Projekte** konkretisieren die Bedarfe und Bereitschaft zur Leistungsabnahme

Auf Seite der NutzerInnen sind **Voraussetzungen zur Annahme** sozialer Dienstleistungsangebote zu klären (Qualität, Preis)

Anbietende **Unternehmen** werben für ihr Angebot, neue sind zu **aktivieren**

Für die Sicherheit, den Komfort und die Energieeffizienz Zuhause ist praktisch zu demonstrieren, wie die **neuen Technologien** (AAL, Gerätesteuerung über Internet) funktionieren



## Ein Zukunftsmodell: Quartierbezogene Gerontechnologie

**Quartiersprojekte** sind ein nachhaltiger Weg, um auf die Herausforderungen des demografischen und sozialen Wandels zu reagieren.

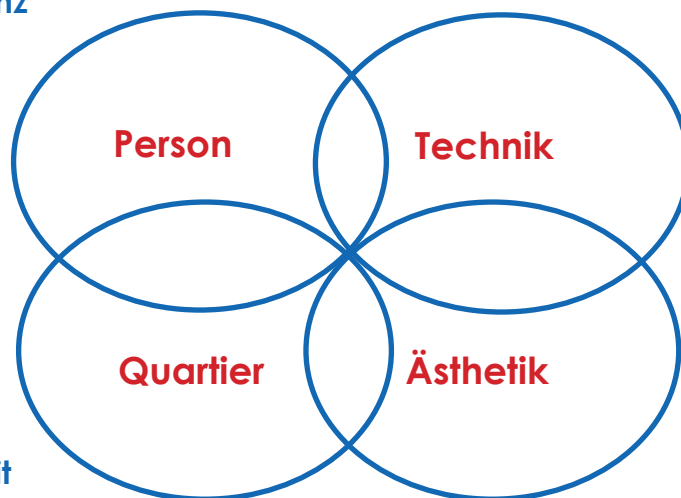
**Menschen** wollen und sollen im Alter und bei Behinderung in ihrer Vertrauten Umgebung bleiben können !!!

**Soziale Dienstleistungsinnovation** im Quartier ist ein Wertschöpfungsprozess zwischen Anbietern und BürgerInnen. Sie ist auf Lösungen, nicht auf Produkte orientiert. Das gelingt nur, wenn der Verständigungsprozess auf Augenhöhe angelegt wird.

### Mehrdimensionales Entwicklungsmodell für eine alters- und behindertengerechte vernetzte Quartiersentwicklung

Sicherheit  
Komfort  
Gesundheit  
Energieeffizienz

Konstruktion  
Nutzen  
Bedienbarkeit  
Kosten



Barrierefreiheit  
Versorgung  
Soziales Netz  
Engagementpotenzial

Form  
Stil  
Image  
Design

Bei der Verknüpfung sozialer, technischer, ökologischer und ästhetischer Aspekte ist unter den Projektpartnern Kreativität gefragt.

**Die Kunst erfolgreicher Quartiersentwicklung** liegt darin, die modernen Diskurslinien und neuen Paradigmen gleichzeitig umzusetzen: Inklusion, Beteiligung und Teilhabe, Sozialraumbezug und Vernetzung, Interdisziplinarität und ressortübergreifende Kooperation, Barrierefreiheit und Design for all, Persönliche und Technische Assistenz, Generationen-/Migrations-/Gender-Perspektive.

## Quellen

**Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung, 2010:** Stadtquartiere für Jung und Alt. Bilanz zum ExWost-Forschungsfeld „Innovationen für familien- und altengerechte Stadtquartiere“, Berlin.

**Danneberg, Peter / Köhler, Hadia / Lang, Thilo / Utz, Judith / Zakirova, Betka / Zimmermann, Thomas (Hg.), 2009:** Innovationen im Raum – Raum für Innovationen, Eigenverlag Akademie für Raumforschung und Landesplanung Hannover.

**Enste, Dominik H. / Hülskamp, Nicola / Schäfer, Holger, 2010:** Familienunterstützende Dienstleistungen. Marktstrukturen, Potenziale und Politikooptionen, Deutscher Institutverlag Köln.

**Gesellschaft für innovative Beschäftigungsförderung mbH (G.I.B.), 2010:** Innovationsstrategien in mittelständischen Unternehmen, G.I.B-Info\_extra.

**Howald, Jürgen / Jacobsen, Heike 2010:** Soziale Innovation. Auf dem Weg zu einem postindustriellen Innovationsparadigma, VS Verlag für Sozialwissenschaften Wiesbaden.

**Kuratorium Deutsche Altershilfe, 2010:** Was sind altersgerechte Quartiersprojekte? Bausteine und Umsetzungsverfahren, Köln.

**Motel-Klingebiel / Wurm, Susanne / Tesch-Römer, Clemens, Marc, 2010:** Altern im Wandel. Befunde des Deutschen Alterssurveys; Verlag W. Kohlhammer Stuttgart.

**Opitz, Marc, 2009:** Organisation integrierter Dienstleistungssysteme, Gabler Verlag Wiesbaden.

**Statistische Ämter des Bundes und der Länder, 2011:** Bevölkerungs- und Haushaltsentwicklung in Bund und Ländern.

**Stummer, Christian / Günther, Markus / Köck, Anna Maria, 2010:** Grundzüge des Innovations- und Technologiemanagements, Facultas Verlag Wien.



**Der Mensch ist als die Materie der Republik ein animal sociale und sucht Gesellschaft.**  
**J.J. Becher**