

# PFLEGE

## Die richtige Kundensicht entscheidet!

Pflege ist in aller Munde. Zumindest bei Produktgebern und Vermittlern. Neue bzw. aktualisierte Tariflösungen zu Pflegetagegeld- und Pflegerentenversicherungen erscheinen nahezu im Wochen-Rhythmus. Rater und Ranker geben sich mit neuen Vergleichen die Ehre und diverse Makler-Servicegesellschaften versprechen Dienstleistungen, die es dem Makler und Mehrfachagenten erleichtern sollen, den „Markt der Zukunft“ zu erobern.



### *PERFORMANCE: Wo sehen Sie denn die größten Hemmnisse für die noch sehr zurückhaltende Akzeptanz zu Versicherungsabschlüssen zur finanziellen Vorsorge des Pflegefalls?*

Alexander Schrehardt: Im Gegensatz zur Sicherung einer ausreichenden finanziellen Versorgung im Alter im Rahmen einer privaten oder betrieblichen Altersversorgung ist das Thema „Absicherung des Pflegefallrisikos“ beim Kunden negativ vorbelegt. Die Vorstellung des Verlusts eines selbstbestimmten Lebensalltags infolge Pflegebedürftigkeit und die Abhängigkeit von der Hilfe dritter Personen löst bei vielen Verbrauchern Ängste aus. Das Erfordernis einer qualifizierten Vorsorge für einen möglichen Pflegefall wird durchaus erkannt, jedoch vielfach im Wechselbad der Emotionen verdrängt. Die aus Verbrauchersicht nicht überschaubare Komplexität unterschiedlichster Versicherungslösungen trägt dabei ihren Anteil zur „Vogel-Strauß-Politik“ der Kunden bei. Nicht wenige Vermittler gehen den seitens der Kunden oftmals sehr emotional geprägten Beratungsgesprächen aus dem Weg und nehmen das Thema Pflege aus ihren akquisitorischen Aktivitäten aus. Mit Blick auf einen heranrollenden Pflegeunfall aus meiner Sicht eine Fehlentscheidung.

Robert Zimmerer: Versicherer und Vermittler geben sich im Moment selbst die Antwort, dass man im Thema Pflege den Stand hätte, wie wir ihn vor ca. 15 Jahren in der Berufsunfähigkeitsversicherung hatten. Diese Antwort reicht diesen Marktteilnehmern offenbar, da man ja durch die mangelnde Kundenakzeptanz bestätigt wird. Wollen wir jetzt 15 Jahre

warten? Ein weiterer Grund – so hört man dies z.B. in Tagungen – sei es, dass das Thema Berufsunfähigkeit auch durch die massiven Einschnitte in den gesetzlichen Versorgungssystemen beflügelt wurde. Solche Einflüsse würden zum Thema Pflege fehlen. Ich nehme genau das Gegenteil wahr. Wenn Sie Kunden fragen, ob sie im persönlichen Umfeld Pflegefälle kennen, dann wird überwiegend mit Ja geantwortet. Auch die Kostensituation z.B. für stationäre Pflege und die generelle Teilkasko-Absicherung durch die gesetzliche/private Pflegepflichtversicherung ist vielen bewusst. Offenbar erklärt den Kunden nur keiner klar und eingehend, was das für die Betroffenen emotional und finanziell bedeutet. Eigentlich unverständlich, da es doch zum Handwerk des Versicherungsvermittlers gehört, Risiko-Botschaften mit entsprechenden Lösungsvorschlägen zu kommunizieren.

### *Wie schätzen Sie die Leistungsfähigkeit des gesetzlichen Versorgungssystems ein?*

Alexander Schrehardt: Bereits bei Einführung hätte man den Bürgern unmissverständlich die Teilkaskofunktion der sozialen bzw. privaten Pflegepflichtversicherung kommunizieren müssen. Der Gesetzgeber hat die häusliche Laienpflege durch Familienangehörige und Freunde im Sozialgesetzbuch XI präferiert, stellt aber genau für diesen Fall die geringsten Leistungen (Pflegetagegeld) bereit. Nach der Pflegestatistik 2009 wurden über 45% aller pflegebedürftigen Menschen im häuslichen Umfeld von Familienangehörigen und anderen Privatpersonen versorgt. Während im Fall der



Der Kunde sieht das offenbar noch anders. Hier bricht die Euphorie schlagartig ein, wenn in der Beratung das Thema Pflege erörtert wird. Nicht, dass kein Bedarf gesehen wird. Es sind wohl tiefergehende Gründe für die Zurückhaltung des Kunden.

PERFORMANCE hat zwei Vertriebs- und Fachexperten zum Interview gebeten, um die Gründe zu erörtern und ggf. Lösungen aufzuzeigen.

häuslichen Laienpflege die finanziellen Defizite durch das persönliche Engagement von Familienangehörigen – zumindest teilweise – ausgeglichen werden können, klappt im Fall der stationären Pflege regelmäßig ein vierstelliger Debitsaldo im Monat zwischen den tatsächlichen Kosten und den Leistungen der Pflegepflichtversicherung auf. Sofern der Pflegebedürftige den Differenzbetrag aus eigenem Einkommen und vorhandenem Vermögen nicht bestreiten kann, wird das Kostenproblem u.U. im Rahmen einer Unterhaltspflicht in die nächste Generation übergeleitet. – Das „Worst-Case-Szenario“ findet sich bei dementiell erkrankten Personen ohne Pflegeeinstufung („Pflegestufe 0“). In diesen Fällen werden vor allem die Partner der Betroffenen an ihre Leistungsgrenzen geführt. Vater Staat leistet in diesen Fällen einen Grundbetrag von € 100,00/Monat bzw. bei vermehrtem Betreuungsbedarf einen erhöhten Betrag von € 200,00/Monat. Wie wollen Sie mit diesen Taschengeldzahlungen eine qualifizierte Betreuung eines Demenzpatienten finanzieren? Mit der aktuellen Pflegereform wird auf eine verbesserte Versorgung von betreuungsbedürftigen Demenzpatienten abgezielt. Nach derzeitiger Einschätzung ist mit einer grundlegenden Verbesserung der Situation von Betroffenen und deren Familienangehörigen jedoch nicht zu rechnen.

**Robert Zimmerer:** Ich kann hier nur ergänzend hinzufügen, dass die politische Diskussion zu Reformen nicht über die Tatsache hinweg täuschen darf, dass es bei einer Teilkasko-Absicherung bleiben wird. Der amtierende Bundesgesund-

heitsminister formuliert dies in jedem seiner Statements sehr konkret. Aus Maklersicht gibt es jedenfalls ähnliche Beratungsinhalte wie bei anderen Vorsorgethemen, die auf gesetzlichen Systemen aufbauen. Vielleicht können wir Fachleute das Thema Demografie nicht mehr hören, aber im Kontakt zum Kunden wird es im Zusammenhang mit Pflege erst richtig greifbar. Der vielfach diskutierte Generationenvertrag muss zu den finanziellen Folgen eines Pflegefalls direkt zwischen den betroffenen Personen einer Familie geschlossen werden. Jede Pflege-Fachkraft wird Ihnen bestätigen, dass es Pflegeleistungen zu kaufen gibt. Nur verlässt sich jeder auf die sehr begrenzten finanziellen Mittel der gesetzlichen und privaten Pflegepflichtversicherung und schafft keine weiteren finanziellen Spielräume für den individuellen Pflegefall.

#### *Wie intensiv muss sich der Vermittler mit dem Thema auseinandersetzen?*

**Robert Zimmerer:** So tief, wie es die Komplexität des Pflegefalls erfordert. Gerade die starke emotionale Belegung des Themas und die generationenübergreifende Betroffenheit bei einem Pflegefall erfordert vom Vermittler gute und klare Kommunikation. Produkte helfen da im ersten Schritt wenig. Auch generelle Zielgruppen-Rezepte wie es die Bezeichnungen „Best Ager“ oder „55+“ vorspiegeln, sind zu breit angesetzt. Das sind keine homogenen Zielgruppen. Da werden Arme/Reiche, Alleinstehende/Ehe- und Lebenspartnerschaften, Arbeitnehmer/Selbstständige usw. mit einem Einheitsstempel versehen und schon soll das Produkt passen.



ALEXANDER SCHREHARDT

Alexander Schrehardt ist geschäftsführender Gesellschafter der Consilium Beratungsgesellschaft für betriebliche Altersversorgung GmbH ([www.consilium-gmbh.de](http://www.consilium-gmbh.de)) und beschäftigt sich seit Jahren intensiv mit dem Fachthema Pflege. Er ist akkreditierter Trainer der Deutsche Makler Akademie gGmbH und ist als Autor für Verlage bzw. Fachreferent für Produktgeber der Versicherungswirtschaft tätig.

Nein, dazu gehört vorab die Analyse aller Ausprägungen der Lebenssituationen. Nur so kann auf den individuellen Bedarf in der jeweiligen Lebensphase des Kunden eingegangen werden. Eigentlich eine Selbstverständlichkeit, aber im Thema Pflege beweist es sich, wer diesen Beratungsanforderungen wirklich gerecht wird.

**Alexander Schrehardt:** Eine fundierte Kenntnis der sozialrechtlichen Grundlagen ist in jedem Fall mit Nachdruck anzuraten. Für die Abbildung eines flankierenden privaten Versicherungsschutzes sollten die Leistungen der sozialen bzw. privaten Pflegepflichtversicherung, aber auch die Voraussetzungen für den Leistungsanspruch im Detail bekannt sein. Nachdem vor allem in der Pflegekosten- und Pflegetagegeldversicherung ein Leistungsanspruch des Versicherungsnehmers bzw. der versicherten Person regelmäßig auf eine sozialrechtliche Einstufung der Pflegebedürftigkeit abgestellt wird, zählen die sozialrechtlichen Grundlagen zum kleinen Einmaleins der qualifizierten Kundenberatung. Grundkenntnisse zu möglichen unterhaltsrechtlichen Verpflichtungen von Familienangehörigen sowie zu den Rechten pflegender Privatpersonen sind von Vorteil und qualifizieren den Vermittler. Das Verbot der Rechtsberatung sollte indes immer gegenwärtig sein.

#### **Welches konkrete Vorgehen empfehlen Sie Vermittlern?**

**Alexander Schrehardt:** Vermeiden Sie in jedem Fall plattitüde Werbeaussagen. Coole Sprüche und Allgemeinplätze sind in der äußerst sensiblen Pflegeethematik vollkommen fehl am Platz. Die Aufklärung des Kunden über die Leistungen der Pflegepflichtversicherung bzw. Leistungsvoraussetzungen im Pflegefall, das Aufzeigen von Deckungslücken und Grauzonen (demenzielle Erkrankungen), eine qualifizierte, auf den konkreten Fall abgestellte Bedarfsrecherche und die kritische Bewertung der Pflegevorsorgeprodukte geben

dem Kunden und dem Vermittler gleichermaßen Sicherheit. Während der Kunde in der Kompetenz seines Gesprächspartners Geborgenheit findet, reduziert der Vermittler in der äußerst heterogenen Pflegeproduktwelt sein Haftungsrisiko. Die Deutsche Makler Akademie bietet z.B. auch ein eintägiges Fachseminar zum Thema Pflegeversicherung an.

**Robert Zimmerer:** Zielgruppengerechtes Verhalten! Im Lehrgang „zertifizierte/r Best Ager-Berater/in“ der DMA ([www.deutschemaklerakademie.de](http://www.deutschemaklerakademie.de)) bearbeiten wir z.B. intensiv die konkrete Umsetzung des Zielgruppenthemas im Maklerunternehmen. So erhält der Makler seinen individuellen Plan, sich auf das richtige Zielgruppen-Segment zu konzentrieren. Das Thema Pflege spielt hier eine zentrale Rolle, da es dem Makler bei richtiger Anwendung hohe Kundenakzeptanz bietet. Allerdings bedingt dies die Fokussierung auf die tatsächlichen Zielgruppen-Bedarfe. Produkte sind hier erst Teil der Lösung. Vordergründig geht es eher um die Themen, die z.B. mit geeigneten Multiplikatoren – Rechtsanwalt, Arzt, Pflege-Fachkraft – zu entwickeln sind, um Sensibilität für das Thema Pflege zu schaffen.

#### **Welchen Stellenwert hat aus Ihrer Sicht das Thema „Vereinbarkeit von Pflege und Beruf“?**

**Robert Zimmerer:** Es gibt bei vielen Unternehmen ein hohes Bewusstsein, dass es immer mehr Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen geben wird, die z.B. durch Pflegefälle der Eltern in eine massive Doppelbelastung kommen werden. Pflegezeitgesetz und Familienpflegezeit haben rudimentäre Möglichkeiten geschaffen, um etwas Flexibilität zu ermöglichen. Aber aus Sicht des Unternehmens bleibt es beim Ergebnis, dass bei Nutzung dieser Möglichkeiten wertvolle Arbeitskraft nicht mehr voll zur Verfügung steht. Ich finde es sehr schade, dass man die Diskussion zu einer „betrieblichen Pflegevorsorge“ völlig ausblendet. In der Altersvorsorge hat sich die betriebliche Altersvorsorge

Robert Zimmerer ist geschäftsführender Gesellschafter der Initiative MaklerErfolg UG (IME). Die IME ([www.maklererfolg.info](http://www.maklererfolg.info)) ist ein überwiegend für Produktgeber der Versicherungswirtschaft tätiges Trainings- und Beratungsunternehmen mit dem Fokus Maklervertrieb. Schwerpunkte sind das Zielgruppen-Management in der Kundenebene, sowie die Erfolgsdisziplinen im Vertriebskanal Makler, Mehrfachvermittler und in der Key Account-Betreuung von Pools, Verbänden und Vertrieben. Robert Zimmerer ist akkreditierter Trainer der Deutsche Makler Akademie gGmbH und Insights@-Berater.



ROBERT ZIMMERER

seit Jahrzehnten als wichtige Säule etabliert. Zum Thema Pflege befindet man sich hier noch im Vorsorge-Niemandsland.

Alexander Schrehardt: Mit dem Pflegezeitgesetz und dem zum 1.1.2012 in Kraft getretenen Familienpflegezeitgesetz wurden unstrittig wichtige Landmarken gesetzt – eine Lösung ist jedoch noch in weiter Ferne. Durch die zeitlich begrenzte Möglichkeit einer voll- oder teilweisen Freistellung des Arbeitnehmers auf 15 bzw. 24 Monate werden sicherlich neue Wege für die Betreuung von pflegebedürftigen Personen durch Familienangehörige aufgezeigt und gleichzeitig die Probleme zu einem nicht unerheblichen Teil auf die Arbeitgeber abgewälzt. Wir müssen zur Kenntnis nehmen, dass sich der noch im letzten Jahrhundert gelebte klassische Familienverbund zunehmend in Auflösung befindet. Im Zeitalter der Großfamilien mit drei Generationen unter einem Dach konnten pflegebedürftige Familienmitglieder unter Mithilfe aller Angehörigen integriert und versorgt werden. Was nützt im 21. Jahrhundert dem in Hamburg berufstätigen Sohn die im Familienpflegezeitgesetz verankerte Möglichkeit einer Reduzierung seiner Wochenarbeitszeit bei teilweisem Lohnausgleich bei der Pflegebedürftigkeit seiner in München lebenden Mutter? Sicherlich ein lobenswerter politischer Ansatz, mit Blick auf die Alltagsrealität in diesem Land jedoch etwas zu kurz gesprungen.

**Welche wirksamen Aktivitäten gibt es in der Kundenansprache und haben Sie hier bereits praktische Erfahrungen?**

Alexander Schrehardt: Vorrangiges Ziel eines qualifizierten Beratungsgesprächs muss der Transfer des Pflege-themas weg vom kundenseitig emotional belasteten Angstprolog des Vermittlers zur qualifizierten Sachdiskussion sein. Die Gesprächsführung in größerer Runde, die offene Diskussion der Eltern mit den – potentiell unterhaltspflichtigen – Kindern, die gemeinsame und zielorientierte Lösungssuche aller Beteiligten und

eine neutrale Moderation des Vermittlers mit Fingerspitzengefühl helfen Ängste zu überwinden und sich der wichtigen „Pflegethematik“ auf der sachlichen Ebene offen zu stellen. Nachdem Pflegeversicherungsprodukte eben nicht mit schönen Bildern von einem sorgenfreien Lebensabend und der Fahrt im Cabriolet entlang südlicher Strände vertrieben werden können, ist der Vermittler bei der Vorstellung und Vermittlung der Pflege(kosten)problematik ganz besonders gefordert. Gute Vorbereitung, eine qualifizierte Kundenansprache und vertrauensbildende Maßnahmen, z.B. durch den Vortrag eines Rechtsanwalts oder eines Notars im Rahmen von Kundenveranstaltungen, fordern in diesem Marktsegment ein besonderes Maß an persönlichem Engagement; mit Blick auf die demografische Parallelverschiebung in Deutschland mit Sicherheit eine sinnvolle Investition!

Robert Zimmerer: Ich arbeite seit einigen Jahren in einem Verein, der den Zweck verfolgt, Menschen „im besten Alter“ – und das soll sich jeder gerne selbst aussuchen – zum Thema Pflegefall neutral zu informieren. Kernmaßnahme sind Vorträge, die wir mit Einbindung entsprechender juristischer, medizinischer und pflegefachlicher Expertise durchführen. Makler haben die Möglichkeit diese Veranstaltungen für Interessenten und Kunden abzurufen. Ein spezielles Veranstaltungsformat gibt es für Unternehmen und deren Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen. Wichtig ist uns dabei die persönliche Einbindung des Maklers als Experten für die finanzielle Vorsorge im Pflegefall. Außerdem haben wir Expertise aufgebaut, um den meist regional agierenden Makler bei seiner regionalen Multiplikatoren-Ansprache zu unterstützen, um auch neue Interessentenkreise zu informieren. Die bisherigen Erfahrungen zeigen, dass wir es so sehr gut schaffen, die Kundensicht für das Thema Pflege zu schärfen und Interessenten zu konkreter Vorsorgeentscheidung zu führen.