



Colin Crouch

Die bezifferte Welt

Wie die Logik der
Finanzmärkte das
Wissen bedroht

Suhrkamp

Colin Crouch

DIE BEZIFFERTE WELT

Wie die Logik der Finanzmärkte das Wissen
bedroht

Postdemokratie III

Aus dem Englischen von Frank Jakubzik

Suhrkamp

Die Originalausgabe erschien 2015 unter dem Titel *The Knowledge Corrupters. Hidden Consequences of the Financial Takeover of Public Life* bei Polity Press (Cambridge).

Bibliographische Information der Deutschen Nationalbibliothek
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation
in der Deutschen Nationalbibliographie;
detaillierte bibliographische Daten sind im Internet
über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Erste Auflage 2015

© Suhrkamp Verlag Berlin 2015

© Colin Crouch 2015

Alle Rechte vorbehalten, insbesondere das des
öffentlichen Vortrags sowie der Übertragung durch
Rundfunk und Fernsehen, auch einzelner Teile.

Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form
(durch Fotografie, Mikrofilm oder andere Verfahren)
ohne schriftliche Genehmigung des Verlages reproduziert
oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet,
vervielfältigt oder verbreitet werden.

Satz: Satz-Offizin Hümmer GmbH, Waldbüttelbrunn

Druck: Friedrich Pustet, Regensburg

ISBN 978-3-518-42505-3

Inhalt

Danksagung	9
1. Der Neoliberalismus und das Problem asymmetrischer Information	11
2. Das Wissen und die Privatwirtschaft	55
3. Der Verfall der Moral im öffentlichen Dienst	105
4. Wissen für Bürger, Konsumenten oder Objekte? . . .	149
5. Bürger, Kunden, Politiker, Fachkräfte und Finanzleute	193
Bibliographie	241

Für Joan

Danksagung

Ohne die Mitarbeit meiner Frau Joan hätte ich dieses Buch nicht schreiben können. Sie hat nicht nur große Teile des Materials gesammelt, sondern ließ mich auch an Erfahrungen aus ihrer jahrelangen Tätigkeit im englischen Schulsystem teilhaben, die das Inspektionswesen, das Berufsethos qualifizierter Fachkräfte und andere Aspekte des öffentlichen Dienstes betrafen. Zudem unterstützte sie mich im Bemühen um eine dem allgemeinen Publikum zugängliche Ausdrucksweise.

Für Hinweise und Ermutigung danken möchte ich zudem meinen Lektoren John Thompson bei Polity Press und Heinrich Geiselberger bei Suhrkamp.

Wie stets bin ich für alle verbliebenen Irrtümer und Patzer allein verantwortlich.

1. Kapitel

Der Neoliberalismus und das Problem asymmetrischer Information

Im Oktober 2014 wurde bekannt, daß der britische National Health Service (NHS) Hausärzten für jede Demenzdiagnose eine Prämie in Höhe von 55 Pfund in Aussicht stellte. Daß Demenzerkrankungen häufig zu spät erkannt werden, gilt seit längerem als ernstes Problem – der NHS wollte die Motivation der Ärzte, diesbezügliche Untersuchungen durchzuführen, durch den finanziellen Anreiz steigern.

Das Vorgehen stieß bei Ärzteschaft und vielen Patientengruppen auf empörte Ablehnung. In einem im *British Medical Journal* abgedruckten Offenen Brief an die Leitung des NHS (BMJ 2014) protestierten mehr als fünfzig Ärzte gegen die Auslobung der Prämie, die das Vertrauensverhältnis zwischen Arzt und Patienten untergrabe, das auf fachlicher Integrität, nicht auf einer Gewinnerzielungsabsicht beruhe. Einige Patientengruppen gaben ihrer Befürchtung Ausdruck, Ärzte könnten aus finanziellen Erwägungen häufiger als geboten Demenz diagnostizieren. Viele Vertreter der Öffentlichkeit zeigten sich überrascht, daß der NHS überhaupt mit derartigen finanziellen Anreizen arbeitet.

Das hätte allerdings niemanden überraschen sollen. Die Annahme, daß man Menschen in jedem Fall am besten mit Geld motiviere und sich lieber nicht auf ihre fachliche Kompetenz verlassen solle, ist seit einigen Jahren tief in den Köpfen von Managern und Entscheidern in vielen Lebensbereichen verankert. Sie hat inzwischen weit mehr Schaden angerichtet, als es ein kleiner finanzieller Anreiz für Demenzdiagnosen vermöchte. Und um diese Idee und ihre Folgen geht es im vorliegenden Buch.

Daß so viele Lebensbereiche wie möglich unter marktwirtschaftlichen Aspekten zu betrachten und damit letztlich auf die in ihnen verkörpertten Geldwerte zu reduzieren seien, ist eine der zentralen Thesen des Neoliberalismus, der einflußreichsten politischen und ökonomischen Ideologie der Gegenwart. Einer überzeugten Anhängerschaft erfreut sie sich insbesondere in jenem Sektor der Weltwirtschaft, der über die größte Dynamik und den größten Einfluß auf die Politik verfügt: dem Finanzmarkt. Hier wird alles und jedes allein nach Maßgabe des mutmaßlichen Preises bewertet, den ein Käufer zu zahlen bereit ist, weil er seinerseits die Vermutung hegt, daß ein anderer Käufer einen höheren Preis zu entrichten bereit wäre, der wiederum davon ausgeht, daß ein weiterer Interessent ... So entsteht ein infinites Regreß von Preisvermutungen, die jeweils auf Mutmaßungen hinsichtlich anderswo zu erzielender Preise rekurren.

Die alleinige Konzentration auf den Preis darf sich durchaus gewisser Vorzüge rühmen, etwa hinsichtlich der Vergleichbarkeit unterschiedlicher Güter. Allerdings richtet die nicht weiter hinterfragte Vorstellung, daß sich der Wert eines Guts allein an dem mit ihm mutmaßlich zu erzielenden Preis bemesse, nicht selten auch erhebliche Schäden an.

Die Problematik ist allgemein bekannt und war immer wieder Gegenstand politischer Debatten: Uneingeschränktes Wirtschaftswachstum schadet der Umwelt, der Markt selbst vermag aber nichts dagegen zu tun. Dinge wie Liebe oder Zufriedenheit lassen sich nicht auf Märkten handeln, es sei denn, man definiert sie grundlegend neu. Weithin einig ist man sich auch darin, daß niemand aus Mangel an Zugang zu Geld auf grundlegende Rechte in punkto Gesundheit, Bildung, Ernährung und Wohnen verzichten müssen soll. Überdies hat uns, was weniger erwartbar gewesen ist, die Anwendung solcher »rein marktwirtschaftlicher« Verfahren auf dem Finanzsektor

selbst in den Jahren 2007ff. eine katastrophale globale Wirtschaftskrise eingetragen.

Doch daneben droht, bislang kaum beachtet, ein weiteres Gebiet der Dominanz des Geldes und der inzwischen zum Leitstern fast aller politischen Entscheidungen avancierten Finanzkennziffern zum Opfer zu fallen: das der Information, der Kenntnisse und des Wissens. Diese Diagnose mag zunächst überraschen, da die neoliberale Theorie selbst ein intellektuelles Gebilde ist und ein hohes Maß an Wissen voraussetzt. Zudem führt sie das erwünschte Wirtschaftswachstum nicht zuletzt auf den Fortschritt der Wissenschaften zurück, deren Leistungsvermögen natürlich entscheidend von Informationen und Erkenntnissen abhängt.

Meine zentrale These, der Neoliberalismus sei ein Feind des Wissens, wird daher einiger Erläuterung bedürfen. Dabei kommt es mir natürlich gelegen, daß die Verfälschung von Informationen und Erkenntnissen anerkanntermaßen zu den Ursachen der erwähnten Finanzkrise gehörte.

Auf den folgenden Seiten werde ich versuchen, diese These zu untermauern und zu zeigen, welche tiefgreifenden Beschädigungen unseres Lebens – insbesondere in Hinsicht auf unsere Bemühungen um eine moralische Lebensführung – aus der Neigung des Neoliberalismus resultieren, die Manipulation von Informationen und die Diskreditierung von Fachwissen zu befördern. Zudem werde ich untersuchen, wie sich diese Neigung womöglich bekämpfen ließe.

Meine Argumentation stützt sich dabei auf folgende fünf Annahmen:

1. Der Versuch, den öffentlichen Dienst nach marktwirtschaftlichen Gesichtspunkten umzubauen, der ein grundlegendes Bestreben neoliberaler Politik darstellt, führt zu einer radikalen Beschneidung der Kenntnisse, Kompeten-

zen und Qualifikationen des dort beschäftigten Fachpersonals. Die sich daraus ergebende Problematik spielte auch bei der Frage der Prämierung von Demenzdiagnosen eine Rolle.

2. Obgleich der Markt selbst eine hochelaborierte Form der Wissensproduktion darstellt, untergräbt er, wenn ihm keine Schranken gesetzt werden, andere Formen der Erkenntnisgewinnung, so etwa die wissenschaftliche, die eine der Grundlagen des modernen Lebens bildet.

3. Die klassische marktwirtschaftliche Theorie ging davon aus, daß sich die Mehrzahl der Marktteilnehmer moralisch integer verhält. Die gegenwärtig dominierende Rational-choice-Theorie prämiiert hingegen Verhaltensweisen, die sich der Verfälschung und Verzerrung von Informationen und Wissen bedienen.

4. Eine marktwirtschaftliche Ökonomie zeichnet sich der ursprünglichen Idee nach dadurch aus, daß eine hohe Anzahl von Konsumenten und Produzenten am Markt teilnimmt. Der heute herrschende Neoliberalismus hingegen toleriert hohe Konzentrationen monopolartiger Marktmacht auf Anbieterseite, wodurch einige Bereiche der Wirtschaft von sehr wenigen Unternehmen dominiert werden. In manchen Fällen führt das so weit, daß einflußreiche Wirtschaftseliten den Zugang zu Informationen und Wissen kontrollieren und beides auf eine ihren Interessen förderliche Weise manipulieren können. Ich werde diese zwar einigermaßen pervertierte, aber vorherrschende Form des Neoliberalismus in den folgenden Kapiteln als »Neoliberalismus der Konzerne« bezeichnen.

5. Zum Gegenstand von Manipulationen werden auch Kenntnisse und Informationen, die unser Bild von uns selbst betreffen. Um wirklich uneingeschränkt effizient am Markt agieren zu können, müssen wir uns in egozen-

trische und amoralische Rechenmaschinen verwandeln. Solange wir daneben auch noch andere Verhaltensweisen an den Tag legen, ist das nicht unbedingt problematisch. Wenn jedoch der Markt und analoge Systeme auf immer weitere Lebensbereiche übergreifen, wie es heute der Fall ist, schafft das einen Anreiz, alle unsere sonstigen Eigenschaften zu unterdrücken und uns in unserem alltäglichen Handeln vor allem am Vorbild derartiger Maschinen zu orientieren.

Unter dem Strich führen diese Entwicklungen zu einem schwerwiegenden Problem: Während sich der kaum noch durch politische Regulierungen beschränkte, von der Notwendigkeit vertrauensbildenden Verhaltens befreite und von extremen Konzentrationen ökonomischer Macht verzerrte Markt in immer neue Lebensbereiche ausbreitet, laufen alle diejenigen, die keiner politischen oder wirtschaftlichen Elite angehören, in wachsendem Maß Gefahr, von seinen Anbietern übers Ohr gehauen zu werden. Zwar erregen die einschlägigen Skandale – der Verkauf fauler Finanzprodukte durch Banken und Versicherungen, unmoralische Formen der Informationsbeschaffung durch Medien, die Manipulation von Leistungskennziffern in Ämtern und öffentlichen Einrichtungen und so weiter – erhebliche Aufmerksamkeit und werden weithin mißbilligt. Zu zeigen wäre allerdings, daß zwischen diesen vermeintlichen Einzelfällen systematische Zusammenhänge bestehen und daß sich viele von ihnen darauf zurückführen lassen, daß wir einem reichlich verzerrten Verständnis von Marktwirtschaft ein Übermaß an Respekt erweisen.

Damit will ich keineswegs behaupten, daß alle Formen von Unehrlichkeit in Wirtschaft und Politik dem Markt allein anzulasten wären. Betrug und Korruption kommen in allen Wirtschaftsformen vor, am häufigsten vermutlich in vom Staat ge-

lenkten Ökonomien, in denen überhaupt kein Markt existiert. Manche Arten solchen Fehlverhaltens resultieren allerdings sehr wohl aus der Weise, in der Märkte heute funktionieren, und sie ließen sich erheblich reduzieren, wenn die Politik der Machtfülle, die Märkte und Unternehmen heute genießen, weniger unkritisch gegenüberstünde.

Unter dieser Machtfülle hat in besonderem Maße das demokratische Gemeinwesen zu leiden, denn zuverlässige Informationen sind sein Lebenselixier. Sobald die Inhaber großer Einflußsphären über die Macht verfügen, Informationen zu unterschlagen oder die Öffentlichkeit mit einseitigen, irreführenden oder sonstwie manipulierten Informationen zu versorgen, wird das betroffene Gemeinwesen zur Geisel ihrer Eigeninteressen. In dieser Hinsicht schließt die auf diesen Seiten geführte Diskussion auch an meine Darlegungen zum Thema *Postdemokratie* an (Crouch 2004).

In den folgenden Kapiteln wird der Umstand, daß ungebremste Märkte und Konzerne, die eine monopolartige Stellung innehaben, eine Verminderung der Kenntnisse und Kompetenzen hochqualifizierten Personals betreiben, immer wieder eine Rolle spielen. Wenn ich dabei von Fachkräften oder Experten spreche, meine ich nicht ausschließlich Angehörige elitärer Berufe, sondern im weiteren Sinne auch Techniker, Pflegekräfte und Betreuungspersonal sowie jeden Mitarbeiter, der für die Erbringung seiner Dienstleistung eines eigenen Ermessensspielraums hinsichtlich seiner Vorgehensweise und seines Arbeitsaufwands bedarf. In jedem dieser Fälle besteht ein Spannungsverhältnis zwischen diesen Fachkenntnissen und -kompetenzen (die nicht selten exklusives Eigentum der jeweiligen Facheliten sind) und den Anforderungen eines demokratischen Miteinanders.

Sprecher der Wirtschaft wie des Staats nehmen gern für sich in Anspruch, die Interessen dieser Fachkräfte zu vertre-

ten. Manchmal wenden sie sich aber auch gegen sie, zumeist unter Verweis auf Verbraucher- beziehungsweise Bürgerrechte. So beklagen Politiker häufig, daß das Personal des öffentlichen Dienstes ein arrogantes, unzugängliches und elitäres Gebaren an den Tag lege und es an Dienstleistungsbereitschaft mangeln lasse. Vertreter des Marktes wiederum behaupten, daß Fachkräfte, vor allem im öffentlichen Dienst, ihre Kunden gern bevormunden und sich ein eigenes Urteil darüber anmaßen, wo deren Interessen liegen – anstatt wie auf dem Markt einfach das zu liefern, was ihre Kunden verlangen, die sehr viel besser wüßten, was in ihrem Interesse sei.

Hinter der politischen Forderung, daß sich auch hochqualifizierte Fachleute nach dem Markt richten sollen, steckt zumeist das populistische Versprechen, das Konsumentenvolk von der »Bevormundung« durch diese Fachleute und ihre Kenntnisse zu »befreien« – was gleichermaßen auf Mitarbeiter im Pflegebereich wie auch auf Wissenschaftler zielt, die vor den Gefahren der globalen Erwärmung oder mit Produkten der Junkfood-Industrie einhergehenden Gesundheitsrisiken warnen. Der Markt, so meinen die Befürworter marktwirtschaftlicher Verhältnisse etwa im Gesundheitswesen, schaffe eine unmittelbare, von Störungen durch Politik und Bürokratie freie Beziehung zwischen Arzt und Patient. Viele Ärzte befürchten allerdings, die Einführung von Finanzkennzahlen und marktwirtschaftlichen Methoden könne – wie im Fall der prämierten Demenzdiagnosen – das aus ihrer Sicht unabdingbare Vertrauensverhältnis zwischen ihnen und ihren Patienten zerstören.

Diese Problematik werde ich im letzten Kapitel näher beleuchten. Zunächst möchte ich meine Behauptung untermauern, daß von gewissen Formen der Marktwirtschaft die Gefahr einer allgemeinen Verdummung, einer Minderung unserer Kenntnisse und unseres Wissensstands ausgeht – und *en pas-*

sant eine Gefahr für unser Vertrauen in andere und unsere Bereitschaft, moralisch zu handeln.

Das soll nicht heißen, daß der Neoliberalismus die Ursache des gegenwärtig überall zu beobachtenden Vertrauensverlusts sei. Ich würde nicht einmal behaupten, daß es einen solchen Vertrauensverlust tatsächlich gibt. Vielmehr teile ich die Ansicht, die Onora O'Neill in ihrer exzellenten Arbeit zu diesem Thema (2002) vertritt: Wir haben zwar das Gefühl, daß allerorten ein Mangel an Vertrauen herrsche, bringen aber in unserem eigenen Alltag keineswegs weniger Vertrauen auf als zuvor.

Der Neoliberalismus spielt in diesem Zusammenhang vor allem deshalb eine Rolle, weil seine Advokaten unerschütterlich behaupten, daß der Markt alle Vertrauensprobleme lösen werde, weil er Vertrauen überflüssig mache. Das trifft, wie wir sehen werden, sogar in vielen Fällen zu. Aber eben nicht in allen. Und auf verschiedene Weisen kann der Markt dem Vertrauen sogar abträglich sein.

Marktanalogue Kennziffern und Rankings im öffentlichen Dienst

Ein Beispiel wird verdeutlichen, worauf sich die erste meiner oben aufgeführten Thesen bezieht, und uns zum Kern der Problematik leiten, um die es mir hier geht. Sie ist nicht unbedingt der beste Ausgangspunkt; das wäre eher der umfassendere Punkt 2. Ich habe sie dennoch an den Anfang gestellt, weil sie die politisch folgenreichste und am leichtesten zu erkennende Entwicklung betrifft.

Seit den achtziger Jahren ist es in Mode gekommen, die Leistungen von Einrichtungen des öffentlichen Dienstes meß- und vergleichbar zu machen, indem man deren Beschäftigten –

Lehrern, medizinischem Personal, Pflege- und Betreuungskräften, Polizisten und so weiter – Zielzahlen vorgibt, deren jeweilige Erreichung oder Nichterreichung in Rankings übertragen wird. Diese Rankings werden veröffentlicht; einerseits, um die Nutzer eines Dienstleistungsangebots der öffentlichen Hand in die Lage zu versetzen, zwischen verschiedenen Anbietern wählen zu können, zum anderen jedoch stets, damit die Leiter und Manager öffentlicher Betriebe wie Manager von Privatunternehmen agieren und belohnt beziehungsweise bestraft werden können, je nachdem, ob sie »Gewinne« oder »Verluste« erwirtschaften.

Die dahinterstehende Absicht ist es, sowohl die Nutzer wie auch das Management öffentlicher Dienstleister in eine Lage zu versetzen, die weitestmöglich der von Kunden beziehungsweise Anbietern auf einem Markt entspricht. Die Leistungskennziffern sollen dabei die Rolle übernehmen, die auf dem Markt dem Preis zukommt.

Der Theorie des freien Marktes zufolge sieht das Prozedere – das ich hier der Einfachheit zuliebe nur aus Sicht des Kunden darlege – etwa so aus: Der Kunde kauft, nachdem er sich einmal für eine bestimmte Geschmacksrichtung und Qualitätsstufe entschieden hat, eine Ware auf Grund eines simplen Preisvergleichs, also anhand eines einzigen Indikators. Das ist das Schöne am Markt: Er stellt uns in einem einzigen Datum alle Informationen zur Verfügung, die wir brauchen, um effiziente Entscheidungen zu treffen.

Nun will man also den Eltern schulpflichtiger Kinder, den Patienten, die eine Klinik suchen, oder auch den Insassen von Altenheimen anhand von Kennziffern und Rankings ähnlich einfache Vergleiche ermöglichen. Der Theorie nach hat das zwei positive Folgen. Erstens werde der einzelne Nutzer öffentlicher Einrichtungen in die Lage versetzt, seine Entscheidung für einen Anbieter selbst zu treffen, anstatt sie sich von

staatlichen Autoritäten diktieren lassen zu müssen. Zweitens erstehe für alle Anbieter eines Segments ein Anreiz, ihre rankingrelevanten Leistungen zu verbessern, weil sie andernfalls Kunden verlieren – im Gegensatz zu einem öffentlichen Dienstleister alter Art, der durch nichts daran gehindert werde, einer machtlosen Kundschaft eine monopolistische und konkurrenzlose Dienstleistung so anzubieten, wie es ihm, nicht wie es der Kundschaft gefällt.

Man darf die Vorteile dieses Ansatzes nicht unterschätzen, insbesondere jene nicht, die der zweite Punkt mit sich bringt, der auch für die Manager der Einrichtungen hilfreich ist. Es kommt hier nicht so sehr auf die Wahlfreiheit des Konsumenten als Selbstzweck an, als vielmehr auf den Anreiz zur Leistungssteigerung, der für den Anbieter darin liegt, daß der Nutzer die Möglichkeit erhält, eine Wahl zu treffen.

Allerdings hat das Arrangement auch seine Schattenseiten. So kann immer nur eine Auswahl von Parametern in die Leistungsmessung einbezogen werden, da sonst die Datenmenge zu groß würde und der Konsument überfordert wäre. Aus dieser Notwendigkeit ergeben sich zwei Nachteile. Erstens wären es letzten Endes dann eben doch wieder Minister, Behördenleiter und ihre Berater, die bestimmten, was ein rankingrelevanter Leistungsparameter ist und was nicht. Auf diese Weise können sie solchen Kriterien eine größere Bedeutung verschaffen, an denen sich die Nutzer ihrer Ansicht nach orientieren sollten. Und das müssen natürlich nicht unbedingt die sein, die die Nutzer selbst ausgewählt hätten.

So ermutigt der britische Staat beispielsweise junge Leute dazu, sich bei der Entscheidung für ein Studienfach an den Einkommen zu orientieren, die Absolventen des jeweiligen Fachs nach dem Studium typischerweise erzielen (mehr dazu im folgenden Kapitel). Sie sollen ihren Bildungsweg also vor allem in Hinblick auf seine möglichen finanziellen Folgen betrachten –

und nicht unter dem Aspekt ihrer intellektuellen Interessen oder des Vergnügens, das ihnen das Lernen in einem Fach bereitet. Daß Politiker ein solches Ziel verfolgen, ist nicht an sich verwerflich. Daß sie sich dazu jedoch suggestiver Methoden bedienen, paßt nicht recht zur vielbeschworenen »Wahlfreiheit« des Konsumenten, der seine Entscheidungen dank solcher Indikatoren angeblich frei von staatlichem Einfluß treffen kann. Tatsächlich ändert sich lediglich der Stil der politischen Einflußnahme: Sie bedient sich einer Technik subtiler und verdeckter »Anstöße«, die zwar weniger autoritär daherkommen, aber gerade dadurch auch schwerer zu durchschauen und also kritisch zu hinterfragen sind.

Als »Schubser« (der englische Begriff lautet »nudge«) bezeichnet man Verfahren, mit denen Unternehmen, Behörden und andere mächtige Akteure uns, möglichst ohne daß wir es merken, zu einem von ihnen gewünschten Verhalten anzuregen versuchen. Ein klassisches Beispiel ist die Anordnung der Waren in einem Supermarkt, insbesondere in Kassennähe. Die Übertragung solcher kommerziellen Techniken auf das Gebiet der Politik geht auf die Überlegungen zweier amerikanischer, mit den Methoden der Verhaltensökonomie arbeitender Wissenschaftler namens Richard Thaler und Cass Sunstein (2009) zurück, von denen einer, Sunstein, von der Regierung Obama zum Leiter des »Office of Information and Regulatory Affairs« berufen wurde. Die konservativ-liberale Koalition in London wiederum installierte etwa zur gleichen Zeit das »British Behavioural Insights Team« innerhalb des dem Premierminister unterstellten »Cabinet Office«. Diese »Nudge Unit«, wie sie in der Öffentlichkeit heißt, hat die Aufgabe, zu untersuchen, inwieweit sich die Ideen von Thaler und Sunstein in Großbritannien umsetzen lassen.*

* Ähnliche Pläne gibt es mittlerweile auch in Deutschland. Im August 2014 schrieb die Bundesregierung drei Referentenstellen aus. Gesucht wurden laut

Mit den Verfahren des »Anschubsens« will man Bürger dazu bringen, sich wie von der Politik gewünscht zu verhalten, ohne dies durch Gesetze und Verordnungen regeln und kontrollieren zu müssen. Befürworter des politischen Gebrauchs von »Anstößen« verweisen gern auf deren Bedeutung in der Gesundheitserziehung, mit der sich Thaler und Sunstein vorrangig befaßten. Einer ihrer diesbezüglichen Vorschläge lautete, daß man überprüfen solle, ob sich die Techniken, mit denen Nahrungsmittelhersteller Menschen zum Verzehr ungesunder Lebensmittel verführen, nicht auch für das entgegengesetzte Ziel verwenden ließen. Zweifellos ein durch und durch gut gemeinter Ansatz. Allerdings ist nicht schwer zu sehen, daß er sich ohne weiteres auch für weniger wohltätige und unmittelbar egoistische Zwecke verwenden läßt, da er es ermöglicht, anderen Menschen bestimmte Verhaltensweisen nahezu legen, ohne daß es ihnen überhaupt bewußt wird.

Ein zweites Problem solcher an Indikatoren orientierten Verfahren liegt darin, daß durch sie einer kleinen Anzahl – zu meist politisch relevant erscheinender – Aspekte einer Dienstleistung eine überragende Bedeutung beigemessen wird, während andere zwangsläufig in den Hintergrund treten. Mit an Sicherheit grenzender Wahrscheinlichkeit wird dadurch die tatsächliche Qualität der jeweiligen Dienstleistung ebenso verzerrt wie ihre Bedeutung für den Klienten. Diese Verfälschung überträgt sich dann auf die Beschäftigten der betreffenden Anbieter, die nachdrücklich aufgefordert werden, ihre Bemühungen auf die vom Indikator erfaßten Aspekte zu konzentrieren – was natürlich nur auf Kosten anderer Arbeitsbereiche möglich

Medienberichten Anthropologen, Psychologen und Verhaltensökonomien für den Stab Politische Planung, Grundsatzfragen und Sonderaufgaben. Ein Regierungssprecher sagte laut der *Frankfurter Allgemeinen Zeitung* auf Nachfrage, »es gehe darum, neue Methoden für »wirksames Regieren« zu erproben. Dafür sollten Erkenntnisse der Verhaltensökonomie stärker genutzt werden.« (Plikert/Beck 2014; Anmerkung des Übersetzers)

ist. Würden die zuständigen Behörden jeweils genau die richtigen Zielvorgaben machen und nur zweifellos untergeordnete Aspekte aus der Leistungsmessung ausschließen, könnte das dennoch ein nutzbringendes Verfahren sein. Häufig wird jedoch genau das nicht der Fall sein.

Dazu ein anderes Beispiel. Seit es in den neunziger Jahren zu einer großen Debatte über zu lange Wartezeiten in Krankenhäusern kam, legen britische Gesundheitspolitiker Wert darauf, daß jeder Patient möglichst schnell einen Termin bei seinem Hausarzt bekommt. Daher besteht heute für praktische Ärzte ein Anreiz, der Erstuntersuchung von Patienten Priorität vor anderen Elementen der Gesundheitsfürsorge, etwa vorbeugenden Maßnahmen, einzuräumen. Grundlage dafür ist offenbar die Annahme, daß die Meinung der Politiker auf Grund ihrer demokratischen Legitimierung höher zu bewerten sei als eine möglicherweise andere Auffassung der betroffenen Hausärzte – und möglicherweise ihrer Patienten.

Und damit stoßen wir auf die profunde Frage nach dem Verhältnis zwischen der Meinung demokratisch gewählter Politiker, dem Urteil von Fachleuten und den Wünschen der Menschen, mit der ich mich im letzten Kapitel ausführlicher befassen werde. Können wir darauf vertrauen, daß die Politiker bei der Auswahl von Leistungsindikatoren stets die wichtigsten Aspekte in den Vordergrund stellen? Oder besteht nicht die Gefahr, daß sie Dingen eine ungebürende Relevanz zukommen lassen, die etwa in den Medien eine herausragende Rolle spielen?

Hinzu kommt, daß öffentliche Dienstleister oft in Bereichen tätig sind, die für unser Leben eine wichtige Rolle spielen, in denen wir selbst jedoch nicht über genügend Kenntnisse verfügen, um ohne weiteres beurteilen zu können, welche die jeweils beste Lösung wäre. Die Advokaten des Marktes schmeicheln uns gern mit der Versicherung, wir seien hinreichend kom-

petent, um diesbezügliche Entscheidungen selbst zu treffen, sofern uns nur ein einfacher Indikator, etwas einem Preis Vergleichbares, zur Verfügung stehe. Aber können wir wirklich davon ausgehen, immer genau zu wissen, welche Elemente einer Gesundheitsdienstleistung für unser Wohlbefinden am wichtigsten sind, ohne über eine medizinische Ausbildung zu verfügen?

Lassen wir das vorerst dahingestellt. Fraglos verwenden staatliche Stellen Rankingsysteme häufig dazu, den Nutzer auf Grund ihrer Eigeninteressen in eine bestimmte Richtung zu beeinflussen, was dem gern beschworenen Topos der Konsumentensouveränität eine leicht verlogene Note verleiht. Doch gibt es wirklich keine andere Möglichkeit, als uns entweder auf unsere relative Unwissenheit oder auf die von staatlichen Stellen vorgegebenen, politisch motivierten Indikatoren zu stützen? Sollten wir nicht vielleicht lieber doch ein offenes Ohr für die Leute haben, die bei öffentlichen Dienstleistungsanbietern beschäftigt sind und deren Beruf es ist, sich in ihrem Bereich umfassende Kenntnisse zu verschaffen und sie in qualitativ hochwertige Leistungen umzusetzen? Dürfen wir ihnen mehr Vertrauen schenken als den Politikern?

Die neoliberale Theorie behauptet, daß jeder Mensch in erster Linie durch Eigeninteressen motiviert werde. Folglich glaubt sie auch, daß Fachkräfte ihre überlegenen Kenntnisse systematisch dazu nutzen würden, uns zu hintergehen und überhöhte Preise zu verlangen, weil sie sich wie Geschäftsleute verhalten und verhindern wollen, daß wir das auch tun. Deshalb verdiene allein der Markt unser Vertrauen, der kein Mensch ist und daher auch keine eigenen Interessen verfolgt. Das ist die Denkweise, die den britischen NHS auf die Idee kommen ließ, Hausärzte mit einer Prämie zu belohnen, wenn sie bei einem ihrer Patienten Demenz diagnostizieren.