

Für die Zukunft gesattelt.

# Blitzlichter der Leistungsgewährung

28.02.2024



The logo of Kreis Warendorf, featuring a stylized red 'W' inside a red circle, with the text 'KREIS WARENDORF' to its right.

## Allgemeine Zahlen

Bedarfsgemeinschaften:	Ø 7.800
Mitarbeiter:	117
Posteingänge:	ca. 160.000
Neuanträge:	3.061
Leistungserbringung als nachrangiger Sozialleistungsträger:	5.398

## Erreichbarkeitsmanagement

- Einführung telefonischer Sprechzeiten zur Verbesserung der Service-Dienstleistung:
  - **Montags, Mittwochs, Freitags: 9 – 11 Uhr**
  - **Montags, Donnerstags: 14 – 16 Uhr**
  - Außerhalb der Sprechzeiten läuft eine Bandansage
  - Teamleitungen weiterhin in Notfällen erreichbar
- Persönliche Vorsprachen weiterhin nach Terminierungskonzept
- **Serviceversprechen**, dass jede Mail innerhalb von zwei Arbeitstagen beantwortet wird und jeder Bürger sein Anliegen innerhalb von 5 Arbeitstagen in einem persönlichen Termin vorbringen kann

## Widersprüche

Stattgabequote im Vergleich:

Jahr	JC Warendorf	NRW	Deutschland
2022	31,0 %	35,5 %	33,6 %
2023	38,0 %	34,2 %	33,0 %

Grund: Konzentration auf Rückführung zu unrecht erbrachter Leistungen

Vermeidbare Stattgabequote: 22,2 % (21,3 % in 2022)

Maßnahmen zur Optimierung bereits ergriffen:

- regelmäßige Auswertungen und Analyse von Fehlerlisten
- fachspezifische Schulungen
- halbjähriger Austausch zwischen den Mitarbeitern des Sachgebiets und der Widerspruchsstelle

Für die Zukunft gesattelt.

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit**

