

Berichtsvorlage öffentlich

Federführendes Amt Jobcenter	Nr. 091/2022
--	------------------------

Betreff:

Projektvorstellung „Leistung ist kein Widerspruch“

Beratungsfolge	Termin
Ausschuss für Arbeit, Wirtschaft und Gleichstellung Berichterstattung: Dr. Pascal Rickert / Dr. Ansgar Seidel	18.05.2022

Beschlussvorschlag:

Zur Kenntnis.

Erläuterungen:

Seit dem Jahr 2018 beschäftigt sich unser Jobcenter sehr systematisch damit, die Anzahl der insgesamt erhobenen Widersprüche und die Stattgabequote – also das Verhältnis von erfolgreichen zu insgesamt erhobenen Widersprüchen – zu senken. Im Verlauf dieses Prozesses wurde im Jahr 2019 zusammen mit Herrn Dr. Rickert von der WWU Münster das Forschungsprojekt „Leistung ist kein Widerspruch“ gestartet.

Das Projekt gliederte sich in zwei Teile:

In dem ersten Abschnitt wurde ab April 2019 vornehmlich der organisatorische bzw. Jobcenter-interne Bereich untersucht. Zu diesem Zweck fanden zunächst mehrere Treffen zwischen Herrn Dr. Rickert und Beschäftigten aus dem Bereich der Leistungssachbearbeitung und aus der Widerspruchsstelle statt. Herr Dr. Rickert hospitierte außerdem in beiden Bereichen und schließlich wurden Mitte Mai 2019 zwei Workshops abgehalten.

Auf Basis der gewonnenen Erkenntnisse wurde von Herrn Dr. Rickert ein wissenschaftlicher Ergebnisbericht verfasst, und es wurden gemeinsam mit dem Jobcenter folgende Handlungsempfehlungen erarbeitet:

- Einführung einer Mini-Datenbank
- Noch gezieltere fachlichere Schulungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Aufnahme von Kennzahlen in den monatlichen Controllingbericht
- Intensivere Interaktion von der Widerspruchsstelle und den Anlaufstellen
- Installation einer Teamleitung für die Widerspruchsstelle

Diese JC-internen Maßnahmen zur Weiterentwicklung der Qualitätssicherung wurden bis Mai 2020 umgesetzt.

Im zweiten Teil des Projekts lag der Schwerpunkt der Untersuchung darauf zu ermitteln, welche Einstellungen und Meinungen auf Seiten der Leistungsberechtigten eine Rolle bei der Entscheidung spielen, einen Widerspruch zu erheben. Ziel war es, Erkenntnisse über die Entstehung und Vermeidung von Widersprüchen gegen Leistungsbescheide zu gewinnen sowie Handlungsempfehlungen zur nachhaltigen Vermeidung unnötiger Widersprüche für das Jobcenter Warendorf zu entwickeln.

Zu diesem Zweck wurden 100 Personen, die im Jahr 2020 einen Widerspruch erhoben haben und 100 Leistungsberechtigte, die in dieser Zeit keinen Widerspruch erhoben haben, im Rahmen einer telefonischen Kundenbefragung interviewt.

Auf Basis der hieraus gewonnenen Erkenntnisse wurde von Dr. Rickert ein weiterer wissenschaftlicher Ergebnisbericht erstellt, und erneut wurden gemeinsam mit dem Jobcenter hieraus konkrete Handlungsschritte abgeleitet.

In der Sitzung wird Herr Dr. Pascal Rickert vom ce.LEB (Centrum für Lernen, Entwicklung und Beratung) der WWU Münster zusammen mit dem Jobcenterleiter Dr. Ansgar Seidel hierzu berichten.