

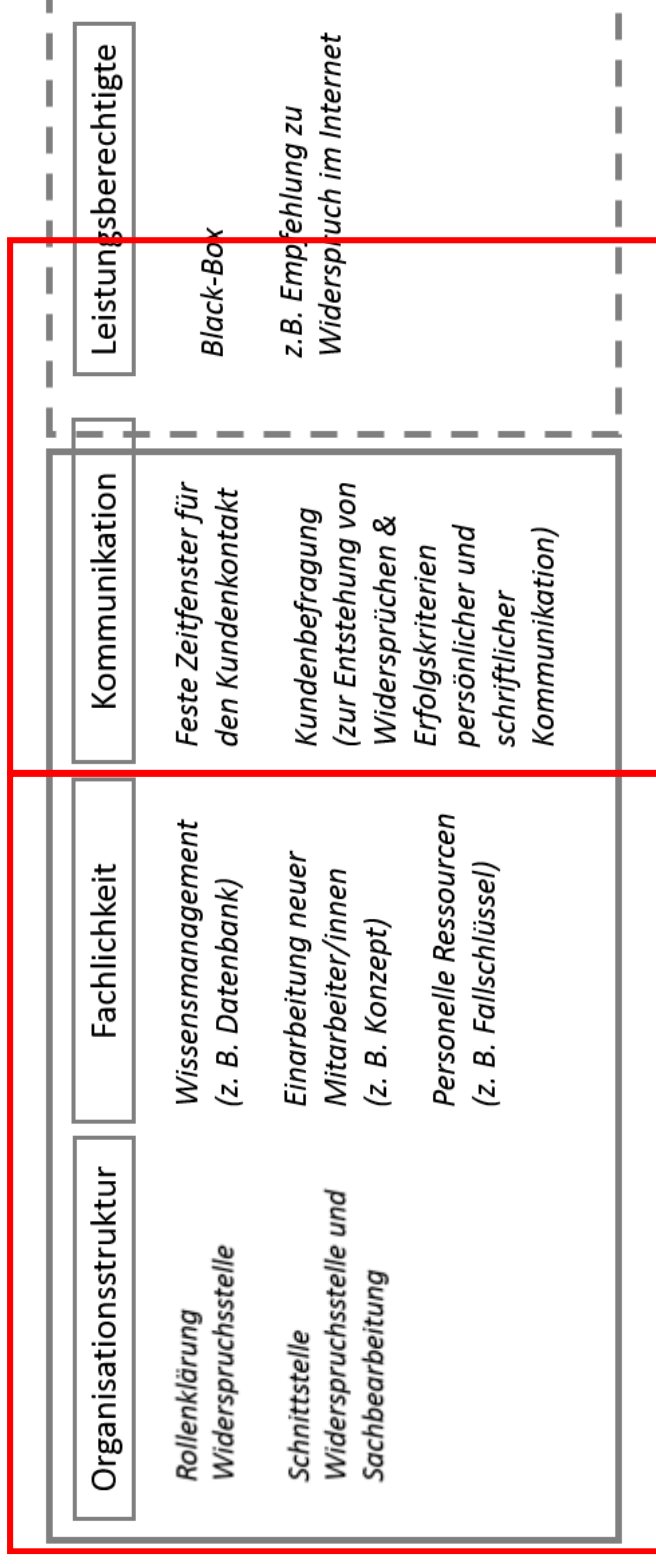
Leistung? – ist kein



Ein gemeinsames Forschungsprojekt des Jobcenters Kreis
Warendorf und des Centrums für Lernen, Entwicklung und
Beratung (Ce.LEB) der Universität Münster

18.05.2022 / Dr. Pascal Rickert & Dr. Ansgar Seidel

Projektstart 2018/2019: Handlungsfelder



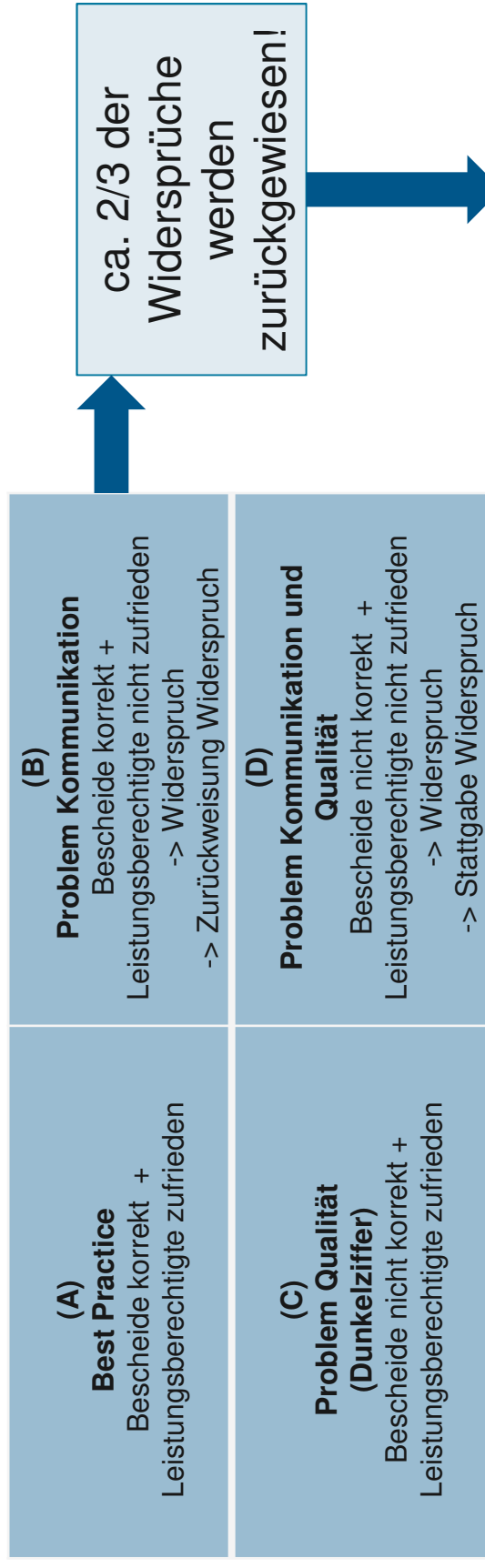
Maximierung der Qualität

→ 100% sachlich und rechtlich korrekte
Leistungsbescheide

Aktive Vermeidung

→ Nutzung von Handlungs-
spielräumen in der
Kommunikation

Kundenumfrage 2019/2020



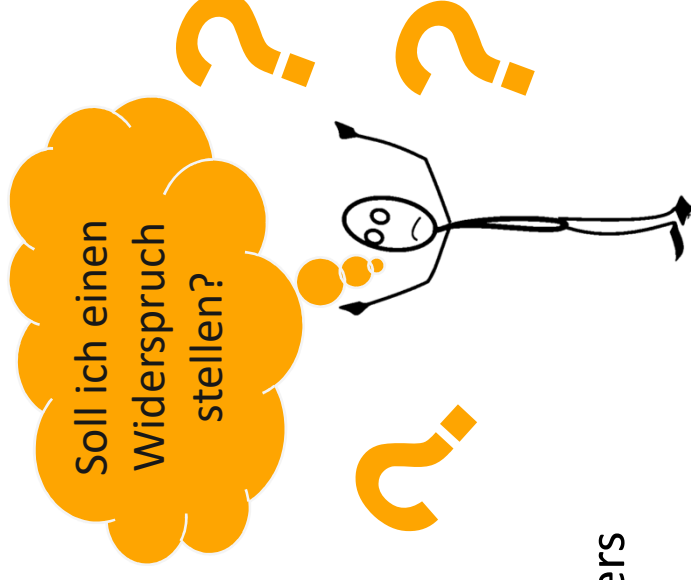
**Selbst bei 100% korrekten
Leistungsbescheiden
gäbe es noch
Widersprüche!**

WARUM?

→ Literaturrecherche, Explorative Interviews, Kognitive Interviews




Welche Einstellungen beeinflussen die Entscheidung einen Widerspruch zu stellen?

1. Verständnis von Leistungsbescheiden
2. Vertrauen in das Jobcenter
3. Art der Entscheidungsfindung
4. Erfolgswahrscheinlichkeit und Nutzen
5. Prozedurales Gerechtigkeitsempfinden
6. Interaktionales Gerechtigkeitsempfinden
7. Wahrgenommene **Responsivität** des Jobcenters




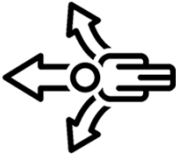

➔ Telefonische Befragung von Leistungsberechtigten im Kreis Warendorf (N = 200);
Statistische Auswertung (u.a. Korrelationen, Regressionsmodelle; Varianzanalysen)⁴

Unsere Leitsätze aus den Ergebnissen

-  1. Wenn die Leistungsbescheide verständlicher gestaltet würden, dann hätte das *voraussichtlich* keinen Einfluss auf die Widerspruchsquote.
-  2. Wenn Leistungsberechtigte den Mitarbeiter*innen stärker vertrauten, dann säne *voraussichtlich* die Wahrscheinlichkeit für ein Widerspruchsverfahren.
-  3. Wenn Leistungsberechtigte die Interaktion mit dem Jobcenter als gerecht bewerten würden, dann säne *voraussichtlich* die Wahrscheinlichkeit für ein Widerspruchsverfahren.

Hinweis: Wenn-Dann Sätze implizieren einen kausalen Zusammenhang. Grundlage der hier formulierten Wenn-Dann Sätze sind jedoch korrelative Daten, die einen derartigen Schluss nicht ohne Weiteres zulassen. Die Sätze dienen daher lediglich der Vereinfachung der Ergebnisse in Form von Arbeitshypothesen.

Unsere Leitsätze aus den Ergebnissen

-  4. Wenn Leistungsberechtigten die geringe Fehlerquote bekannt wäre, dann säne *voraussichtlich* die Wahrscheinlichkeit für ein Widerspruchsverfahren.
-  5. Wenn Leistungsberechtigte bei Fragen häufiger ihre Ansprechperson kontaktierten, dann säne *voraussichtlich* die Wahrscheinlichkeit für ein Widerspruchsverfahren.
-  6. **Wenn Leistungsberechtigte das Jobcenter besser erreichten, dann säne *voraussichtlich* die Wahrscheinlichkeit für ein Widerspruchsverfahren.**

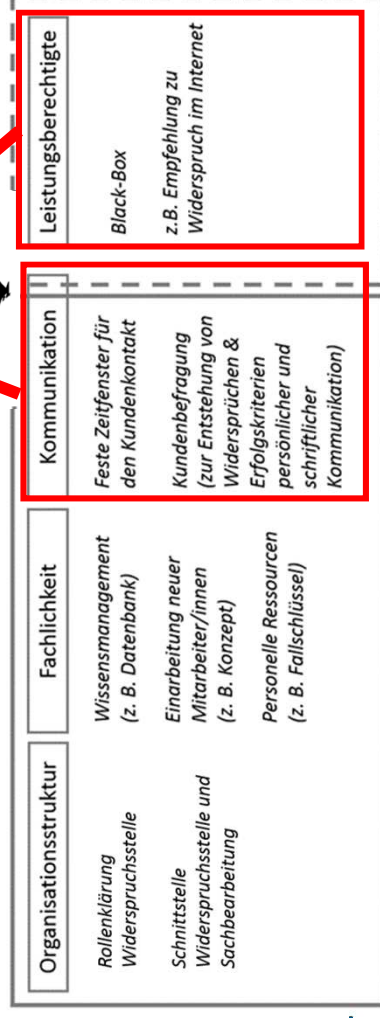
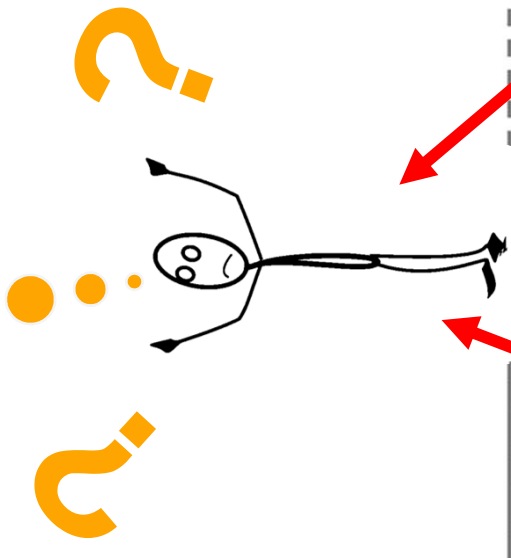
Hinweis: Wenn-Dann Sätze implizieren einen kausalen Zusammenhang. Grundlage der hier formulierten Wenn-Dann Sätze sind jedoch korrelative Daten, die einen derartigen Schluss nicht ohne Weiteres zulassen. Die Sätze dienen daher lediglich der Vereinfachung der Ergebnisse in Form von Arbeitshypothesen.

Ergebnisse der Kundenbefragung

Einstellungen und Meinungen der Leistungsberechtigten spielen eine bedeutsame Rolle bei der Entscheidung für oder gegen einen Widerspruch.

Die Einstellungen und Meinungen entstehen auch in der Interaktion mit den Ansprechpersonen.

Die Kommunikationsgestaltung mit den Leistungsberechtigten darf beim Thema Vermeidung von Widersprüchen nicht ignoriert werden!



Maßnahmen: Organisationsstruktur & Fachlichkeit

Verbesserung Wissenstransfer zwischen Widerspruch (WSS) und dem Sachgebiet passive Leistungen (pL):

- Einsetzung einer Teamleitung für die WSS
- Intensivierung der Interaktion zwischen WSS und Anlaufstellen
- regelmäßige Hospitationen in der WSS

Ausbau „Wissensdatenbank“:

- alle in Dienstbesprechungen behandelte Themen für pL und WSS nachvollzieh- und recherchierbar
- Entwicklung praxisnaher Vorgaben zur Abhilfe durch die WSS

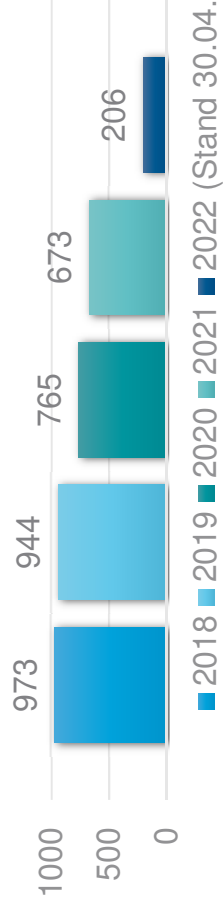
Aufnahme von Kennzahlen in den monatlichen Controllingbericht

Maßnahmen: Kommunikation

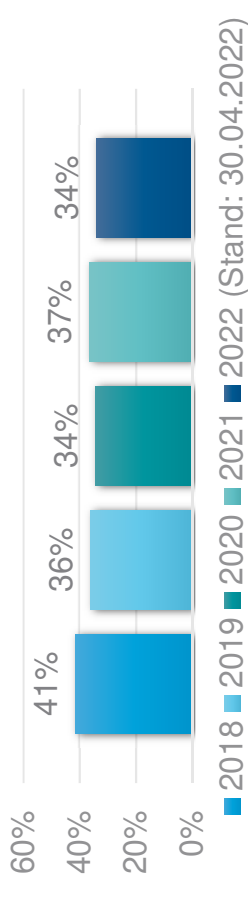
- Umsetzung mithilfe der Schulungsreihe „Beratungsqualität“
 - Wie können wir in der Beratung insb. Vertrauen und direkte Kommunikation fördern und subjektive Erreichbarkeit verbessern?
- **Bereits jetzt:**
 - Thematisierung in Workshop und Dienstbesprechungen
 - „Sprechzettel“ zu Erreichbarkeit und Fehlerquoten
 - Aufforderung zu (noch) mehr Telefonaten

Entwicklung in Zahlen

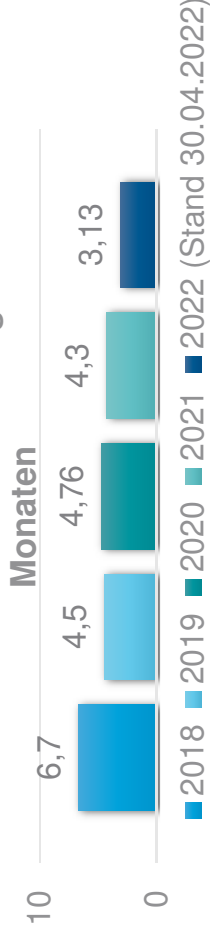
Anzahl der erhobenen Widersprüche



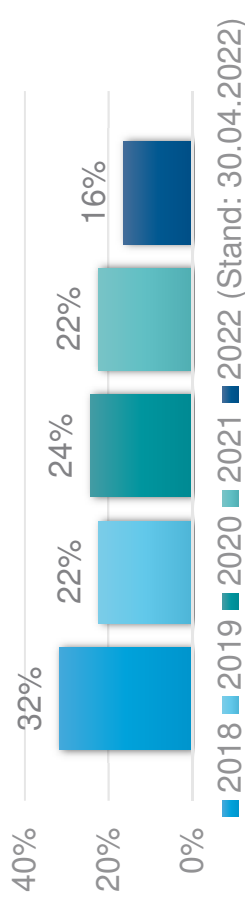
Quote der stattgegebenen Widersprüche



Durchschnittl. rech. Bearbeitungsdauer in



Quote der vermeidbaren Stattgaben





Fazit

- ✓ Kennzahlen gehen in die richtige Richtung
 - ✓ Zusammenarbeit zwischen der Widerspruchstelle und dem Bereich passive Leistungen ist deutlich enger und freundschaftlicher
 - ✓ Ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess ist für uns selbstverständlich
 - ✓ Kooperation zwischen Praxis und Forschung ist sehr erfolgreich!
-