

04. Dezember 2014

Version 2.0

Dokumentation der Clustergespräche

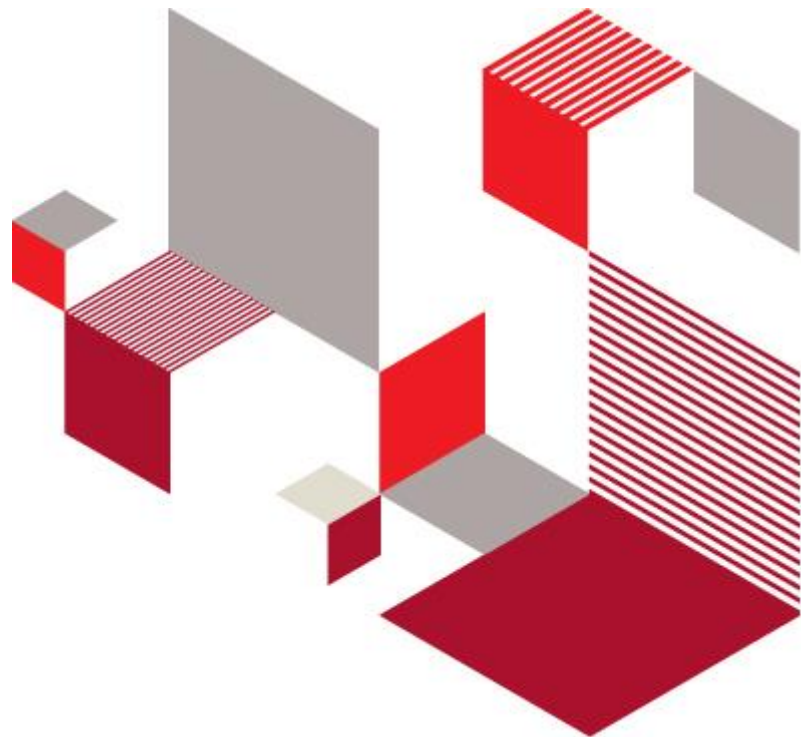
„Personalbemessung Leistungsgewährung in den gemeinsamen Einrichtungen SGB II“

Durchgeführt durch die Unternehmen

BearingPoint®



Autoren: Rolf Stellermann, Peter Hempel



Die Organisationsberatung wird im Rahmen des Drei-Partner-Modells des Bundesverwaltungsamtes durchgeführt.

Weitere Informationen unter: www.bundesverwaltungsamt.de

Ansprechpartnerin BVA:

Heike Schöpplein

Organisationsuntersuchungen und -beratungen

Bundesverwaltungsamt

E-Mail: 3PM@bva.bund.de

Internet: www.bundesverwaltungsamt.de

Stand: Version 2.0

04. Dezember 2014

Das vorliegende Dokument wurde durch die Fa. BearingPoint GmbH und Steria Mummert Consulting GmbH erstellt.

Ansprechpartner BearingPoint:

Rolf Stellermann

Senior Manager – Public Services

E-Mail: Rolf.stellermann@bearingpoint.com

Internet: www.bearingpoint.com/de

Ansprechpartner Steria Mummert:

Peter Hempel

Senior Manager – Public Service

E-Mail: Peter.hempel@steria-mummert.de

Internet: www.steria.com/de

Inhalt

1	Vorwort.....	4
2	Ausgangssituation und Zielsetzung.....	5
2.1	Allgemeine Ziele der Clustergespräche.....	5
2.2	Teilnehmer und Agenda.....	5
3	Diskussion der Projektergebnisse.....	7
3.1	Ergebnisse der Jahresarbeitszeitschätzung (JAZ).....	7
3.2	Ergebnisse der Beschäftigtenbefragung.....	7
3.3	Ergebnisse der Regressions- und Clusteranalyse.....	8
4	Orientierungswerte, Datentransparenz und Clusterdialoge.....	10
4.1	Diskussion zum Orientierungswert.....	10
4.2	Transparenz von Daten und Diskussion zu Clusterdialogen.....	11
5	Weitere Allgemeine Fragen.....	13

1 Vorwort

Bei der vorliegenden Veranstaltungsdokumentation handelt es sich um eine Sammlung der am häufigsten vorgebrachten Äußerungen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer aus den durchgeführten 21 Clustergesprächen mit den Geschäftsführerinnen und Geschäftsführern der gemeinsamen Einrichtungen nach dem SGB II bzw. deren Vertreterinnen und Vertreter.

Die Ausführungen erheben keinerlei Anspruch auf Vollständigkeit und statistische Repräsentanz und stellen somit kein detailliertes Protokoll der Clustergespräche dar. Vielmehr bieten sie einen Überblick über die mehrheitlich geäußerten Fragen und Wortmeldungen nebst Erläuterungen sowie über die Schwerpunkte der Diskussionen über alle Gespräche hinweg und ermöglichen auf diese Weise einen Einblick in das Stimmungsbild und die Erwartungen der Geschäftsführerinnen und Geschäftsführer.

2 Ausgangssituation und Zielsetzung

2.1 Allgemeine Ziele der Clustergespräche

Als Ergebnis der Regressions- und Clusteranalyse wurden bundesweit 14 Cluster aus den teilnehmenden gE gebildet. Um diese und die erarbeiteten Ergebnisse des Projekts zu diskutieren und diese Ergebnisse für eine Fortschreibung und Handhabbarkeit adäquat zu vermitteln und aufzubereiten, wurden während der Konzeptions- und Berichtslegungsphase sogenannte Clustergespräche mit Vertretern und Geschäftsführern (GF) aller teilnehmenden gE des jeweiligen Clusters durchgeführt. Hierbei ging es vor allem um die Darstellung und Diskussion folgender Inhalte:

- Darstellung ermittelter Zusammenhänge von Einflussfaktoren auf den Personalschlüssel und erreichter Ergebnisqualität
- Validierung der Projektergebnisse anhand von Expertenwissen (Abgleich von Ergebnissen mit guter Praxis)
- Diskussion des angemessenen Orientierungswerts/der Bandbreite, Konkretisierung des Bemessungssystems
- Aufbereitung der Ergebnisse für die Praxis, so dass Optimierungsmöglichkeiten unmittelbar erkennbar werden
- Abschließende Gespräche mit den GF der gE vor Projektende, Klärung von Fragen und Informationen zum weiteren Projektverlauf

Die Gespräche stellten somit einen wichtigen inhaltlichen Schlusspunkt vor der Berichtslegung und dem Ende des Projektes dar.

2.2 Teilnehmer und Agenda

Aufgerufen waren alle Geschäftsführer der gE oder ihre Vertreter an den Gesprächen zu ihrem jeweilig zugeordneten Cluster teilzunehmen. Insgesamt wurden 21 Veranstaltungen in den Räumen des BMAS in Bonn sowie Berlin durchgeführt. Diese fanden im Zeitraum 28.10.2014 bis 27.11.2014 statt. Aufgrund der Größe einiger Cluster wurden für diese mehrere Veranstaltungen angeboten. Jede Veranstaltung wurde halbtags zwischen 11 Uhr und 16 Uhr abgehalten. Die Beteiligung war, wie über die Gesamtzeit des Projekts, hoch. So beteiligten sich pro Veranstaltung durchschnittlich rund 85% der gE je Cluster.

Die Agenda folgte dem dargestellten Ablauf:

- Begrüßung
- Agenda
- Projektauftrag und Vorgehen
- Übergreifende Ergebnisse der Jahresarbeitszeitschätzung
 - Methodik
 - Rückläufe
 - Ergebnisse
- Übergreifende Ergebnisse der Beschäftigtenbefragung

- Methodik der Befragung
- Rücklauf und Repräsentativität
- Ergebnisse der Befragung
- Ergebnisse der Expertenworkshops
- Mittagspause
- Ergebnisse der Regressions- und Clusteranalyse
 - Methodik
 - Auswertung
 - Ergebnis
 - Qualitätskriterien
- Darstellung clusterbezogener Ergebnisse
 - Clusterergebnisse der JAZ
 - Clusterergebnisse der Beschäftigtenbefragung
 - Clusterergebnisse der Personal- und Organisationsdaten
 - Darstellung von Prüfregeleln
- Organisationsanalyse und spezifisches Vorgehen
- Nächste Schritte
- Feedbackrunde
- Schlusswort, Verabschiedung

Zu jeder Zeit hatten die Anwesenden die Möglichkeit, inhaltliche Fragen zu stellen. Eine allgemeine Frage- und Feedbackrunde zum Projekt, dem weiteren Verlauf sowie zur Handhabbarkeit der Daten für die eigene Fortschreibung schloss die jeweiligen Veranstaltungen ab.

Insgesamt war die Durchführung der Gespräche erfolgreich. Die Beteiligten äußerten sich zu den Projektergebnissen überwiegend positiv. Im Weiteren wird auf die Ergebnisse der Gespräche und die Diskussionspunkte entlang der Agendapunkte eingegangen.

3 Diskussion der Projektergebnisse

3.1 Ergebnisse der Jahresarbeitszeitschätzung (JAZ)

Den Ergebnissen der JAZ und der Verteilung der eingesetzten Arbeitszeit auf die Aufgabengruppen wurde mehrheitlich entsprochen. Allein die Ergebnisse der Erhebung zur Verteilung der Aufwände des Kundenportals und der Führungskräfte der Leistungsgewährung führte mitunter zu Überraschung bei den Teilnehmern. Dass der Anteil der eingesetzten Arbeitszeit des Kundenportals höher und der von Führungskräften niedriger gemessen wurde, spiegelte sich bei den meisten Teilnehmern in deren Praxiserfahrung wider, andere schätzten die Aufwände im Vorfeld anders ein.

Für ein besseres Verständnis sprachen sich die Beteiligten dafür aus, die Berechnungsgrundlagen zu den Konzepten JAZ, VZÄ, NAH und Y-Wert im Bericht bzw. bei der Datenbereitstellung an die gE stärker zu erläutern.

Kritik wurde teilweise an der Erhebungsmethode geäußert. Es käme zu verfälschten Werten, da die Beschäftigten eine subjektive Einschätzung der Verteilung ihrer Arbeitszeit vornahmen. Diese Kritik konnte allerdings entkräftet werden, da den Beschäftigten einerseits ein Vertrauen auf ein korrektes Antwortverhalten geschenkt werden kann. Andererseits gleichen sich vereinzelt ungenaue Angaben über die große Summe der Teilnehmer wieder aus.

Einzelne Kritik an der Methodik wurde darauf bezogen, dass nur ein IST- und kein SOLL-Zustand ermittelt und die unterschiedlichen Organisationsformen der gE nicht hinreichend berücksichtigt worden wären. Diesem wurde entgegnet, dass die Ermittlung eines Soll-Zustands nicht Gegenstand des Projekts war. Zudem wurde die Thematik der sogenannten „verdeckten“ Rückstände und Mehrbedarfe über die Beschäftigtenbefragung – insbesondere über den Frageblock der „Handlungsbedarfe“ – erhoben und damit in dem Projekt berücksichtigt. Darüber hinaus ist – und dafür sprechen auch die Ergebnisse der Beschäftigtenbefragung - für die Erstellung eines SOLL-Personalbedarfs eine Organisationsuntersuchung in jeder gE notwendig. Da sowohl die Analyse der Jahresarbeitszeitschätzung als auch der Beschäftigtenbefragung deutlich gemacht haben, dass eine hohe Varianz zwischen der Aufgabenwahrnehmung und den eingeschätzten Handlungsbedarfen herrscht, können generelle Aussagen über alle gE hinweg kaum getroffen werden. Das Ist des Personaleinsatzes ist dementsprechend vor dem Hintergrund von Clustervergleichen individuell zu bewerten und das Soll nach einer Analyse der Aufgabenwahrnehmung (Ermittlung der organisatorischen und prozessualen Besonderheiten, Ausprägung der Rahmenbedingungen, Beurteilung der Führungs- und Managementpraxis usw.) vor Ort zu bestimmen.

3.2 Ergebnisse der Beschäftigtenbefragung

Den Ergebnissen der Beschäftigtenbefragung wurde größtenteils entsprochen, hier gab es kaum Überraschungen seitens der Erwartungen der Teilnehmer. Die Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung spiegeln die Erfahrungen der Geschäftsführer wider. Als Hinweis für den Bericht wurde die gute Vereinbarkeit von Familie und Beruf als Ursache für die gute Bewertung der Gestaltungsmöglichkeiten des Arbeitstages benannt.

Es gab vereinzelte Kritik an der Skala bei Einschätzung der Qualität der eigenen Arbeit (1 = sehr häufig – 4 = nie): Niemand würde angeben, dass er selten bzw. nie gute Arbeit leistet, deswegen seien die Ergebnisse so gut. Dem wurde prinzipiell Recht gegeben, aber auch entgegnet, dass die gestellten Fragen Standardfragen für die Qualität der Arbeit der Mitarbeiter seien. Sie seien relativ zu der (fach-)öffentlich geführten Belastungs- und Qualitätsdiskussion zu bewerten. Auch wenn eine Tendenz zu einer „Besserbewertung“ unterstellt werden könne, seien die Werte vor dem Hintergrund und relativ zu dieser Diskussion dennoch als sehr hoch einzuschätzen. Zudem wurde die Wahrnehmung im Rahmen der Expertengespräche grundsätzlich bestätigt, womit die Herausforderung für die Interpretation darin besteht, zu erklären, warum die Beschäftigten gleichzeitig eine sehr hohe Einschätzung bzgl. Ihrer Arbeits- und Ergebnisqualität haben und trotzdem in ihrer Einschätzung mehr Zeit benötigen.

Hier sind Erklärungsmuster und mögliche Widersprüche zu vertiefen, die in dem individuellen Anspruchsniveau oder auch dem Vorgehen in der Praxis (Ergebnis- und Wirkungsqualität) versus des Vorgehens der Kontrollorgane (Prozesseinhaltung) liegen können. Möglicherweise könne es sich hier auch um sogenannte Managementdilemmata handeln, die schon mit der Zielsetzung des Gesetzes (Rechtmäßigkeit und Zweckmäßigkeit) bei gleichzeitiger Notwendigkeit, wirtschaftlich zu handeln und viele Fälle zu bearbeiten, angelegt seien und nur individuell aufgelöst bzw. gehandhabt werden können. Ob dies so sei, oder welche anderen Gründe hierfür ursächlich sind, können aber nur individuelle Analysen vor Ort ermitteln.

3.3 Ergebnisse der Regressions- und Clusteranalyse

Zu der Präsentation der Ergebnisse der Untersuchung kam die Frage nach der Berechnung einzelner Quoten für die Analysen auf, die vom Referenten erläutert wurden. Ein weiterer Punkt war die Kritik an der These zum Zusammenhang zwischen eLb-Quote und dem Personaleinsatz. Hier wurde aufgeworfen, dass es möglich sei, dass die Arbeitslosen keine Arbeit finden können und dies nicht berücksichtigt würde.

Bezüglich der Zuordnung der Einrichtungen zum relevanten Cluster kam vereinzelt Verwunderung über die Zuordnung auf. Da sich die Zuordnung statistisch über sieben Variablen definiert, konnte die grundsätzliche Systematik der Zuordnung erklärt werden.

Gleichzeitig kam die Frage nach der Beständigkeit der Cluster an sich auf. Durch die sich stetig ändernden Rahmenbedingungen könne es sein, dass die Cluster nicht auf Dauer bestehen bleiben. Diesem wurde nicht entsprochen. Es ist kurzfristig nicht zu erwarten, dass sich die Rahmenbedingungen entscheidend ändern würden. Die externen Faktoren sind weitgehend verfestigt und werden sich nur langfristig elementar ändern. Eine Möglichkeit wäre, die Clusteranalyse von Zeit zu Zeit (z.B. alle fünf Jahre) zu wiederholen, damit man auch die Clusterzuordnung in regelmäßigen Abständen überprüfen kann.

In diesem Zusammenhang kam sogleich die Frage auf, inwieweit das Personalbemessungsprojekt solche Veränderungen bereits berücksichtigt. Als Beispiele wurden genannt:

- die Einführung von Allegro und die Erwartung eines erhöhten Arbeitsaufwandes von Seiten der gE bei gleichzeitig erwarteter Arbeitsminderung durch die BA
- die Einführung des 4-Augenprinzips und die Erwartung eines erhöhten Arbeitsaufwandes
- die Erhöhung des Bewilligungszeitraumes auf 6 Monate und der erwartete Minderaufwand

- die Abschätzung des Personaleinsatzes, wenn, wie bereits zu Zeiten der Sozialhilfe vorhanden, Beschäftigte der Leistungsgewährung sämtlich aus Personal des gehobenen Dienstes bestünden.

Diesem wurde begegnet, dass das zur Verfügung zu stellende Fortschreibungstool und der darin enthaltene Aufgabenkatalog Mehr- und Minderaufwände durchaus abzubilden weiß. Änderungen, die innerhalb des Projektzeitraumes eingetreten sind, können somit gut auf Basis der Daten aus 2013 ergänzt werden. Ein Abgleich der Daten aus 2013 mit den Daten aus weiteren Jahren lässt zudem eine Entwicklungsdarstellung zu, die in zukünftige Personalbemessungen einfließen kann und somit einen Informationsmehrwert erbringt.

4 Orientierungswerte, Datentransparenz und Clusterdialoge

4.1 Diskussion zum Orientierungswert

Pro derzeitiger Orientierungswert

Die Diskussion verlief in allen Gesprächen konstruktiv ab. Einige GF brachten das Thema „historische Entwicklung des Betreuungsschlüssels der gE“ ein. Es müsse die historische Entwicklung des Personals in den gE seit 2005 bis heute betrachtet werden. Sie zeichne sich durch die jeweiligen Bedingungen sowie eine bestimmte Personalbewilligung in den Kommunen in der Anfangszeit aus. Diese sollte durch einen bundesweit geltenden Schlüssel vereinheitlicht werden. In diesem Fall wäre der Betreuungsschlüssel jedoch nur als Orientierungswert anzusehen.

In weiteren Gesprächen wurde die Meinung vertreten, dass es nicht sein könne, dass verschiedene gE für die Erfüllung der gleichen Aufgabe unterschiedlich lange Bearbeitungszeiten hätten. Der Personalbedarf könne demnach vereinheitlicht werden. Die hohen Differenzen zwischen den Bearbeitungszeiten der gE fand man dabei aber doch bemerkenswert und fand auch Begründungen dafür, warum auch Maximalwerte aus einer individuellen Situation ggf. gerechtfertigt sein könne.

Darüber hinaus wurde angemerkt, dass in den Anfangsveranstaltungen davon gesprochen wurde, einen Betreuungsschlüssel zu entwickeln. Mit dieser Erwartung hätten die Mitarbeiter das Projekt auch unterstützt. Wenn diese Erwartung nicht erfüllt wird, würde es für Folgeprojekte keine Akzeptanz bzw. Unterstützung mehr geben. Gleichzeitig wurde aber die Clustereinteilung (Orientierung an unterschiedlichen Umweltsituationen) als zielführend empfunden.

Es wurde darauf hingewiesen, dass bei einer Verwendung eines clusterspezifischen Orientierungswertes analog zu dem tatsächlichen Aufwandsschlüssel die derzeitige Berechnung des BA-Betreuungsschlüssels wegfallen müsste, um nicht in „zwei Welten leben zu müssen“. Clusterergebnisse seien wichtig, um diskutieren zu können. Man sollte sie aber nicht als Steuerungswerte, sondern lediglich als Orientierungswerte nutzen.

Ein weiterer Punkt war die Frage, ob der BLA mit einer Umverteilung der Mittel eine andere Bemessung des Personals mittragen würde.

Pro neuer Orientierungswert/ Contra derzeitiger Betreuungsschlüssel

Der vorgestellte Orientierungswert anhand des Whiskerbox-Plots wurde von den Teilnehmern positiv aufgenommen, auch wenn zunächst eine Unsicherheit aufkam, wie mit diesem von den einzelnen gE umzugehen ist.

Dennoch wurde es als positiv gesehen, den gE mit einer Empfehlung seitens eines Orientierungswertes eine angemessene Eigenverantwortlichkeit zuzusprechen. Statt einer bundeseinheitlichen Kennzahl, solle die Verantwortung der Trägerversammlung erhöht werden. Diese sollten den Personalbedarf auf der Basis von individuell gE-spezifischen Analysen beschließen. Zudem wurde hervorgehoben, dass die Komplexität der Fälle immer weiter zunehme, was über den Betreuungsschlüssel der BA nicht hinreichend berücksichtigt werden würde.

Zu Bedenken wurde gegeben, dass der Orientierungswert von den Trägern wie ein Betreuungsschlüssel behandelt werden könnte, sodass letztlich wieder ein Vorgabewert existiert, der die gE einschränke. Die Träger müssten bei der Festlegung der Werte also mit einbezogen werden. Darüber hinaus wurde die Befürchtung geäußert, das Engagement könnte ins Leere laufen.

Die Problematik verschiedener Stakeholder wurde auch hinsichtlich der Effizienz angesprochen. Würde übereffizient gearbeitet werden, könnte es aufgrund steigenden Drucks Schwierigkeiten mit dem Personal geben. Auf der anderen Seite würde die Trägerversammlung bei untereffizientem Arbeiten den Druck auf die Geschäftsführung erhöhen.

Gegen einen bundeseinheitlichen Betreuungsschlüssel wurde zudem eingewandt, dass ein Betreuungsschlüssel wenig Sinn ergibt, wenn die Gelder sowieso nach Anzahl der Bedarfsgemeinschaften ausgegeben würden.

In der allgemeinen Darstellung und im Bericht sollte eine deutlichere Trennung zwischen dem aktuellen Betreuungs- und dem neu errechneten tatsächlichen Aufwandsschlüssel erfolgen.

Dazu kam die Frage auf, wie die Diskrepanz zwischen den aufgezeigten Schlüsseln zu erklären und zu interpretieren ist. Dem wurde entgegnet, dass dem Aufwandsschlüssel eine grundsätzlich andere Berechnung zu Grunde liegt, als dem Betreuungsschlüssel der BA. Daher können die beiden Werte nicht miteinander verglichen werden. Die Darstellung nebeneinander hat folglich nur einen informativen Charakter.

Bezüglich des tatsächlichen Aufwandsschlüssels merkten die Teilnehmer an, dass sich eine Abwendung vom bisherigen Betreuungsschlüssel unmittelbar auf den Personalbedarf im Bereich Markt und Integration auswirken könne. Da sich die aktuelle Erhebung nur auf den Leistungsbereich fokussiert, kann ein Einfluss auf andere Bereiche nicht gemessen werden.

4.2 Transparenz von Daten und Diskussion zu Clusterdialogen

Einem Austausch im Cluster standen die Teilnehmer generell offen gegenüber und waren auch weitgehend bereit, die Werte ihrer gE für ein Clustervergleich transparent zu machen.

Dennoch war den Teilnehmern besonders wichtig zu wissen, welche Daten zu welchem Zeitpunkt und welchen Stellen die Daten der Erhebung zugänglich gemacht werden. Dies bezog sich insbesondere auf die Befürchtung, dass Daten an den Einrichtungen vorbei an andere Stellen gelangen könnten. Ein allzu transparenter Umgang mit den Daten könnte als unerwünschter Nebeneffekt auch zu einem Ranking der gE innerhalb des Clusters führen.

Andere waren der Meinung, man könnte die Daten der anderen gE gleich allen gE in anonymisierter Form zur Verfügung stellen.

Für den Abschlussbericht haben die Teilnehmer um Empfehlungen, wie ein Benchmark- bzw. Clusterkreisgespräch organisiert sein könnte, gebeten.

Problematisch erachteten einige Teilnehmer die Situation von zwei parallelen Formen des Dialogs, der Vergleichstypendialoge und nun der Clusterdialoge. Hier könnte es sinnvoll sein, einen Abgleich zwischen Vergleichstypen und Clustern im Bericht zu bieten, damit ein Treffen auf informeller Weise angestoßen werden kann.

Bezüglich eines Austauschs im Cluster wurde die Befürchtung geäußert, dass der nächste Schritt, die Auswirkungen auf den Personalbedarf/-bestand, ausbleiben könnte.

Weiterhin wurden Bedenken hinsichtlich der Praktikabilität des Personalbemessungsverfahrens geäußert. Es handele sich um ein für Unternehmen nützliches Verfahren, die über einen ausreichenden Handlungsspielraum verfügen. Aufgrund der besonderen Situation der gE mit ihren Trägerversammlungen bestehen Zweifel an der Sinnhaftigkeit des gewählten Verfahrens, da die eigenen Spielräume für Veränderungen als gering erachtet werden.

5 Weitere Allgemeine Fragen

Die allgemeinen Fragen beschränkten sich größtenteils auf Fragen und Anregungen bezüglich des Abschlussberichts und der Bereitstellung der Daten an die gE. Einzelne äußerten Bedenken am Projekt, da man in dem Zwiespalt stecke, entweder den Anforderungen der Innenrevision oder den Anforderungen der Massenverwaltung zu entsprechen.

Die Teilnehmer äußerten Ihre ursprüngliche Erwartung, ihre gE-spezifischen Werte am Tag der Präsentation zu erhalten und baten darum, die Ergebnisse möglichst zeitnah zu erhalten, u.a. damit die Trägerversammlungen nicht weiter mit einem Betreuungsschlüssel von 1:115 kalkulieren. Der in einem Gesprächstermin anwesende Vertreter des Ministeriums, Herr Kummer, will sich für eine Übersendung der Daten im Januar 2015 einsetzen.

Bezüglich der Datenbereitstellung an die gE wurden folgende Wünsche geäußert:

- der tatsächliche Aufwandsschlüssel pro gE soll enthalten sein, mit dem Hinweis, dass dieser mit dem BA-Betreuungsschlüssel in keiner Weise vergleichbar ist
- eine Aufgliederung der Daten nach Tätigkeitsbereichen (Kundenportal, etc.) ist vorzunehmen
- die Daten, die den Trägern zukommen, sollen auch den gE zur Verfügung stehen
- zusätzlich zu den Mittelwerten sollte der Median (als Orientierungswert) und die Streuung der Werte bei den Auswertungen eingefügt werden
- es bestand der Wunsch der Teilnehmer für ein Clusterbenchmark die Daten der nächsten Nachbarn transparent zu machen, sodass ein Austausch und Vergleich vereinfacht wird.
- es wurde die Bitte geäußert, eine anonymisierte Musteranalyse für den Umgang mit den Daten beizulegen; dies könnte eine sinnvolle Hilfestellung für die gE sein, um eine Einordnung ihrer Werte und deren Interpretation vorzunehmen
- es wurde ein Fortschreibungsinstrument gefordert, welches auch qualitative Elemente berücksichtigt, z.B. wie sich eine stärkere Nutzung von gD auf den Personaleinsatz auswirkt

Bezüglich der inhaltlichen Gestaltung des Berichtes wurden folgende Wünsche eingebracht:

- im Bericht sollte deutlich hervorgehoben werden, dass mehr gehobener Dienst erforderlich ist.
- KdU und BG mit Einnahmen haben nach Ansicht einiger Teilnehmer unabhängig von den statistischen Ergebnissen große Auswirkungen auf den Aufwand – und sollten daher im Bericht hervorgehoben werden
- eine klare Definition einer „Abteilung für allgemeine Anliegen/Anliegensklärung“ soll im Bericht aufgeführt werden und erklärt werden
- im Rahmen der Darstellung des Aufgabenkataloges sollte auch die Vielschichtigkeit der Aufgaben und die Unterschiedlichkeit der Aufgabenwahrnehmung hervorgehoben werden.
- in dem Bericht muss deutlich gemacht werden, dass die Ergebnisse regional geprägt sind und nur vor Ort letztlich bewertet werden können
- Markt und Integration sollte mit in das Vorwort aufgenommen werden. Man sollte angeben, dass man auch dieses Feld untersuchen oder den gesetzlich vorgeschriebenen Wert aufgeben müsste

- es sollte im Bericht sehr deutlich darauf hingewiesen werden, dass es sich um eine Erhebung handelt, die das Jahr 2013 widerspiegelt - das Kassensicherheitsprinzip wurde dementsprechend noch nicht einbezogen

Weiterhin war den Teilnehmern zunächst unklar, weshalb der Handlungsbedarf hinsichtlich der Quote der Widersprüche betrachtet wurde, da dieser nicht explizit für diesen Qualitätsindikator abgefragt wurde.

Der aufgezeigten Möglichkeit auf gE- bzw. Träger-Ebene auf die ERP-Bearbeitung Einfluss zu nehmen, standen die Teilnehmer eher skeptisch gegenüber, da die gE diesbezüglich de facto keine Gestaltungsmöglichkeiten habe.

Für den Abschlussbericht wurde gefragt, inwieweit Vorschläge zu gesetzlichen Veränderungen, wie dem Individualprinzip, in den Empfehlungen vorhanden seien.

In einem generellen Feedback äußerten sich die Beteiligten zumeist folgend:

- die Ergebnisse seien interessant und realistisch
- die gE haben damit erstmals gute und valide Argumentationsgrundlagen („endlich haben die gE das, was sie schon immer sagen, schwarz auf weiß“)
- die Größe des Projekts und die guten Rücklaufquoten wurden als sehr positiv aufgenommen
- dennoch bestand die Befürchtung, dass die Ergebnisse nicht zu einer politischen Veränderung führen

Im Hinblick auf den Projektabschluss kam die Frage nach der Evaluierung des Projekts auf und ob eine solche geplant sei.