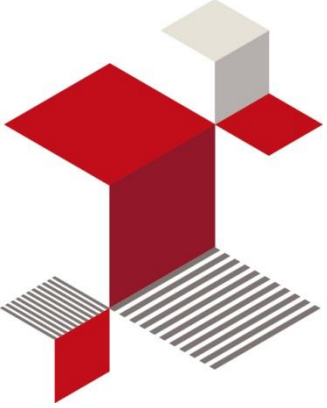
Personalbemessung Leistungsgewährung in den gemeinsamen Einrichtungen SGB II

Auswertung der Beschäftigtenbefragung auf Bundesebene

steria mummert consulting

BearingPoint®



Agenda

- **Hintergrund und Zielsetzung**
- Methodik der Befragung und Auswertung
- Rücklauf und Repräsentativität
- Ergebnisse
- Zusammenhänge
- Handlungsbedarfe
- Soziodemographische Daten

Die Beschäftigtenbefragung wurde auf Wunsch der GF und der PR der gE als qualitative Ergänzung der Jahresarbeitszeitschätzung konzipiert (I).

- Das im Auftrag des BLA durchgeführte Projekt zur Personalbemessung hat den Auftrag, Empfehlungen/ Orientierungswerte für eine angemessene Personalausstattung der Leistungsgewährung SGB II zu erarbeiten.
- Zwischen August und Oktober 2013 wurde ein Konzept erarbeitet, welches vor allem auf einer empirischen Ist-Aufnahme und eine komplex statistischen Vergleichsanalyse beruht.
- Das Konzept wurde auf bundesweiten Veranstaltungen den Geschäftsführungen der GE und den Projektkoordinatoren vorgestellt. Dabei wurde regelmäßig mit Nachdruck verwiesen, dass
  - die Beschäftigten einer enormen Arbeitsbelastung ausgesetzt seien,
  - die Aufgabenerfüllung nur über eine geringer Bearbeitungstiefe gewährleistet werden könne,
  - bestimmte Aufgaben damit nicht, nur teilweise oder nicht den Anforderungen entsprechend erfüllt werden
  - es dabei zu verdeckten Rückständen bzw. verdeckten Qualitätsmängeln käme
- Ähnliche Analysen wurden durch die Arbeitsgemeinschaft der Personalräte der gE angestellt.

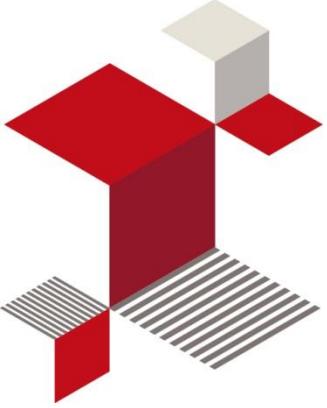
Die Beschäftigtenbefragung wurde auf Wunsch der GF und der PR der gE als qualitative Ergänzung der Jahresarbeitszeitschätzung konzipiert (II).

- Von beiden Seiten wurde gefordert, diese Rückstände im Rahmen der Personalbemessung zu erfragen und in die weitere Analyse für einen Orientierungswert einzubeziehen.
- Die Steuerungsgruppen beschloss daraufhin in Dezember 2013 die Entwicklung eines Fragebogens, mittels dessen die o.a. Aspekte adressiert und damit der weiteren Analyse zugänglich macht.
- Ein erstes Fragebogendesign wurde auf einem Treffen des landesweiten Arbeitskreises der Bereichsleiter/-innen Leistungsrecht NRW in Dezember 2013 getestet und dort als zielführend bewertet.
- Ein erster Fragebogenentwurf wurde im Januar 2014 mit der Steuerungsgruppe diskutiert und der AG Betreuungsschlüssel der AG Personalräte vorgestellt.
- In Februar 2014 wurden
  - der Fragebogen technisch umgesetzt,
  - das Mitbestimmungsverfahren in den gE durchgeführt
- Die Befragung fand zeitgleich mit der Jahresarbeitszeitschätzung statt (17. März bis 4. April)

steria mummert consulting BearingPoint.

Die vorliegende Auswertung der Gesamtergebnisse soll als Leitfaden und Interpretationshilfe für die Auswertung der eigenen Ergebnisse dienen

- In der vorliegenden Präsentation werden die Rückläufe gE-übergreifend ausgewertet.
- Die übergreifende Auswertung gibt einen generellen Überblick über die Antworten von allen teilnehmenden Beschäftigten.
- Sie kann zugleich als methodische Anleitung, Arbeits- und Interpretationshilfe für individuelle und gE-spezifische Auswertungen dienen.



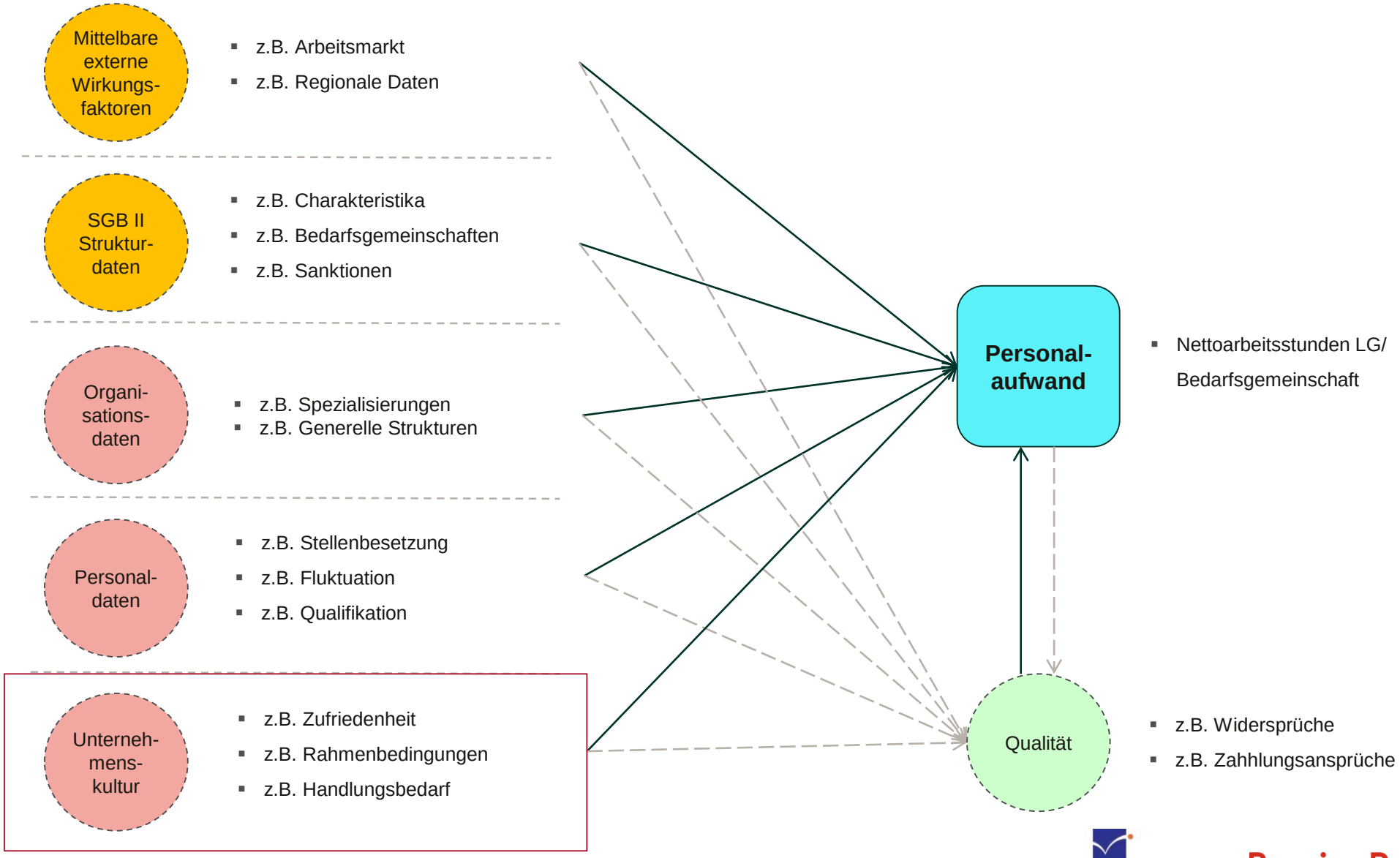
Agenda

- Hintergrund und Zielsetzung
- **Methodik der Befragung und Auswertung**
- Rücklauf und Repräsentativität
- Ergebnisse
- Zusammenhänge
- Handlungsbedarfe
- Soziodemographische Daten

Die Befragung liefert qualitative Einschätzungen für eine ergänzende Bewertung der quantitativen Zeiterfassungsdaten.

- Persönliche Einschätzungen können ergänzend in die Bewertung der quantitativen Zeiterfassungsdaten aufgenommen werden:
  - Persönliche Zufriedenheit und Motivation
  - Wahrgenommene Rahmenbedingungen und Belastungseinschätzung
  - Persönlichen Einschätzung zur Qualität der eigenen Arbeit
  - Empfundene Engpässen und Mehrbedarfen
- Bisher nicht erfasste, verdeckte und damit nicht auswertbare Daten können anschließend quantifiziert und in Expertengruppen diskutiert werden:
  - Ursachen und Hintergründen
  - Risiken und Verbesserungsmöglichkeiten
- Damit stehen weiterer Daten für eine gE-interne und gE-spezifische Analyse zur Verfügung:
  - Für den erforderlichen Soll-Personalbedarf
  - Für notwendige Optimierungsmaßnahmen

Durch die Befragung wird das Datenmodell zur Erklärung des Personal-aufwandes durch Einbezug der „Unternehmenskultur“ komplettiert.



steria mummert consulting

BearingPoint.

Die „Unternehmenskultur“ wurde in vier Fragebatterien erfasst: Zufriedenheit, Rahmenbedingungen, Qualität und Handlungsbedarf.

1.1 Zufriedenheitsempfinden

Bitte bewerten Sie Ihre grundsätzliche Arbeitszufriedenheit:

	Wie zufrieden sind Sie mit …?	Sehr zufrieden	Zufrieden	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Aussage möglich
1	… den Arbeitsbedingungen					
2	… Ihrem Tätigkeitsfeld					
3	… dem Arbeitsklima im Team					
4	… der Strukturierungs- und Entscheidungskompetenz Ihres Vorgesetzten					
5	… der Außenwahrnehmung Ihrer Tätigkeit					
6	… den beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten					
7	… den Gestaltungsmöglichkeiten Ihrer Arbeitszeit					
8	… den Gestaltungsmöglichkeiten Ihres Arbeitstages					
9	… den Möglichkeiten zur Mitgestaltung von Prozessen					

- Vier Themenblöcke
- 47 Fragen bzw. Aussagen
- Vierer-Skala
- Keine Aussage möglich

1.2 Rahmenbedingungen

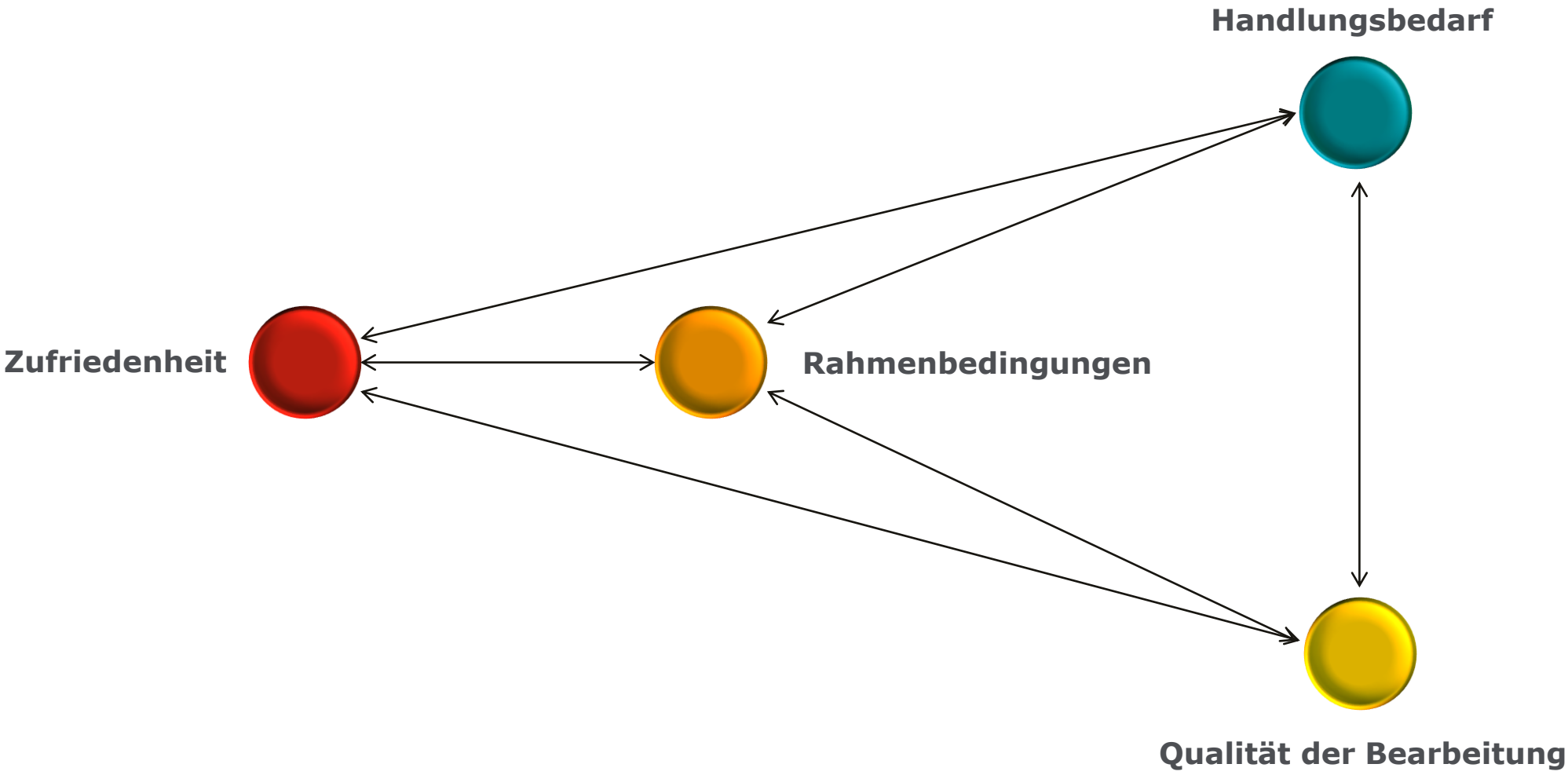
Die individuelle Arbeitssituation hängt auch stark von den Rahmenbedingungen ab, die Ihnen für Ihre Arbeitserledigung gewährt werden.

	Wie sehr treffen die folgenden Aussagen für Sie persönlich zu?	Trifft voll zu	Trifft eher zu	Trifft weniger zu	Trifft nicht zu	Keine Aussage möglich
10	Ich erhalte von Kolleginnen und Kollegen Anerkennung und Wertschätzung					
11	Ich erhalte von meiner Führungskraft Anerkennung und Wertschätzung.					
12	Die Veränderung und Komplexität der Rechtsvorschriften führen in meiner täglichen Fallbearbeitung zu einem Mehraufwand					
13	Für die Fallbearbeitung steht mir ein angemessenes Zeitbudget zur Verfügung					
14	Neben meiner Kernaufgabe der Fallbearbeitung kommen häufig interne Zusatzaufgaben (wie z.B. Führung zusätzlicher Listen) auf mich zu. Dadurch mangelt es mir an Zeit für die eigentliche Fallbearbeitung.					

- Erhebung sozio-demographischer Daten
- Geschlecht, Alter, Ausbildung, Beschäftigtenstatus

steria mummert consulting BearingPoint.

Mit der Befragung wurden wesentliche Aspekte der bisherigen Diskussion adressiert und aufeinander bezogen.



Die Teilnahme an der Beschäftigtenbefragung war für jede gE und für jeden einzelnen Beschäftigten freiwillig.

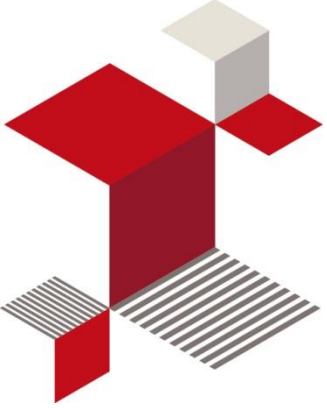
- Jede gE konnte im Rahmen der Mitbestimmung darüber entscheiden, ob man als Organisation teilnehmen möchte oder nicht.
- Jede/r Beschäftigte der teilnehmenden gE konnte frei entscheiden, ob sie/ er Fragen beantworten möchte.
- Dabei konnte man auch frei entscheiden, welche Fragen man beantwortet und welche nicht.
- Es wurde voll Anonymität zugesichert. Die Zusicherung und Einhaltung wird von der Bundesdatenschutzbeauftragten geprüft.
- Die Daten werden aggregiert ausgewertet und auf Bundesebene analysiert.
- Die gE-spezifischen Daten werden den gE nach Abschluss der Untersuchung zur weiteren Analyse zur Verfügung gestellt.

Die Rückläufe zur Beschäftigtenbefragung wurden für die weitere Analyse aufbereitet und codiert.

- Die erhobenen Daten der Beschäftigtenbefragung wurden aus dem Online-Erhebungstool in eine Excel-Datei übertragen.
- Angezeigt waren nebst den gE-Nummern alle Antwortentscheidungen sowie die soziodemografischen Daten im Textformat.
- Um die gewonnenen Daten statistisch auswerten zu können, wurden sämtliche Antworten codiert.
  - 1 = Sehr zufrieden,
  - 2 = Zufrieden,
  - 3 = Unzufrieden,
  - 4 = Sehr unzufrieden,
  - 5 = keine Aussage möglich.
- Die Wahl der Skala entspricht dabei einer verkürzten Schulnotenskala, die vor allem bei der Mittelwertberechnung damit auch qualitativ interpretiert werden kann.

Verschiedene statistische Verfahren werten Repräsentativität, Verteilung und Zusammenhänge der Daten aus.

- Die Auswertungen der soziodemografischen Daten zeigt das Antwortverhalten nach Geschlecht, Alter, Ausbildung und Beschäftigtenstatus.
- Um die Verallgemeinerungsfähigkeit der Antworten zu testen, wurden die Daten auf Ihre Repräsentativität hin geprüft.
- Häufigkeitsanalysen (univariate Statistik) zeigen die Verteilung der Antworten auf die einzelnen Antwortmöglichkeiten in Prozent und in absoluten Zahlen.
- Über Faktoranalysen konnten gleichgerichtete Variablen in einer übergeordneten Variable zusammengefasst werden, womit die Analyse für die Themenfelder Zufriedenheit und Qualitätsverständnis verdichtet werden konnte.
- Korrelationsanalysen zeigen statistische Zusammenhänge und gleichgerichtetes oder determiniertes Antwortverhalten.
- Um deren Stärke (Signifikanz) abzulesen und zu interpretieren, wird auf statistische Zusammenhangsmaße wie dem Kontingenzkoeffizienten Cramer-V zurückgegriffen.
  - 0,1 – 0,29: schwacher bis mittlerer Zusammenhang
  - 0,3 – 0,49: mittlerer bis stärkerer Zusammenhang
  - 0,5 – 1,00: starker bis vollständiger Zusammenhang

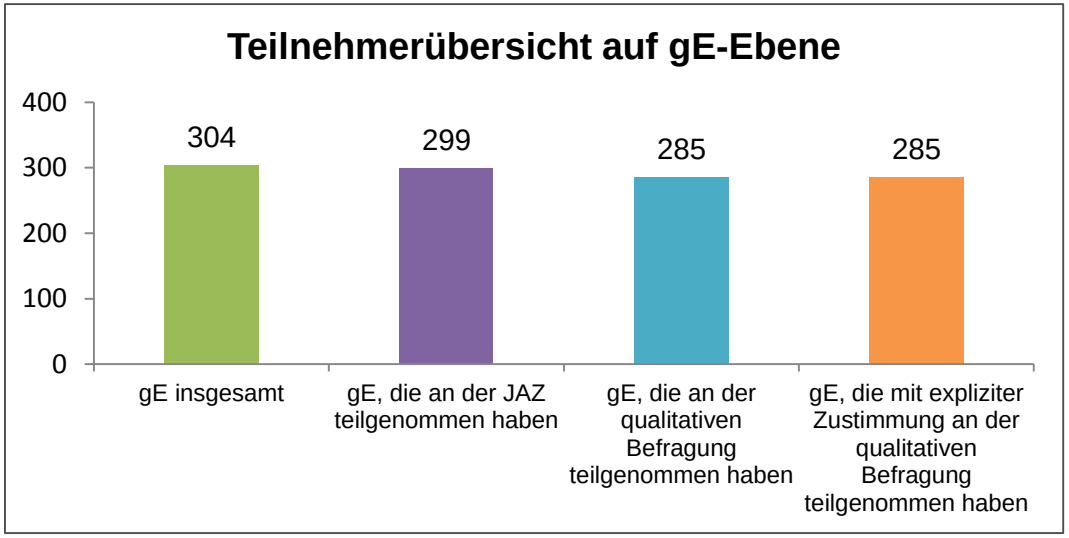


Agenda

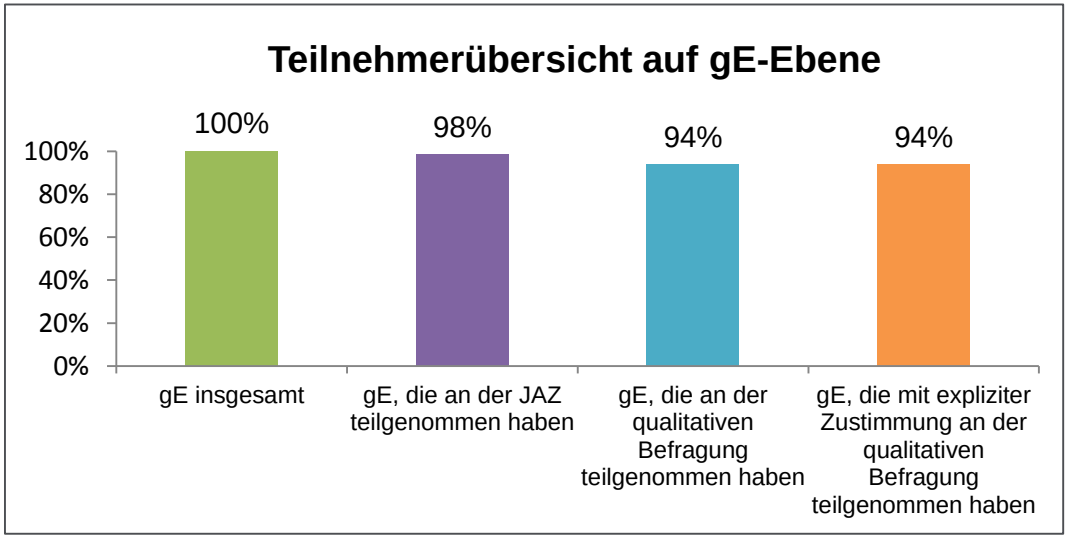
- Hintergrund und Zielsetzung
- Methodik der Befragung und Auswertung
- **Rücklauf und Repräsentativität**
- Ergebnisse
- Zusammenhänge
- Handlungsbedarfe
- Soziodemographische Daten

Rund 98% der gE haben an der Jahresarbeitszeitschätzung und 93% der gE an der qualitativen Befragung teilgenommen.

Teilnehmerübersicht auf gE-Ebene	(absolut)
gE insgesamt	304
gE, die an der JAZ teilgenommen haben	299
gE, die an der qualitativen Befragung teilgenommen haben	285
gE, die mit expliziter Zustimmung an der qualitativen Befragung teilgenommen haben	285



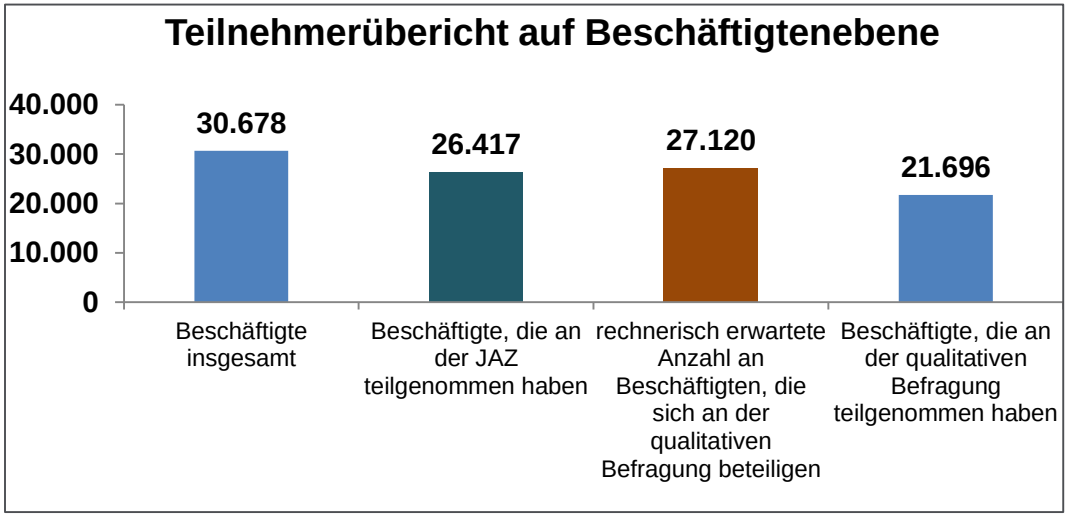
Teilnehmerübersicht auf gE-Ebene	%
gE insgesamt	100%
gE, die an der JAZ teilgenommen haben	98%
gE, die an der qualitativen Befragung teilgenommen haben	94%
gE, die mit expliziter Zustimmung an der qualitativen Befragung teilgenommen haben	94%



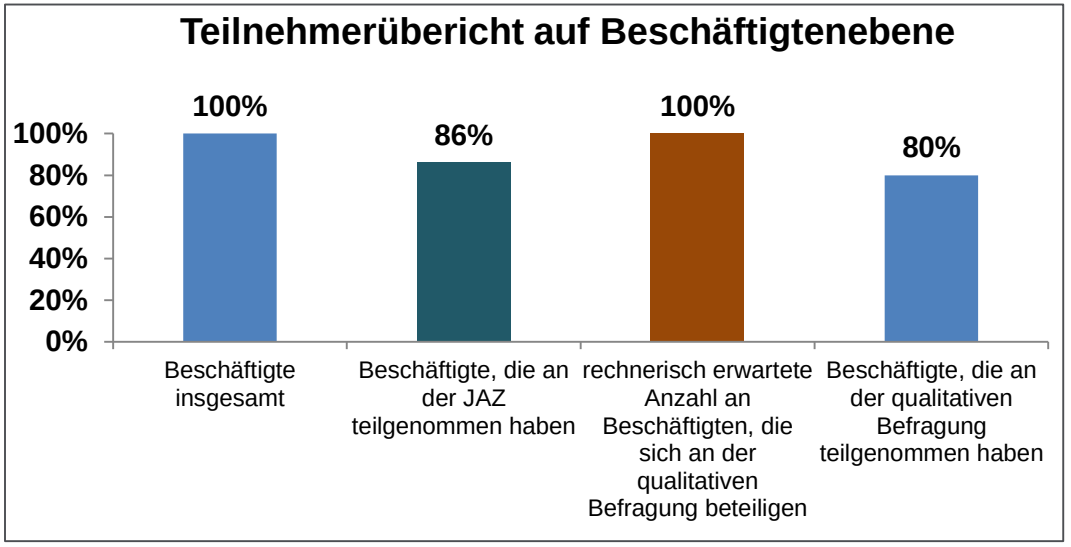
steria mummert consulting
BearingPoint.

An der JAZ haben 26.417 Beschäftigte aktiv teilgenommen (86%), an der Beschäftigtenbefragung haben sich 21.696 (80%) beteiligt.

Teilnehmerübersicht auf Beschäftigtenebene	(absolut)
Beschäftigte insgesamt (von 299 gE)	30.678
Beschäftigte, die an der JAZ teilgenommen haben (von 299 gE, ohne Dopplungen)	26.417
rechnerisch erwartete Anzahl an Beschäftigten, die sich an der qualitativen Befragung beteiligen (von 285 gE)	27.120
Beschäftigte, die an der qualitativen Befragung teilgenommen haben (von 285 gE)	21.696

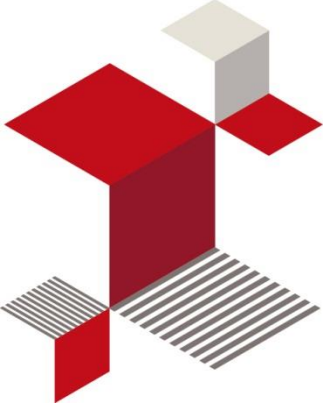


Teilnehmerübersicht auf Beschäftigtenebene	(%)
Beschäftigte insgesamt	100%
Beschäftigte, die an der JAZ teilgenommen haben	86%
rechnerisch erwartete Anzahl an Beschäftigten, die sich an der qualitativen Befragung beteiligen	100%
Beschäftigte, die an der qualitativen Befragung teilgenommen haben	80%



Eine hohe und repräsentative Rücklaufquote erzielen repräsentative und damit verallgemeinerungsfähige Ergebnisse.

- Insgesamt wurde mit 80% eine sehr hohe und für eine freiwillige Befragung überdurchschnittlich hohe Rücklaufquote erzielt.
- Die Verteilung (Schichtung) der teilnehmenden gE bzw. Beschäftigten (Rücklauf oder Stichprobe) entspricht der Verteilung (Schichtung) der Grundgesamtheit:
  - Die Verteilung der teilnehmenden gE nach Bundesländern ist gleich der Verteilung aller gE nach Bundesländern. Damit geht kein Bundesland überproportional in die Bewertung ein.
  - Die Charakteristika der nicht-teilnehmenden gE entsprechen der Grundgesamtheit. Es gibt somit keine einseitige Verschiebung zulasten einer Größenklasse und damit keine einseitige Beeinflussung des Ergebnisses durch eine der Größenklassen.
  - Die absolute Verteilung der Beschäftigten nach Bundesländern entspricht der Verteilung der Antwortgebenden in dem Rücklauf. Damit sind alle Bundesländer entsprechend ihres Anteils an der Grundgesamtheit gleichmäßig in die Berechnung eingeflossen und das Ergebnis repräsentativ.
- Die induktive Abweichungsanalyse (T-Test) zeigt, dass die Mittelwerte je Frage in dem Rücklauf mit mehr als 95% Wahrscheinlichkeit den Mittelwerten je Frage in der Grundgesamtheit entsprechen.
- Alle Repräsentativitätsprüfungen zeigen damit eine sehr hohe Repräsentativität der Ergebnisse.

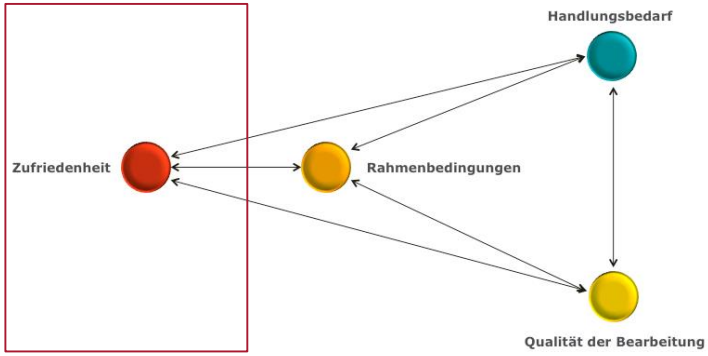


Agenda

- Methodik der Befragung und Auswertung
- Rücklauf und Repräsentativität
- **Ergebnisse - Zufriedenheit**
- Zusammenhänge
- Handlungsbedarfe
- Soziodemographische Daten

Insgesamt sind die Beschäftigten überwiegend zufrieden mit Ihrer Tätigkeit und ihrem Arbeitsumfeld.

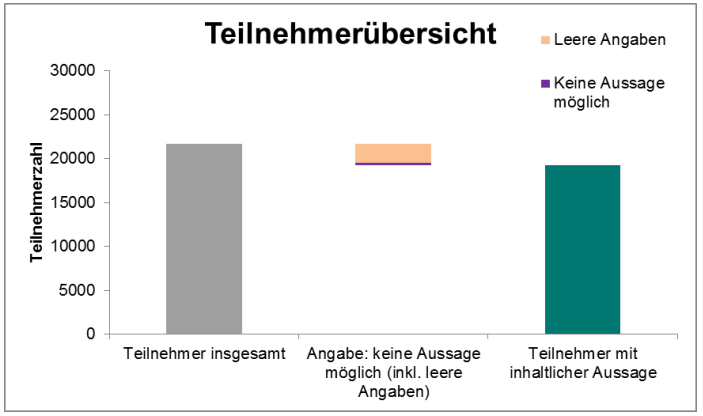
- Die Rücklaufquote bei Fragen der Zufriedenheit beträgt insgesamt 86%.
- Insgesamt wird ein sehr gutes Arbeitsklima gesehen.
- Die Beschäftigten sind in einem hohem Maße zufrieden mit der Tätigkeit, die sie ausüben.
- Sehr positiv wird das hohe Maß an Flexibilität am Arbeitsplatz (Gestaltung des Arbeitstages und der Arbeitszeit) bewertet.
- Der Einfluss auf die Mitgestaltung von Prozessen wird eher negativ beurteilt.
- Mit den beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten ist man wenig zufrieden.
- Die Außenwahrnehmung der eigenen Arbeit wird eher schlecht eingeschätzt.

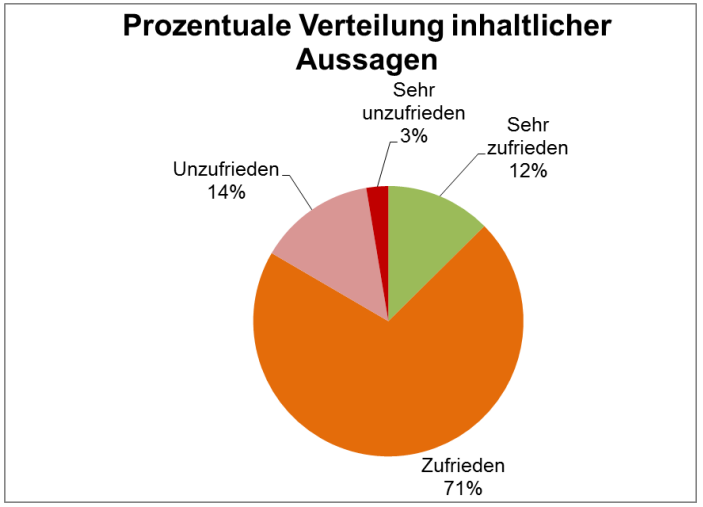


Einzelauswertung: 63% sind mit den Arbeitsbedingungen zufrieden; 37% sind überwiegend unzufrieden

Wie zufrieden sind Sie mit …?			
… den Arbeitsbedingungen im allgemeinen		**Davon keine Aussage möglich**	**Davon leere Angaben**
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	2.441	248	2.193
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	19.255		

Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
Sehr zufrieden	663	3,44%
Zufrieden	11.546	59,96%
Unzufrieden	5.575	28,95%
Sehr unzufrieden	1.471	7,64%



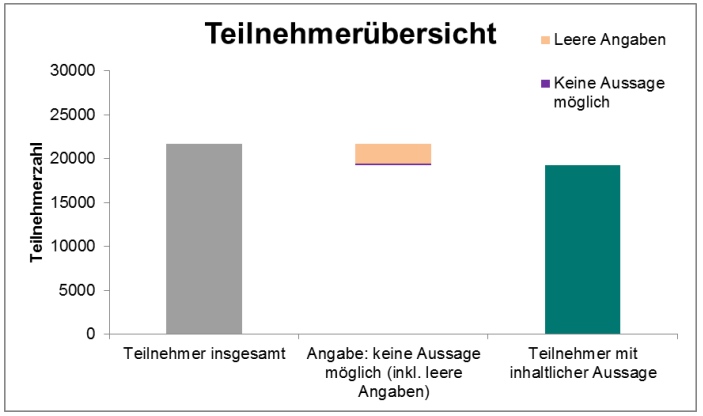


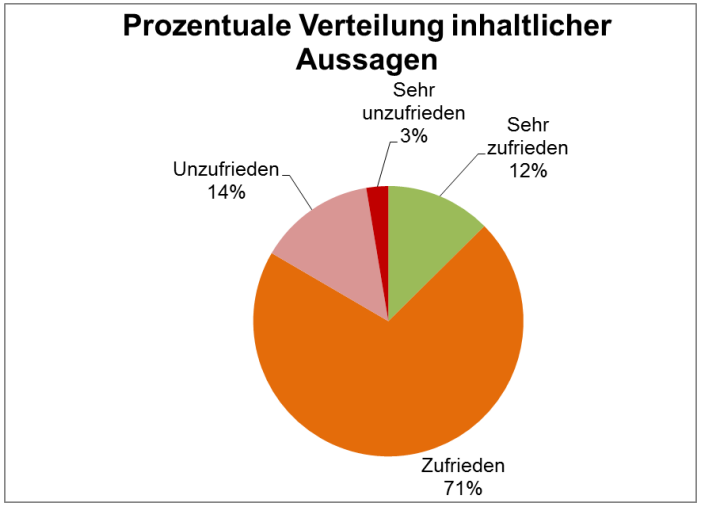
steria mummert consulting
BearingPoint

Einzelauswertung: Über 83% sind mit Ihrem Tätigkeitsfeld zufrieden.

Wie zufrieden sind Sie mit …?			
… Ihrem Tätigkeitsfeld		Davon keine Aussage möglich	Davon leere Angaben
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	2.439	215	2.224
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	19.257		

Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
Sehr zufrieden	2.423	12,58%
Zufrieden	13.638	70,82%
Unzufrieden	2.690	13,97%
Sehr unzufrieden	506	2,63%



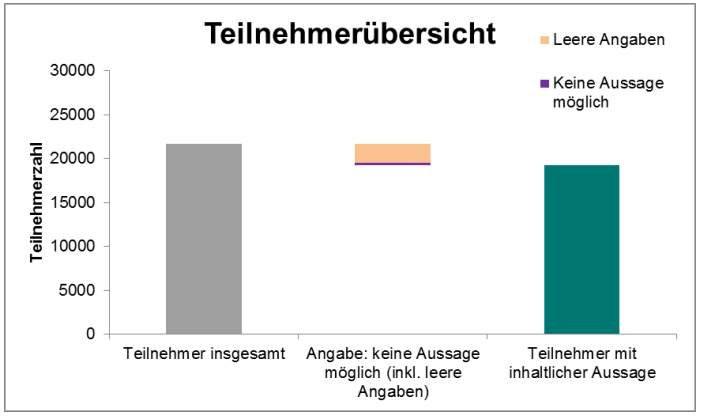


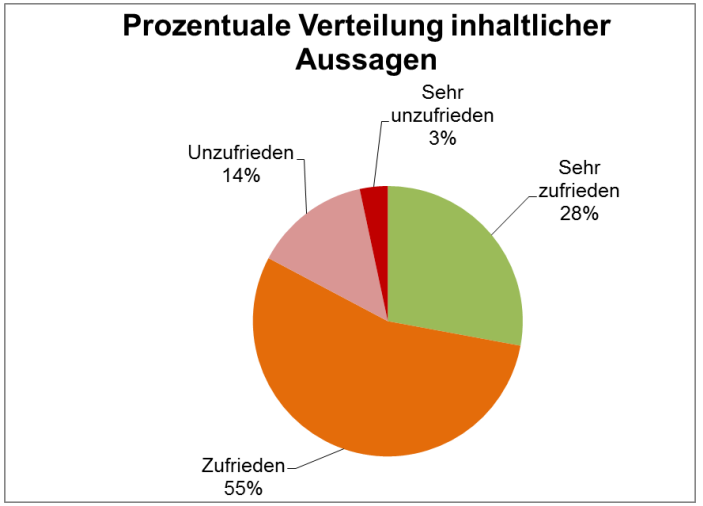
steria mummert consulting
BearingPoint

Einzelauswertung: 83% sind mit dem Arbeitsklima im Team zufrieden.

Wie zufrieden sind Sie mit …?			
… dem Arbeitsklima im Team		**Davon keine Aussage möglich**	**Davon leere Angaben**
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	2.451	279	2.172
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	19.245		

Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
Sehr zufrieden	5.370	27,90%
Zufrieden	10.551	54,82%
Unzufrieden	2.680	13,93%
Sehr unzufrieden	644	3,35%

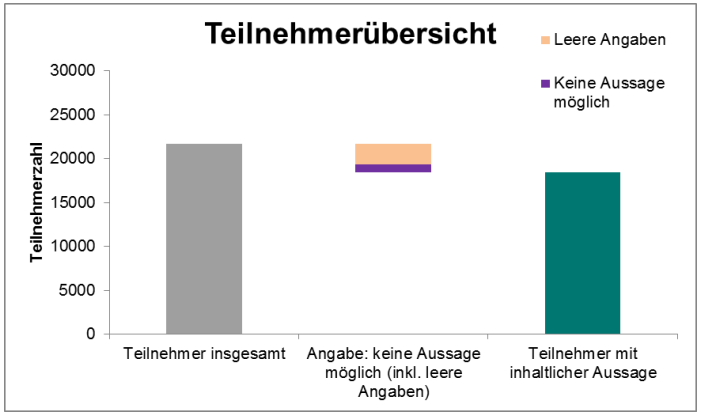


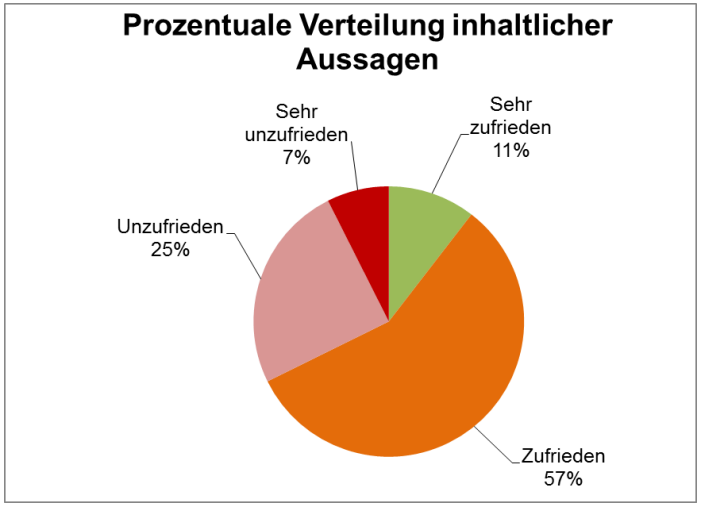


Einzelauswertung: Knapp 68% sind mit den Entscheidungskompetenzen des Vorgesetzten zufrieden; 32% sind überwiegend unzufrieden

Wie zufrieden sind Sie mit …?			
… der Strukturierungs- und Entscheidungskompetenz Ihres/r Vorgesetzten		**Davon keine Aussage möglich**	**Davon leere Angaben**
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	3.238	858	2.380
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	18.458		

Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
Sehr zufrieden	1.931	10,46%
Zufrieden	10.566	57,24%
Unzufrieden	4.591	24,87%
Sehr unzufrieden	1.370	7,42%



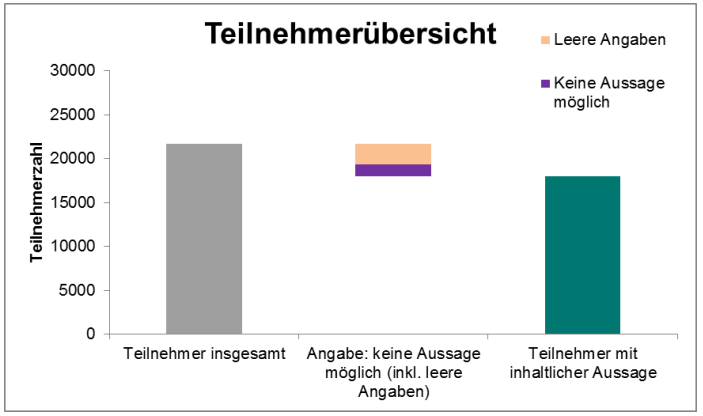


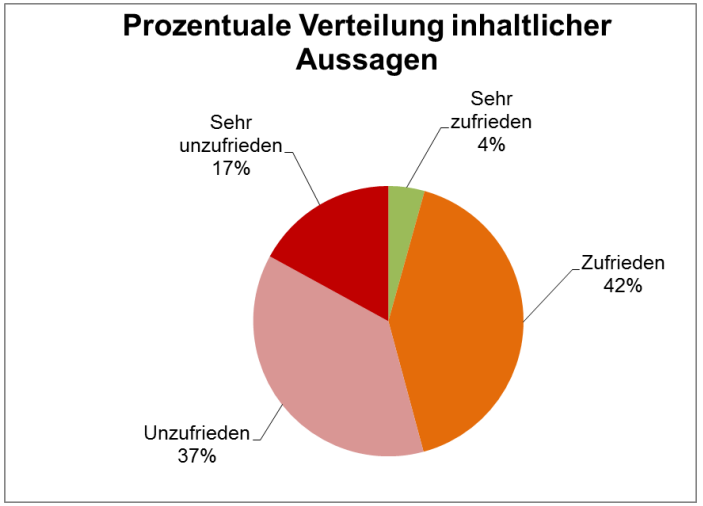
steria mummert consulting
BearingPoint

Einzelauswertung: 46% sind mit der Außenwahrnehmung zufrieden; rund 54% sind überwiegend unzufrieden.

Wie zufrieden sind Sie mit …?			
… der Außenwahrnehmung Ihrer Tätigkeit		**Davon keine Aussage möglich**	**Davon leere Angaben**
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	3.690	1.359	2.331
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	18.006		

Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
Sehr zufrieden	779	4,33%
Zufrieden	7.469	41,48%
Unzufrieden	6.691	37,16%
Sehr unzufrieden	3.067	17,03%



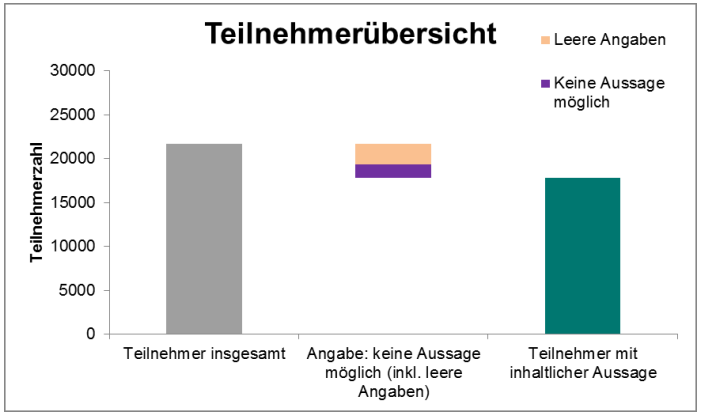


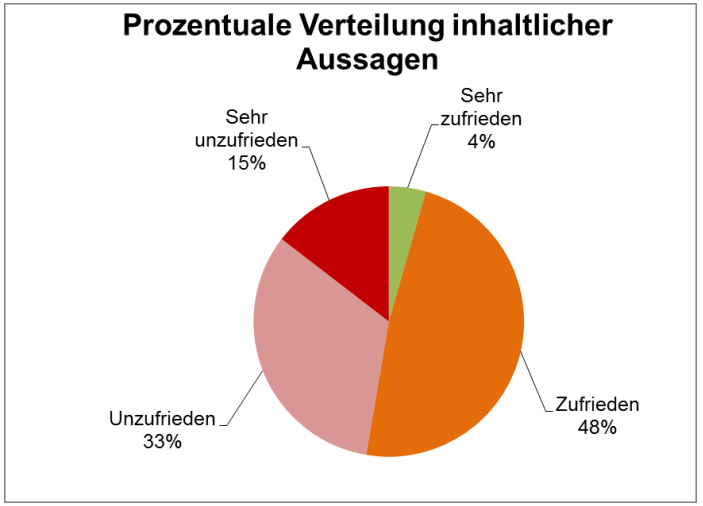
steria mummert consulting
BearingPoint

Einzelauswertung: Knapp 53% sind mit den beruflichen Entwicklungs-möglichkeiten zufrieden; 47% sind überwiegend unzufrieden.

Wie zufrieden sind Sie mit …?			
… den beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten		**Davon keine Aussage möglich**	**Davon leere Angaben**
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	3.906	1.585	2.321
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	17.790		

Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
Sehr zufrieden	790	4,44%
Zufrieden	8.582	48,24%
Unzufrieden	5.829	32,77%
Sehr unzufrieden	2.589	14,55%



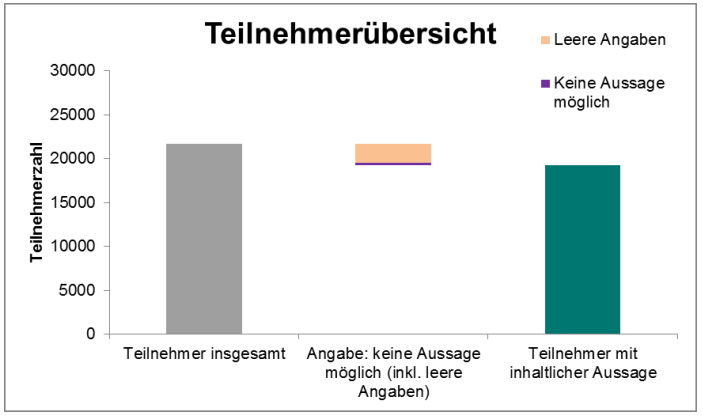


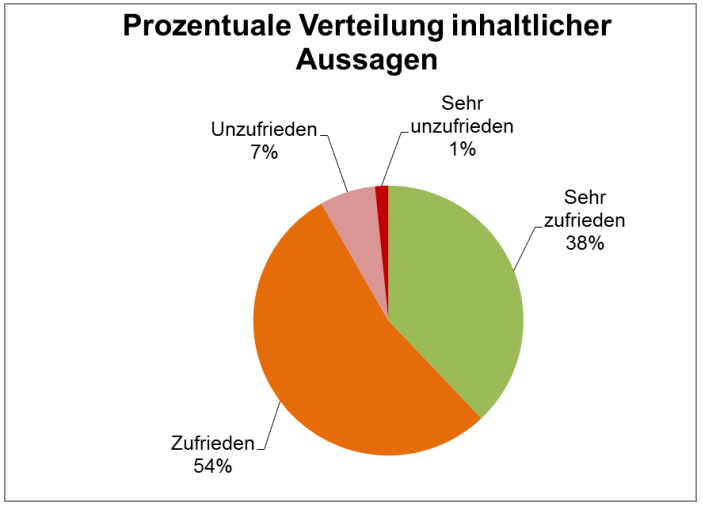
steria mummert consulting
BearingPoint

Einzelauswertung: Fast 92% sind mit den Gestaltungsmöglichkeiten der Arbeitszeit zufrieden.

Wie zufrieden sind Sie mit …?			
… den Gestaltungsmöglichkeiten Ihrer Arbeitszeit		**Davon keine Aussage möglich**	**Davon leere Angaben**
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	2.460	266	2.194
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	19.236		

Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
Sehr zufrieden	7.293	37,91%
Zufrieden	10.354	53,83%
Unzufrieden	1.283	6,67%
Sehr unzufrieden	306	1,59%



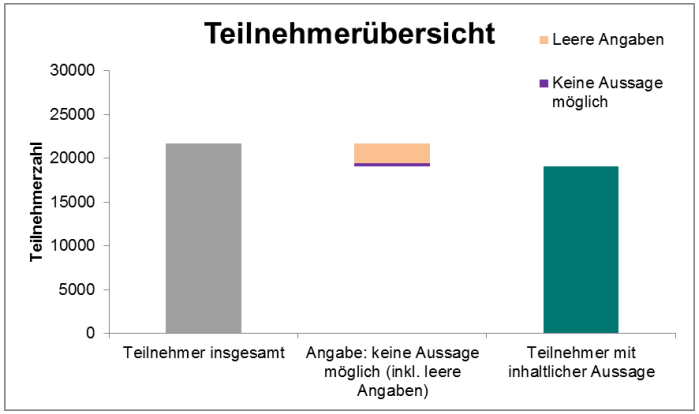


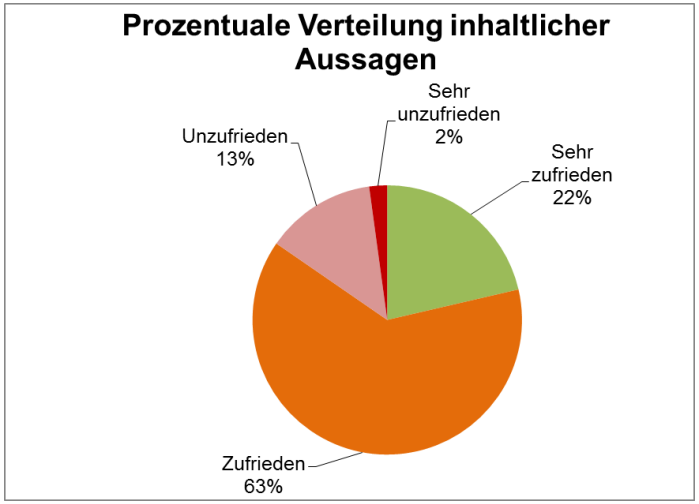
steria mummert consulting
BearingPoint.

Einzelauswertung: Über 84% sind mit den Gestaltungsmöglichkeiten des Arbeitstages zufrieden

Wie zufrieden sind Sie mit …?			
… den Gestaltungsmöglichkeiten Ihres Arbeitstages		**Davon keine Aussage möglich**	**Davon leere Angaben**
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	2.652	422	2.230
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	19.044		

Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
Sehr zufrieden	4.069	21,37%
Zufrieden	12.045	63,25%
Unzufrieden	2.520	13,23%
Sehr unzufrieden	410	2,15%



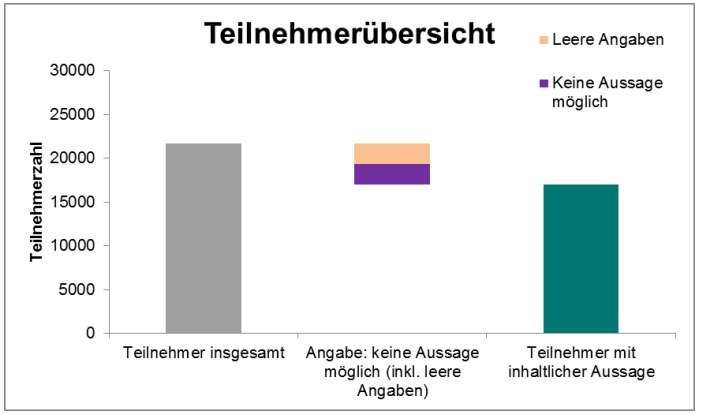


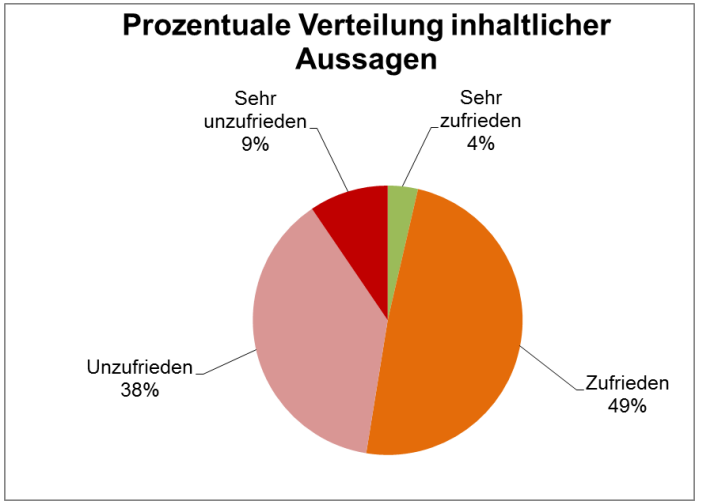
steria mummert consulting
BearingPoint

Einzelauswertung: 52% sind mit den Möglichkeiten der Mitgestaltung von Prozessen zufrieden; 48% sind überwiegend unzufrieden.

Wie zufrieden sind Sie mit …?			
… den Möglichkeiten zur Mitgestaltung von Prozessen		**Davon keine Aussage möglich**	**Davon leere Angaben**
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	4.655	2.344	2.311
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	17.041		

Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
Sehr zufrieden	616	3,61%
Zufrieden	8.339	48,93%
Unzufrieden	6.469	37,96%
Sehr unzufrieden	1.617	9,49%

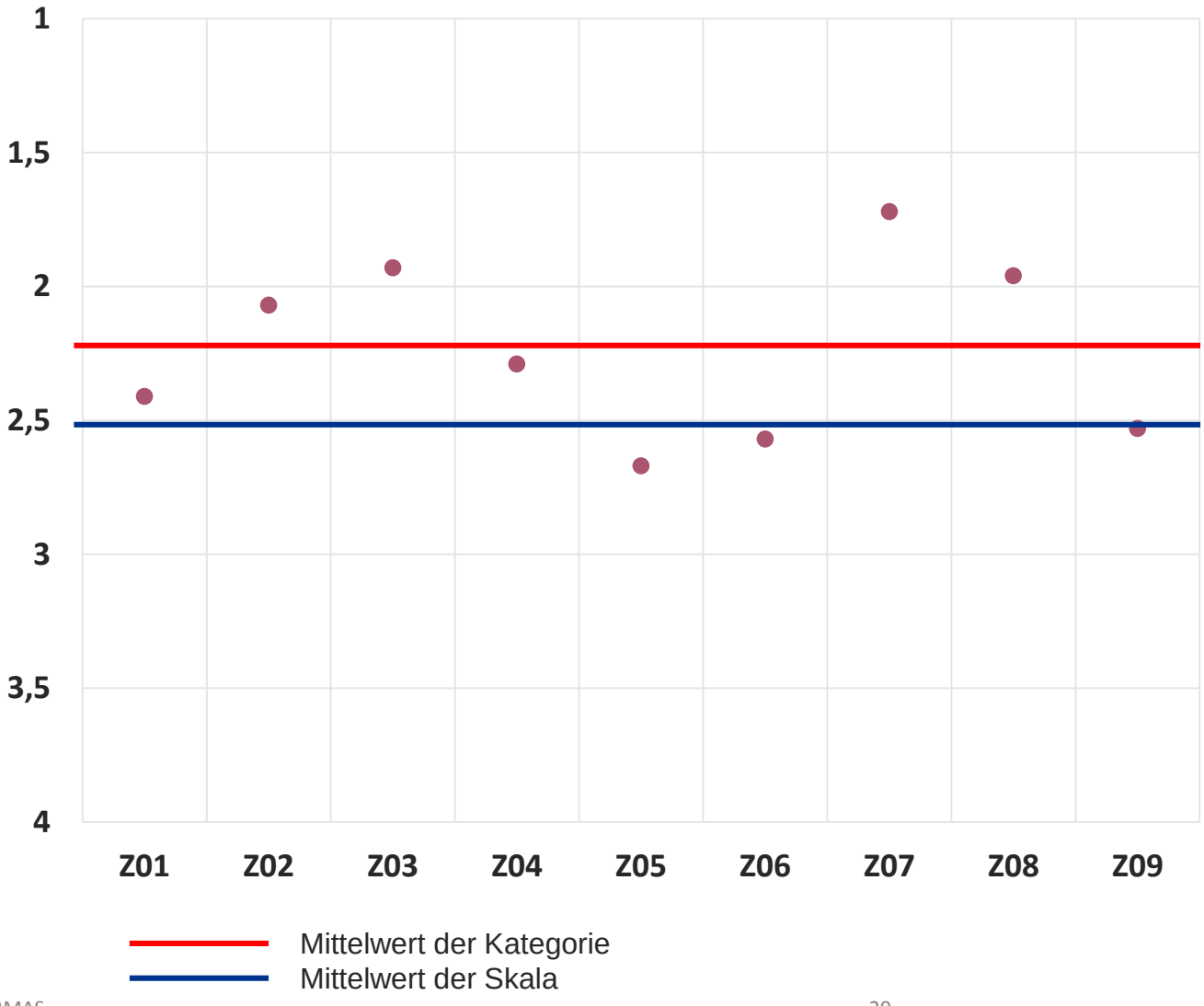


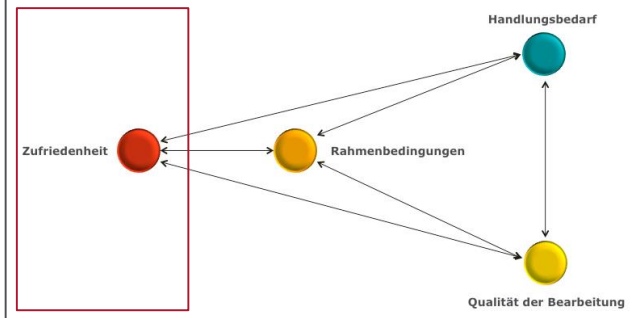


steria mummert consulting
BearingPoint.

Die relativ hohe Gesamtzufriedenheit beruht vor allem auf dem Tätigkeitsfeld, dem Arbeitsklima und einer flexiblen persönlichen Arbeitsgestaltung.

Mittelwerte über Antworten der Kategorie Zufriedenheit





Z01 = Arbeitsbedingungen im allgemeinen

Z02 = Tätigkeitsfeld

Z03 = Arbeitsklima im Team

Z04 = Kompetenz Vorgesetzter

Z05 = Außenwahrnehmung Ihrer Tätigkeit

Z06 = Berufl. Entwicklungsmöglichkeiten

Z07 = Gestaltungsmöglichkeiten Arbeitszeit

Z08 = Gestaltungsmöglichkeiten Arbeitstag

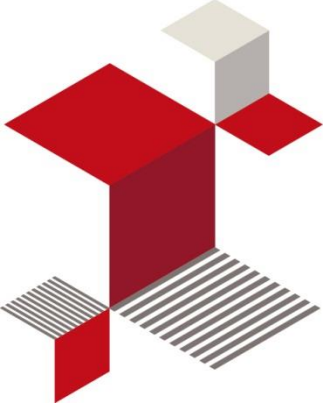
Z09 = Mitgestaltung von Prozessen

Wie zufrieden sind sie?
1 = sehr zufrieden
2 = zufrieden
3 = unzufrieden
4 = sehr unzufrieden

Motivation wird vor allem aus der persönlichen Aufgabe, der flexiblen Arbeitsgestaltung und dem Arbeitsklima im Team gewonnen.

Zufriedenheit fördernd	Zufriedenheit hemmend
▪ Arbeitsklima im Team ▪ Gestaltungsmöglichkeiten der Arbeitszeit ▪ Gestaltungsmöglichkeiten des Arbeitstages ▪ Individuelles Tätigkeitsfeld	▪ Außenwahrnehmung (Öffentlichkeit) der eigenen Arbeit ▪ Berufliche Entwicklungsmöglichkeiten ▪ Möglichkeit Prozesse aktiv mitzugestalten

- Zufriedenheitssteigernde Möglichkeiten liegen in dem Aufzeigen von beruflichen Entwicklungschancen/-perspektiven (z.B. hauseigene, trägerübergreifende Personalentwicklungskonzepte)
- Dies gilt insbesondere für die kommunal Beschäftigten (Praxisaufstieg, horizontale und vertikale Entwicklung)
- Eine weitere Möglichkeit liegt darin, die Beschäftigten stärker in die Prozessgestaltung einzubeziehen und das Know-How zu nutzen (OE, Qualitätszirkel, Leitbild, Arbeits-anweisungen etc.)

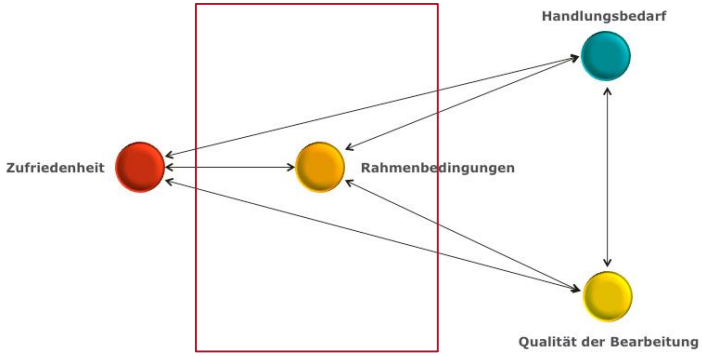


Agenda

- Hintergrund und Zielsetzung
- Methodik der Befragung und Auswertung
- Rücklauf und Repräsentativität
- **Ergebnisse - Rahmenbedingungen**
- Zusammenhänge
- Handlungsbedarfe
- Soziodemographische Daten

Insgesamt werden die Rahmenbedingungen aufgrund der Arbeitsbelastung, - organisation, - und –unterstützung eher schlecht beurteilt.

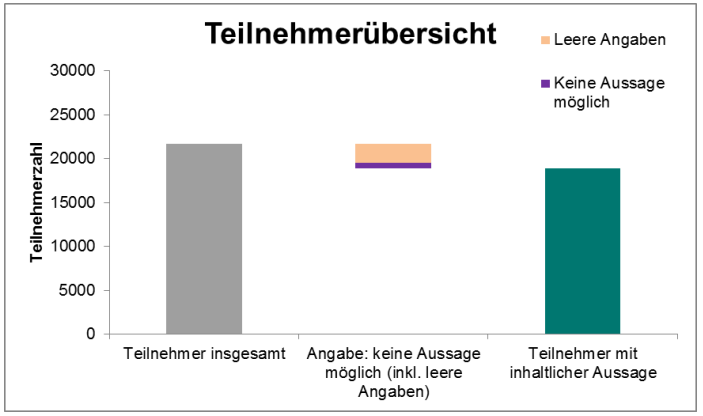
- Die Rücklaufquote bei Fragen der Rahmen-bedingungen beträgt 85%.
- Man fühlt sich gut befähigt, die Aufgabe zu bewältigen und ist mit den Möglichkeiten der Fort- und Weiterbildung zufrieden.
- Die persönliche Ebene der Zusammenarbeit (Wertschätzung, Wissensaustausch) und Führung (Wertschätzung) wird übergreifend positiv bewertet.
- Die Rahmenbedingungen für einen reibungslosen Arbeitsablaufs werden eher negativ (Recht, IT, Räumlichkeit) bewertet.
- Insgesamt wird die Arbeitsbelastung als sehr hoch empfunden (kein ausreichendes Zeitbudget für die Fallbearbeitung, Zusatzaufgaben)
- Die individuelle Arbeitsorganisation wird häufig eher negativ eingeschätzt (Vertretungsregelung, Ermessensspielraum, Priorisierung)

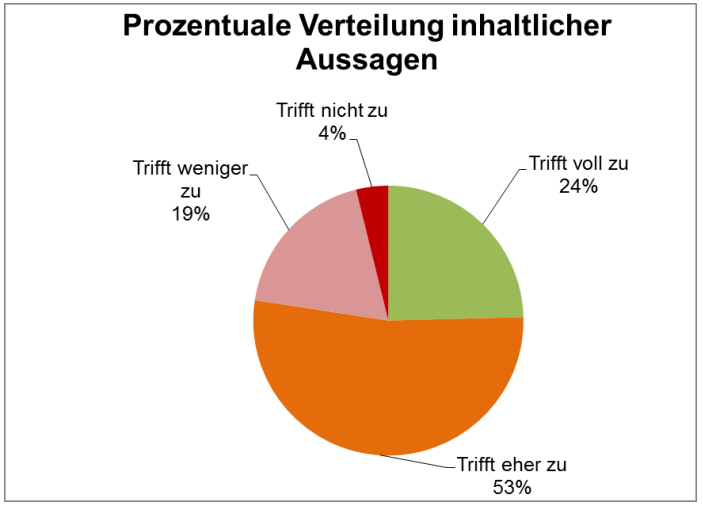


Knapp 77% geben an, Anerkennung und Wertschätzung durch Kollegen zu erhalten.

Wie sehr treffen die folgenden Aussagen auf Sie persönlich zu?			
Ich erhalte von Kolleginnen und Kollegen Anerkennung und Wertschätzung.		**Davon keine Aussage möglich**	**Davon leere Angaben**
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	2.838	707	2.131
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	18.858		

Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
Trifft voll zu	4.639	24,60%
Trifft eher zu	9.960	52,82%
Trifft weniger zu	3.533	18,73%
Trifft nicht zu	725	3,84%



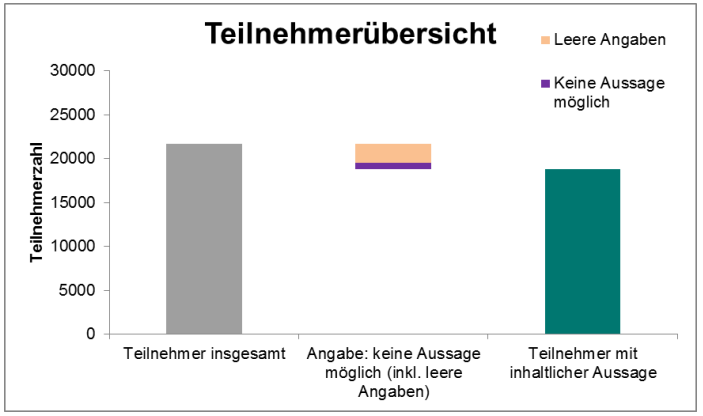


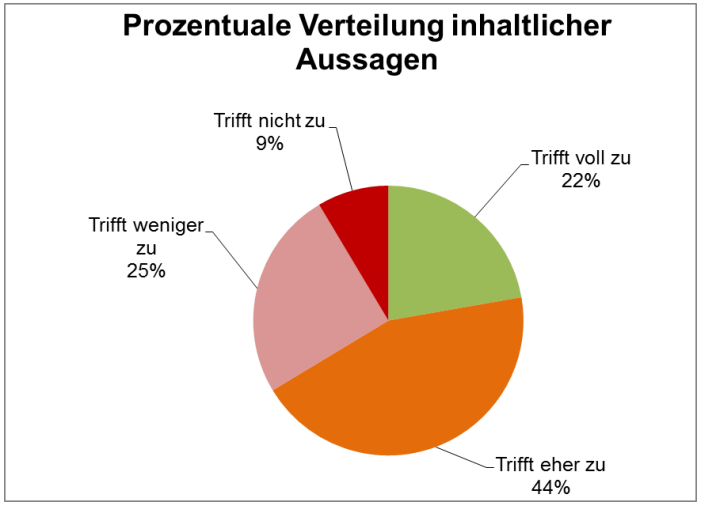
steria mummert consulting
BearingPoint.

Über 66% geben an, Anerkennung und Wertschätzung durch Führungskräfte zu erhalten, 34% verneinen dies.

Wie sehr treffen die folgenden Aussagen auf Sie persönlich zu?			
Ich erhalte von meiner Führungskraft Anerkennung und Wertschätzung.		**Davon keine Aussage möglich**	**Davon leere Angaben**
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	2.867	666	2.201
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	18.829		

Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
Trifft voll zu	4.186	22,23%
Trifft eher zu	8.308	44,12%
Trifft weniger zu	4.723	25,08%
Trifft nicht zu	1.612	8,56%



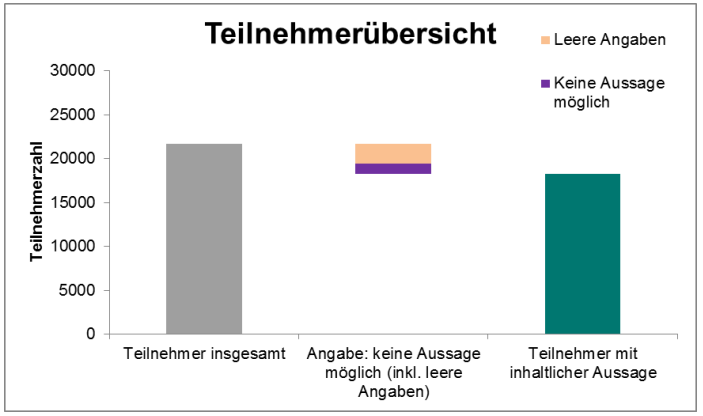


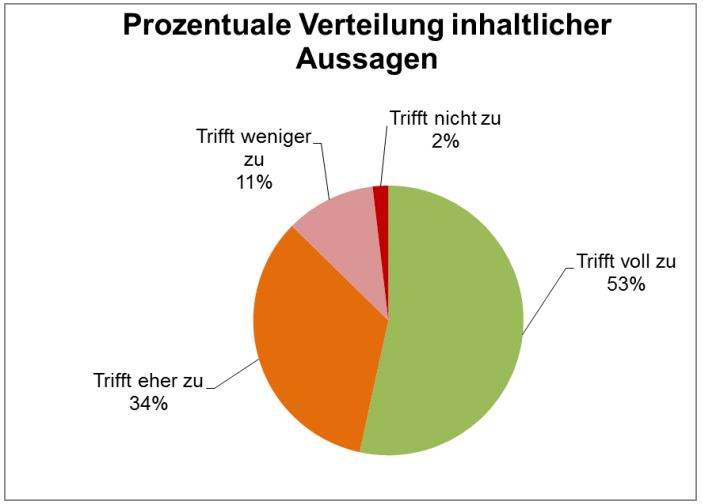
steria mummert consulting
BearingPoint.

88% geben an, dass die Komplexität der Rechtsvorschriften zu einem Mehraufwand führt.

Wie sehr treffen die folgenden Aussagen auf Sie persönlich zu?			
Die Veränderung und Komplexität der Rechtsvorschriften führen in meiner täglichen Fallbearbeitung zu einem Mehraufwand.		**Davon keine Aussage möglich**	**Davon leere Angaben**
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	3.389	1.086	2.303
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	18.307		

Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
Trifft voll zu	9.780	53,42%
Trifft eher zu	6.211	33,93%
Trifft weniger zu	1.975	10,79%
Trifft nicht zu	341	1,86%

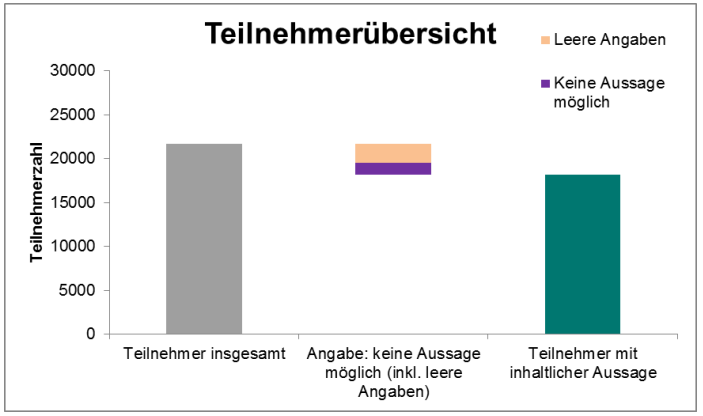


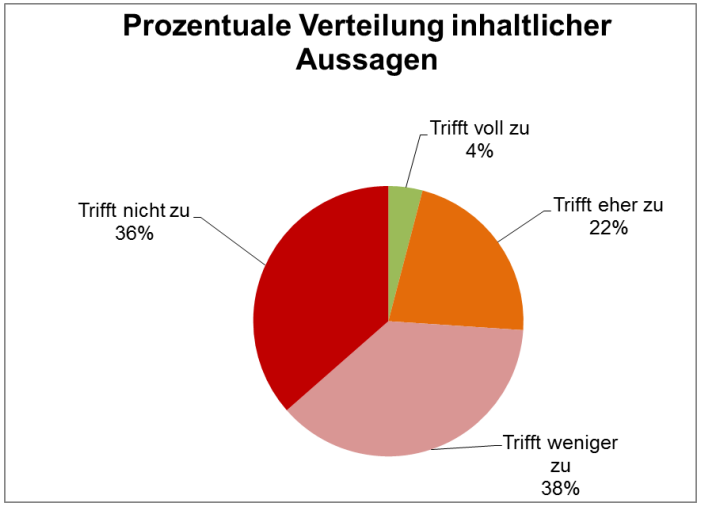


74% sind der Meinung, dass ihnen kein angemessenes Zeitbudget zur Verfügung steht.

Wie sehr treffen die folgenden Aussagen auf Sie persönlich zu?			
Für die Fallbearbeitung steht mir ein angemessenes Zeitbudget zur Verfügung.		**Davon keine Aussage möglich**	**Davon leere Angaben**
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	3.555	1.381	2.174
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	18.141		

Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
Trifft voll zu	740	4,08%
Trifft eher zu	3.986	21,97%
Trifft weniger zu	6.803	37,50%
Trifft nicht zu	6.612	36,45%

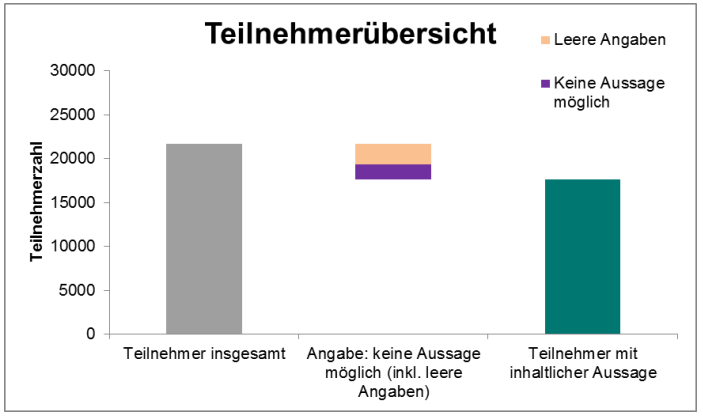


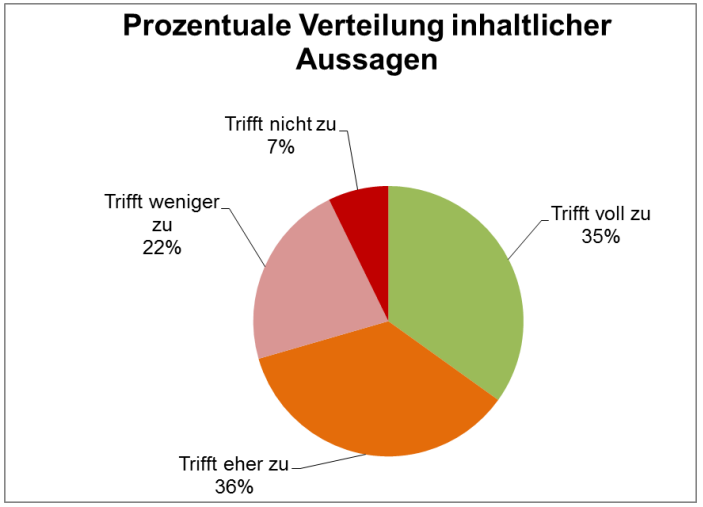


70% geben an, dass es aufgrund von Zusatzaufgaben zu wenig Zeit für die Fallbearbeitung zur Verfügung steht

Wie sehr treffen die folgenden Aussagen auf Sie persönlich zu?			
Neben meiner Kernaufgabe der Fallbearbeitung kommen häufig interne Zusatzaufgaben (wie z.B. Führung zusätzlicher Listen) auf mich zu. Dadurch mangelt es mir an Zeit für die eigentliche Fallbearbeitung.		**Davon keine Aussage möglich**	**Davon leere Angaben**
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	4.050	1.728	2.322
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	17.646		

Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
Trifft voll zu	6.158	34,90%
Trifft eher zu	6.286	35,62%
Trifft weniger zu	3.926	22,25%
Trifft nicht zu	1.276	7,23%



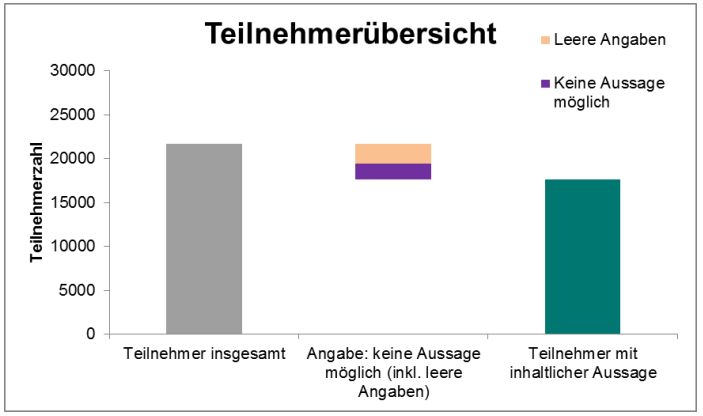


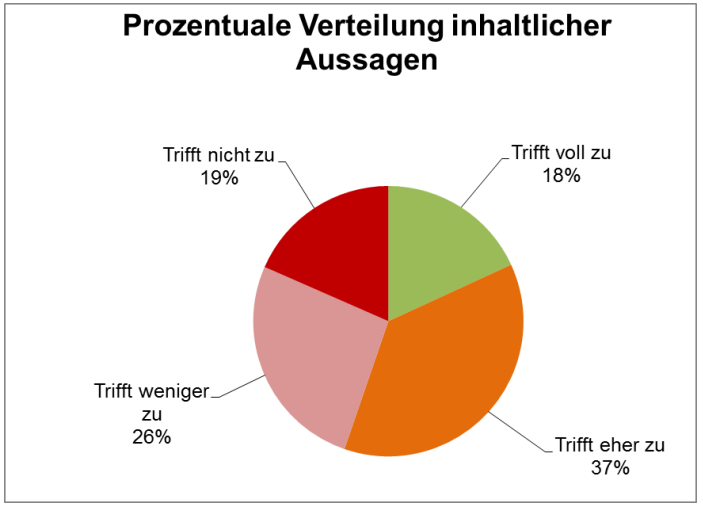
steria mummert consulting
BearingPoint.

55% geben an, dass es bei Abwesenheit eine Regelung zur kontinuierlichen Weiterbearbeitung der Fälle gibt

Wie sehr treffen die folgenden Aussagen auf Sie persönlich zu?			
Bei meiner Abwesenheit gibt es eine Regelung zur kontinuierlichen Bearbeitung meiner Fälle.		**Davon keine Aussage möglich**	**Davon leere Angaben**
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	4.101	1.844	2.257
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	17.595		

Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
Trifft voll zu	3.192	18,14%
Trifft eher zu	6.532	37,12%
Trifft weniger zu	4.628	26,30%
Trifft nicht zu	3.243	18,43%

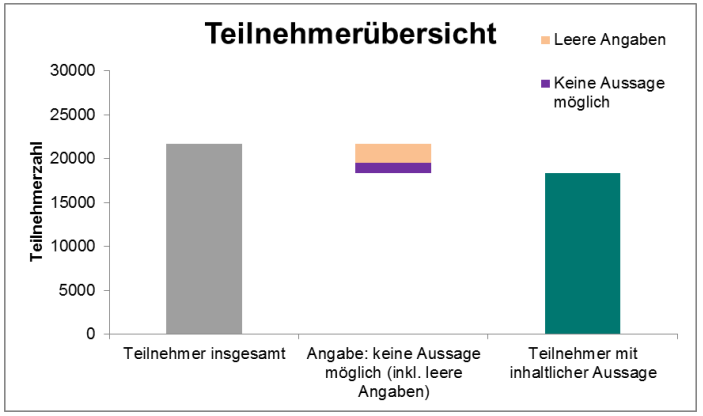


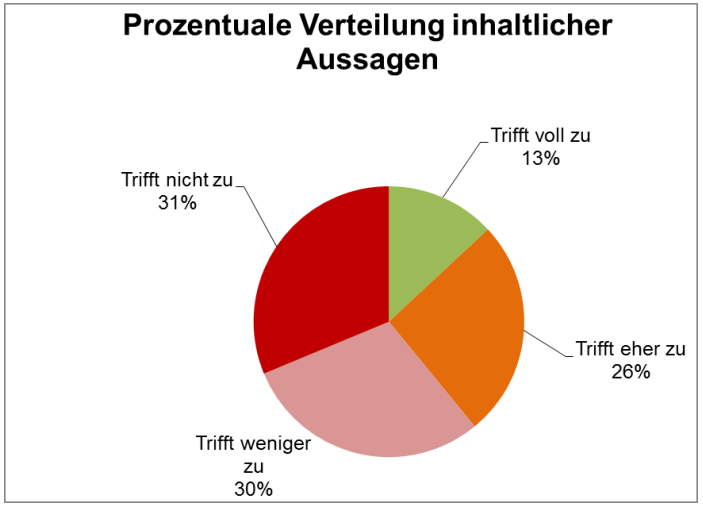


39% geben an, bei Abwesenheit würden Arbeiten durch Vertretungen vollumfänglich erledigt, 61% verneinen das

Wie sehr treffen die folgenden Aussagen auf Sie persönlich zu?			
Während meiner Abwesenheit werden meine Aufgaben von meiner Vertretung vollumfänglich erledigt.		**Davon keine Aussage möglich**	**Davon leere Angaben**
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	3.301	1.146	2.155
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	18.395		

Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
Trifft voll zu	2.403	13,06%
Trifft eher zu	4.783	26,00%
Trifft weniger zu	5.458	29,67%
Trifft nicht zu	5.751	31,26%

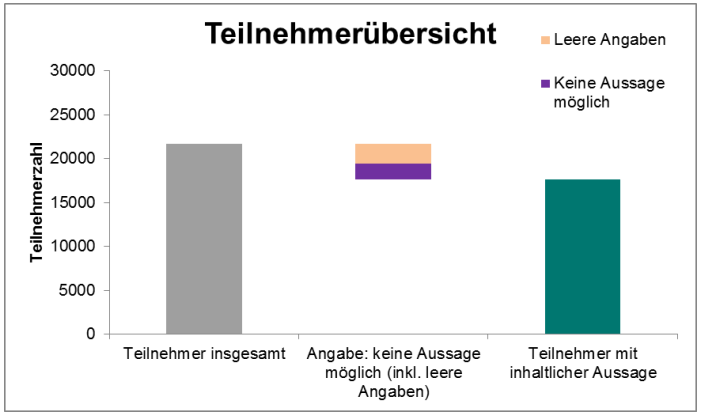




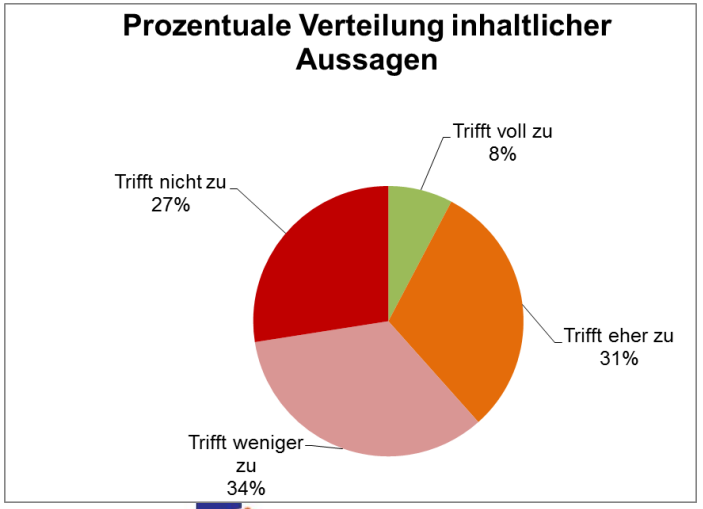
62% geben an, dass die Vertretungsaufgaben zugewiesenen Vertretungsaufgaben nicht leistbar sind.

R17: Wie sehr treffen die folgenden Aussagen auf Sie persönlich zu?
Die mir zugewiesenen Vertretungsaufgaben sind leistbar.

Wie sehr treffen die folgenden Aussagen auf Sie persönlich zu? Die mir zugewiesenen Vertretungsaufgaben sind leistbar.		Davon keine Aussage möglich	Davon leere Angaben
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	4.089	1.882	2.207
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	17.607		



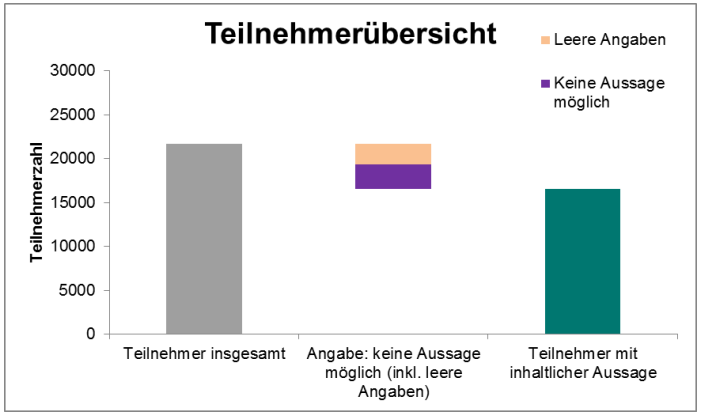
Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
Trifft voll zu	1.359	7,72%
Trifft eher zu	5.403	30,69%
Trifft weniger zu	6.008	34,12%
Trifft nicht zu	4.837	27,47%

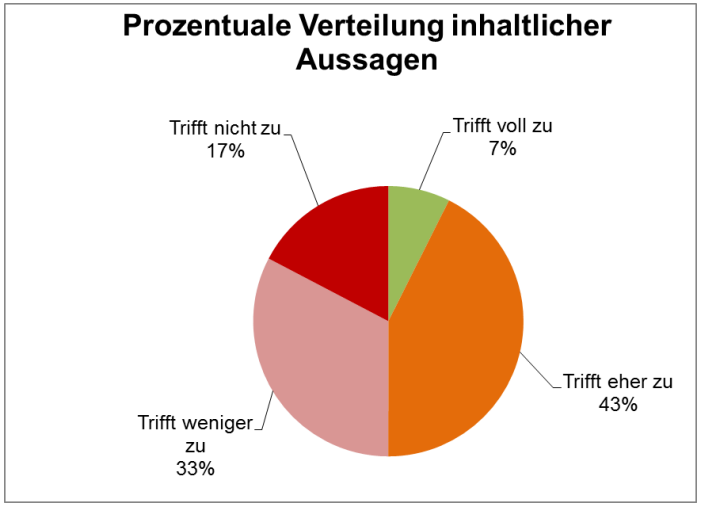


In 50% der Fälle liegen Arbeitsanweisungen zur Ausübung des Ermessens am Arbeitsplatz vor

Wie sehr treffen die folgenden Aussagen auf Sie persönlich zu?			
Für meinen Arbeitsplatz liegen Arbeitsanweisungen zur Ausübung des Ermessens vor.		**Davon keine Aussage möglich**	**Davon leere Angaben**
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	5.107	2.722	2.385
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	16.589		

Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
Trifft voll zu	1.228	7,40%
Trifft eher zu	7.070	42,62%
Trifft weniger zu	5.416	32,65%
Trifft nicht zu	2.875	17,33%

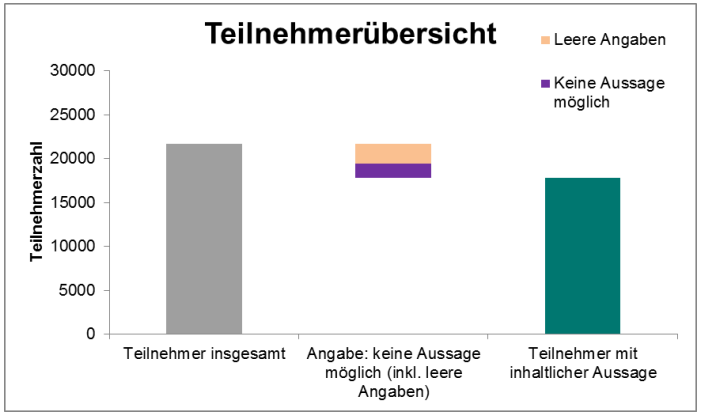


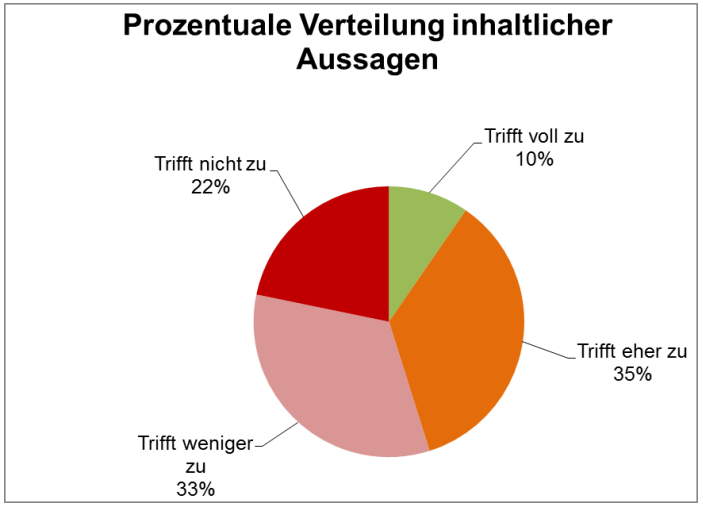


46% geben an, sie würden in Belastungssituationen bei der Priorisierung der Aufgaben durch Vorgesetzte unterstützt, 54% verneinen das.

Wie sehr treffen die folgenden Aussagen auf Sie persönlich zu?			
In Belastungssituationen werde ich von meiner Führungskraft bei der Priorisierung meiner Aufgaben unterstützt.		**Davon keine Aussage möglich**	**Davon leere Angaben**
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	3.858	1.571	2.287
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	17.838		

Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
Trifft voll zu	1.716	9,62%
Trifft eher zu	6.337	35,53%
Trifft weniger zu	5.901	33,08%
Trifft nicht zu	3.884	21,77%

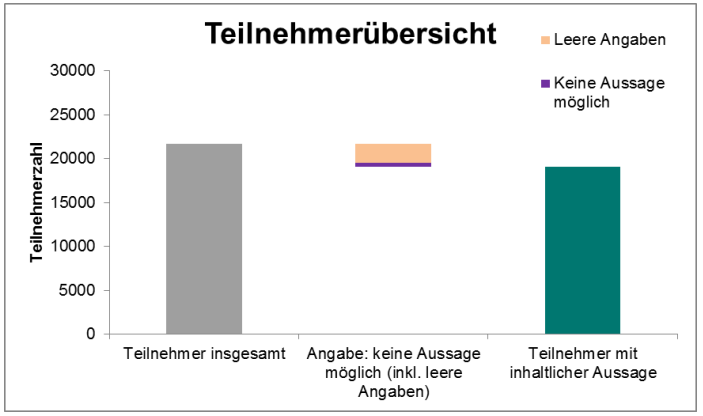


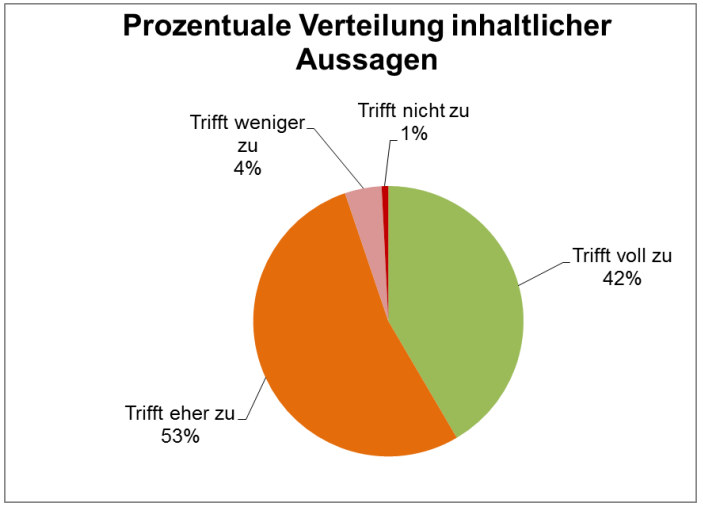


95% geben an, dass sie durch ihre Fähigkeiten und Kenntnisse in der Lage wären, die Aufgaben zu erfüllen

Wie sehr treffen die folgenden Aussagen auf Sie persönlich zu?			
Durch meine Fähigkeiten und Kenntnisse bin ich in der Lage, meine Aufgaben zu erfüllen.		**Davon keine Aussage möglich**	**Davon leere Angaben**
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	2.590	390	2.200
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	19.106		

Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
Trifft voll zu	7.938	41,55%
Trifft eher zu	10.174	53,25%
Trifft weniger zu	841	4,40%
Trifft nicht zu	153	0,80%



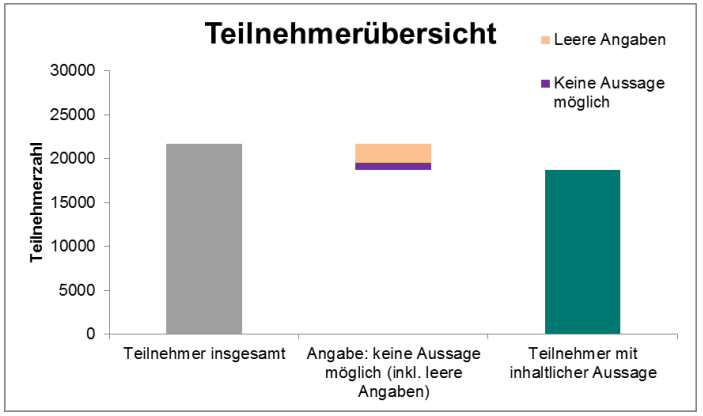


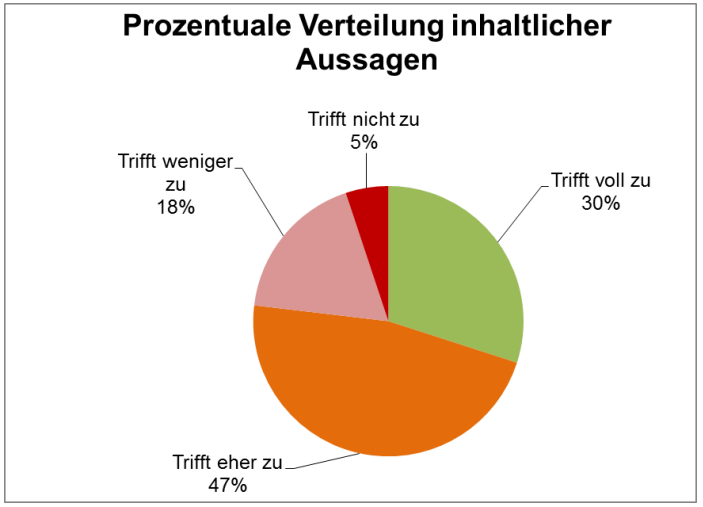
steria mummert consulting
BearingPoint.

77% geben an, sie hätten die Möglichkeit an Fort- und Weiterbildungen teilzunehmen, 23% verneinen das

Wie sehr treffen die folgenden Aussagen auf Sie persönlich zu?			
Ich habe die Möglichkeit, an Fort- und Weiterbildungen teilzunehmen.		**Davon keine Aussage möglich**	**Davon leere Angaben**
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	2.967	767	2.200
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	18.729		

Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
Trifft voll zu	5.613	29,97%
Trifft eher zu	8.785	46,91%
Trifft weniger zu	3.374	18,01%
Trifft nicht zu	957	5,11%



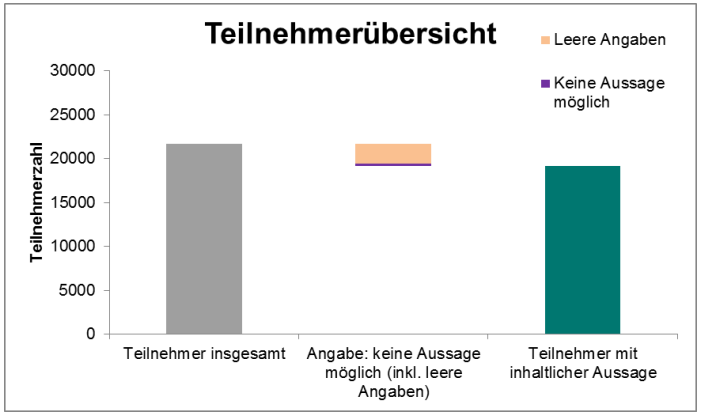


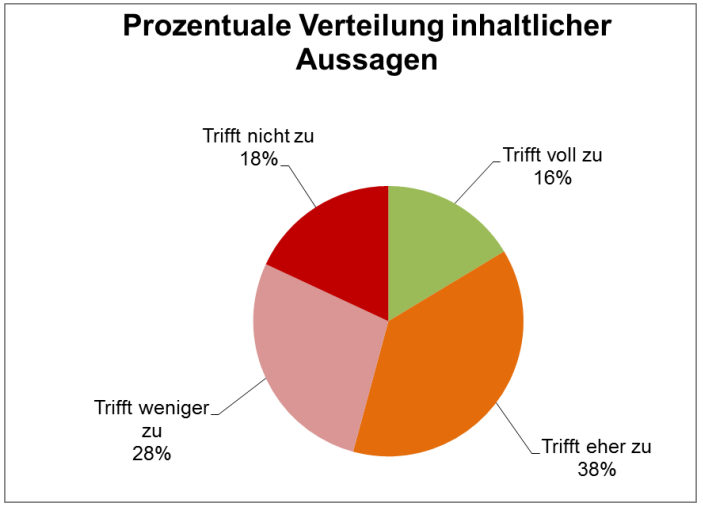
steria mummert consulting
BearingPoint.

54% sind der Auffassung, dass die räumlichen Arbeitsbedingungen einen störungsfreien Arbeitsablauf ermöglichen, 46% verneinen das

Wie sehr treffen die folgenden Aussagen auf Sie persönlich zu?			
Die räumlichen Arbeitsbedingungen ermöglichen mir einen störungsfreien Arbeitsablauf.		**Davon keine Aussage möglich**	**Davon leere Angaben**
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	2.550	297	2.253
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	19.146		

Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
Trifft voll zu	3.133	16,36%
Trifft eher zu	7.245	37,84%
Trifft weniger zu	5.309	27,73%
Trifft nicht zu	3.459	18,07%



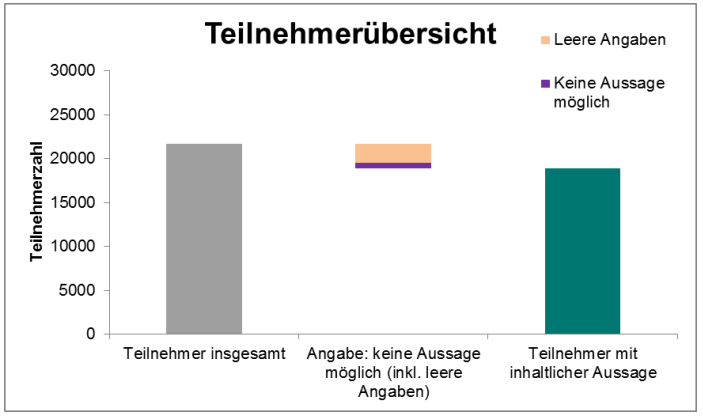


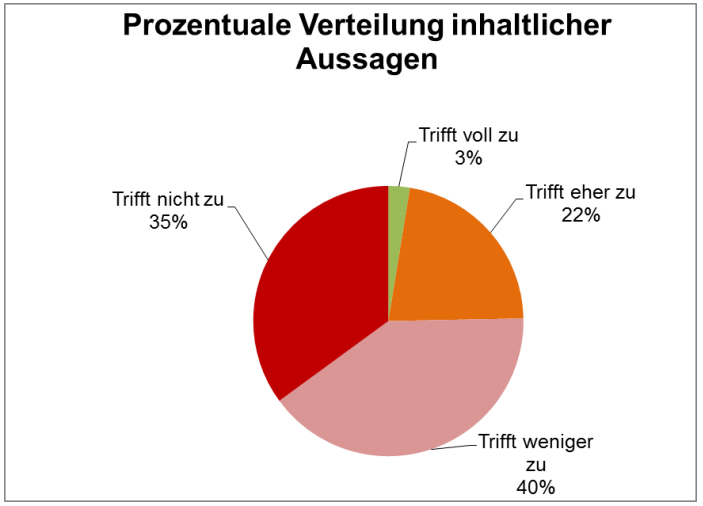
steria mummert consulting
BearingPoint

Nur 25% geben an, dass die vorhandenen IT-Anwendungen einen störungsfreien Arbeitsablauf ermöglichen

Wie sehr treffen die folgenden Aussagen auf Sie persönlich zu?			
Die vorhandenen IT-Anwendungen (vor allem A2LL und ERP) ermöglichen mir einen störungs-freien Arbeitsablauf.		**Davon keine Aussage möglich**	**Davon leere Angaben**
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	2.836	661	2.175
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	18.860		

Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
Trifft voll zu	483	2,56%
Trifft eher zu	4.173	22,13%
Trifft weniger zu	7.594	40,27%
Trifft nicht zu	6.610	35,05%

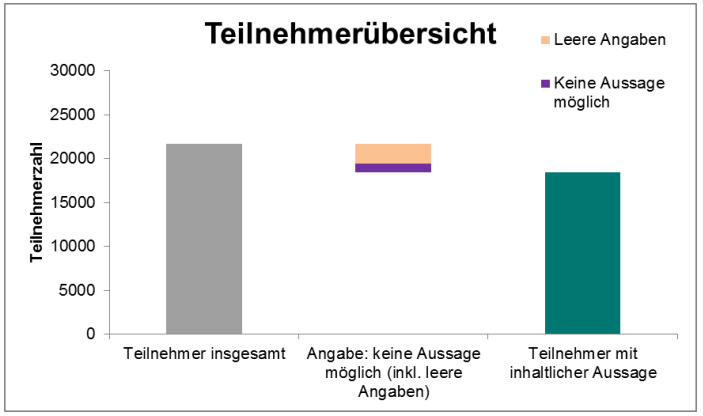


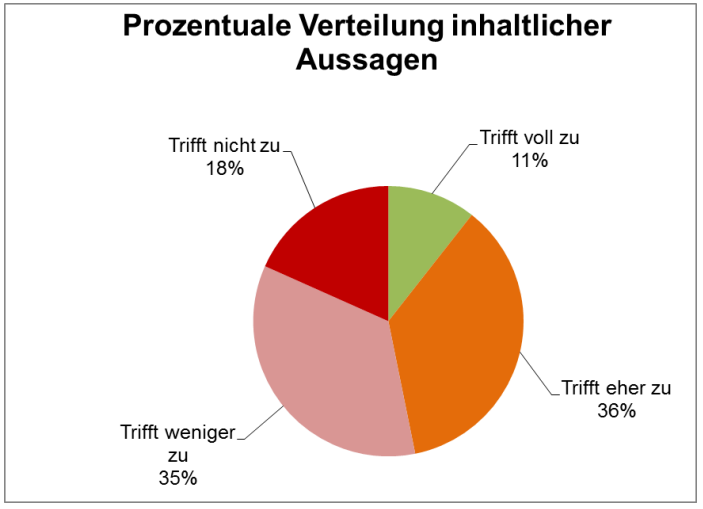


47% erhalten bei erhöhtem Arbeitsaufwand Unterstützung durch Kollegen

Wie sehr treffen die folgenden Aussagen auf Sie persönlich zu?			
Bei zeitweilig erhöhtem Arbeitsaufkommen erhalte ich Unterstützung von meinen Kollegen.		**Davon keine Aussage möglich**	**Davon leere Angaben**
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	3.266	1.023	2.243
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	18.430		

Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
Trifft voll zu	1.953	10,60%
Trifft eher zu	6.675	36,22%
Trifft weniger zu	6.424	34,86%
Trifft nicht zu	3.378	18,33%

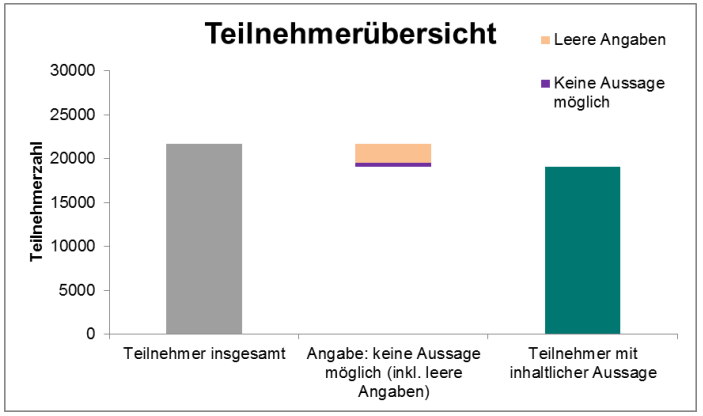


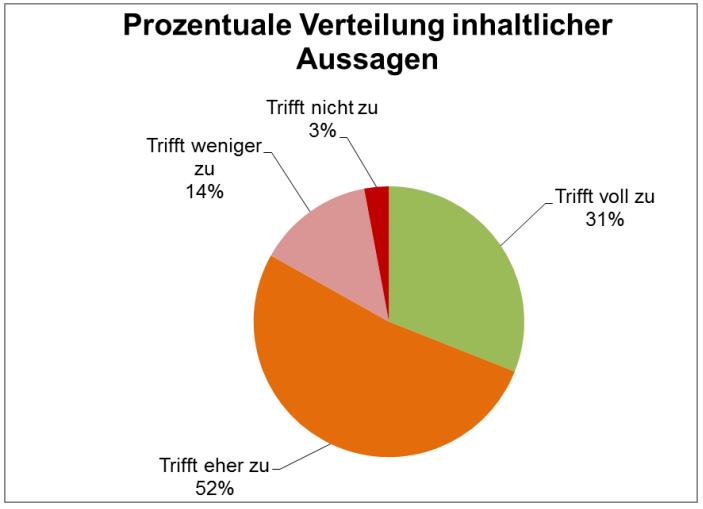


83% geben an, der Erfahrungs- und Wissensaustausch mit Kollegen funktioniere reibungslos

Wie sehr treffen die folgenden Aussagen auf Sie persönlich zu?			
Der Erfahrungs- und Wissensaustausch zwischen meinen Kollegen und mir funktioniert reibungslos.		**Davon keine Aussage möglich**	**Davon leere Angaben**
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	2.594	404	2.190
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	19.102		

Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
Trifft voll zu	5.922	31,00%
Trifft eher zu	9.959	52,14%
Trifft weniger zu	2.661	13,93%
Trifft nicht zu	560	2,93%



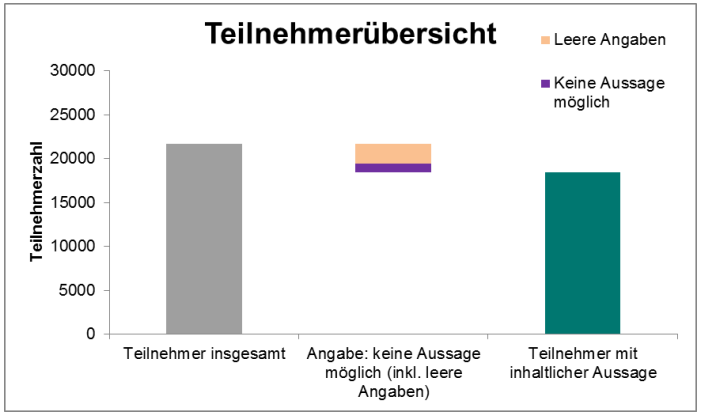


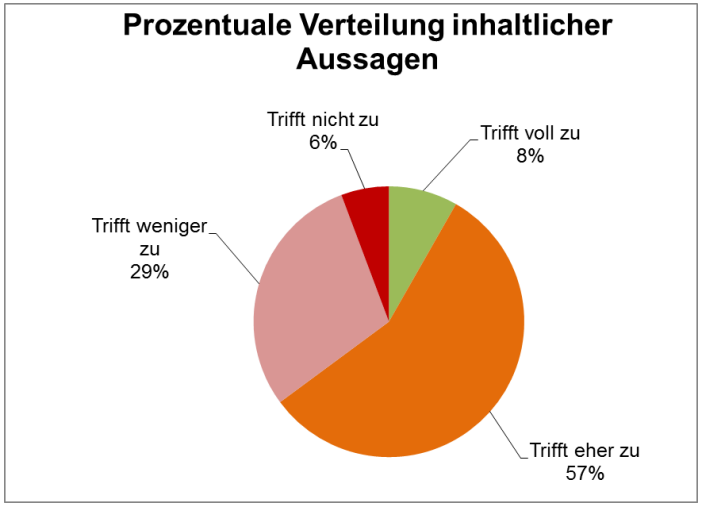
steria mummert consulting
BearingPoint.

65% geben an, Handlungsempfehlungen und Ausführungsvorschriften würden helfen, die Arbeit zu bewältigen, 35% verneinen das

Wie sehr treffen die folgenden Aussagen auf Sie persönlich zu?			
Handlungsempfehlungen und Ausführungsvorschriften helfen mir meine Arbeit zu bewältigen.		**Davon keine Aussage möglich**	**Davon leere Angaben**
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	3.237	948	2.289
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	18.459		

Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
Trifft voll zu	1.523	8,25%
Trifft eher zu	10.453	56,63%
Trifft weniger zu	5.427	29,40%
Trifft nicht zu	1.056	5,72%

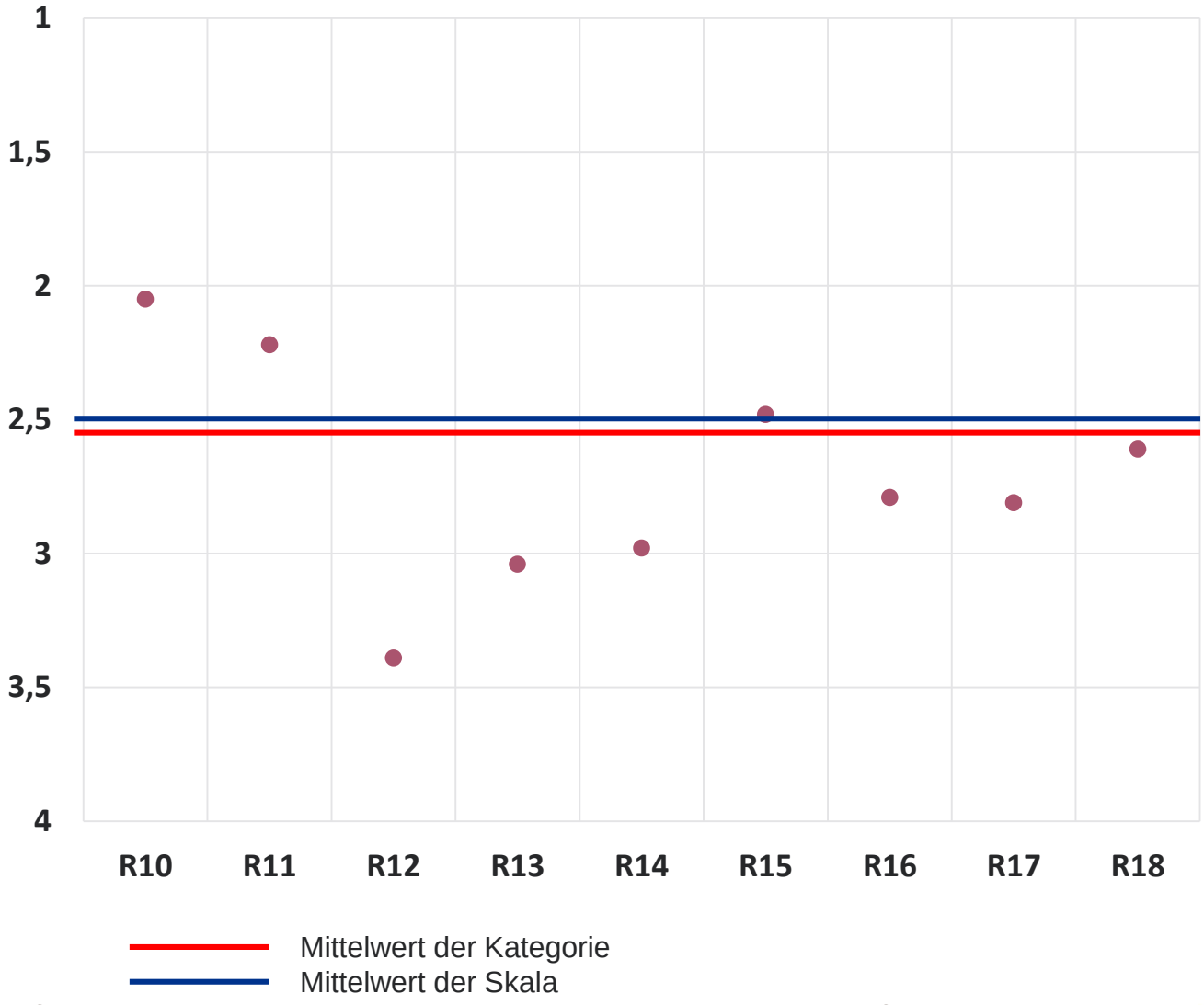


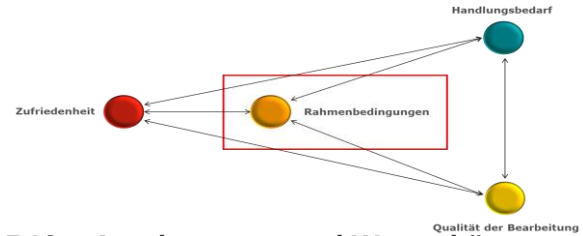


steria mummert consulting
BearingPoint.

Gründe für die als hoch eingeschätzte Arbeitsbelastung sind u.a. die Komplexität der Rechtsvorschriften, das Zeitbudget und Zusatzaufgaben.

Mittelwerte über Antworten der Kategorie Rahmenbedingungen





R10 = Anerkennung und Wertschätzung durch Kollegen

R11 = Anerkennung und Wertschätzung durch Führungskraft

R12 = Veränderung und Komplexität der Rechtsvorschriften

R13 = angemessenes Zeitbudget

R14 = Interne Zusatzaufgaben

R15 = Abwesenheitsregelung

R16 = Aufgaben werden durch Vertretung vollumfänglich erledigt

R17 = Vertretungsaufgaben sind leistbar

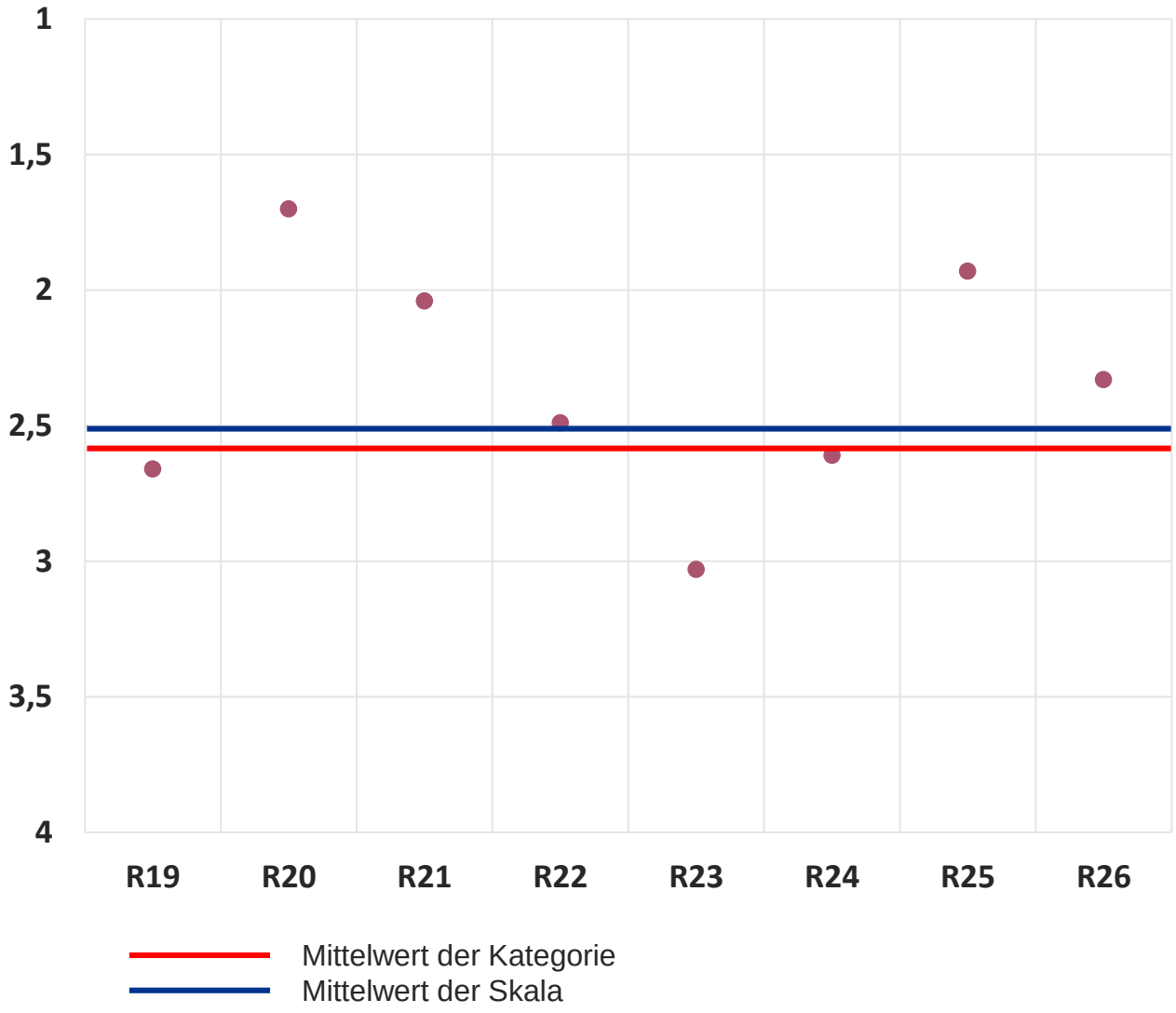
R18 = Arbeitsanweisungen zur Ausübung nach Ermessen

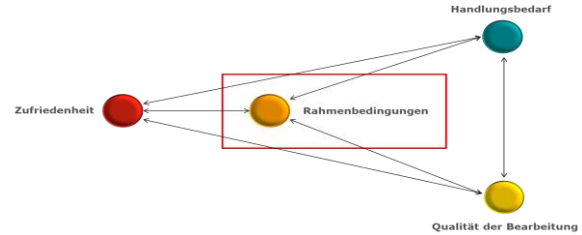
Aussage zu Rahmenbedingungen:
1 = trifft nicht zu
2 = trifft weniger zu
3 = trifft eher zu
4 = trifft voll zu

steria mummert consulting BearingPoint.

Die persönliche Ebene der Zusammenarbeit mit Kollegen und im Team wird überwiegend positiv bewertet.

Mittelwerte über Antworten der Kategorie Rahmenbedingungen





R19 = Führungskraft unterstützt bei der Priorisierung von Aufgaben

R20 = Ausreichende Kompetenz zur Erfüllung der Aufgabe

R21 = Mgl. der Fort- und Weiterbildung

R22 = Räumlichen Arbeitsbedingungen

R23 = IT-Anwendungen

R24 = Unterstützung durch Kollegen

R25 = Erfahrungs- und Wissensaustausch zwischen Kollegen

R26 = Handlungsempfehlungen und Ausführungsvorschriften

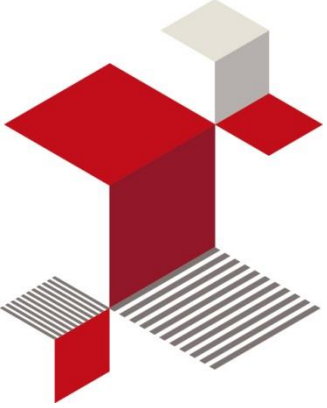
Aussage zu Rahmenbedingungen:
1 = trifft nicht zu
2 = trifft weniger zu
3 = trifft eher zu
4 = trifft voll zu

steria mummert consulting BearingPoint

Die individuelle Arbeitssituation wird durch Weiterbildungen sowie durch die Wertschätzung durch Kollegen und Vorgesetzte positiv beeinflusst.

Positiv beeinflussend	Negativ beeinflussend
▪ Erfahrene Anerkennung und Wertschätzung durch Kollegen und Vorgesetzte ▪ Durch eigene Kompetenzen in der Lage sein, Aufgaben zu erfüllen ▪ Konstruktiver Erfahrungsaustausch mit Kollegen ▪ Möglichkeit der Fort- und Weiterbildung	▪ Komplexität der Rechtsvorschriften ▪ Geringes Zeitbudget ▪ Wahrnehmung interner Zusatzaufgaben ▪ Den Arbeitsablauf nicht unterstützende IT-Anwendungen

- Mögliche positive Beeinflussungen der Rahmenbedingungen, und somit der individuellen Arbeitssituation, liegen in der organisatorischen und prozessualen Optimierung der Bearbeitung von Zusatz- und Vertretungsaufgaben.
- Eine weitere Möglichkeit liegt darin, die IT-Prozesse soweit zu gestalten, dass diese die Arbeitsabläufe nachhaltig unterstützen.

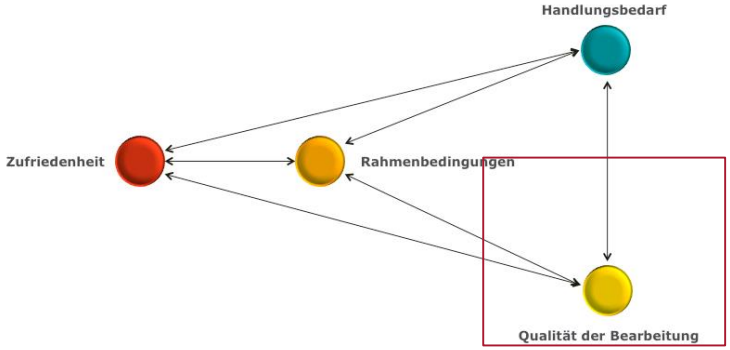


Agenda

- Hintergrund und Zielsetzung
- Methodik der Befragung und Auswertung
- Rücklauf und Repräsentativität
- **Ergebnisse - Qualität**
- Zusammenhänge
- Handlungsbedarfe
- Soziodemographische Daten

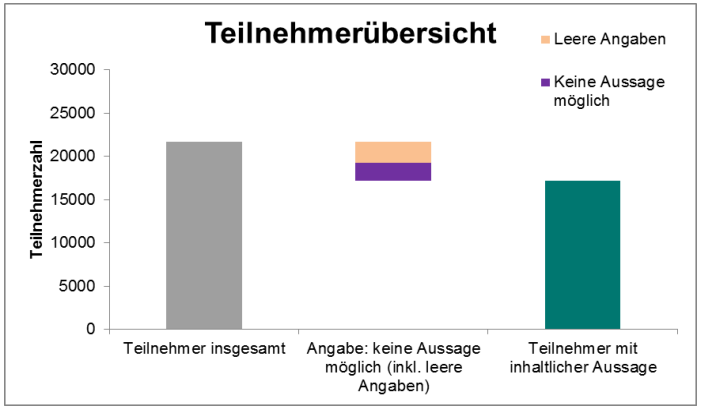
Qualität meiner Arbeit - Kernaussagen

- Die Rücklaufquote bei Fragen der Qualität beträgt 81%.
- Insgesamt wird die Qualität der eigenen Arbeit sehr hoch eingeschätzt.
- Die Beschäftigten geben zu einem großen Teil an, dass sie innerhalb ihres Ermessensspielraumes agiert haben.
- Die Teilnehmer der Befragung sind sehr überwiegend der Meinung, dass sie rechtmäßig und zweckmäßig agieren.
- Die Teilnehmer erfüllen nach eigener Einschätzung zu einem sehr hohen Anteil die Anforderungen der Organisation.
- Der weitaus überwiegende Anteil der Befragten ist der Meinung, im Einklang mit der üblichen Arbeitsweise im jeweiligen Arbeitsbereich zu arbeiten.

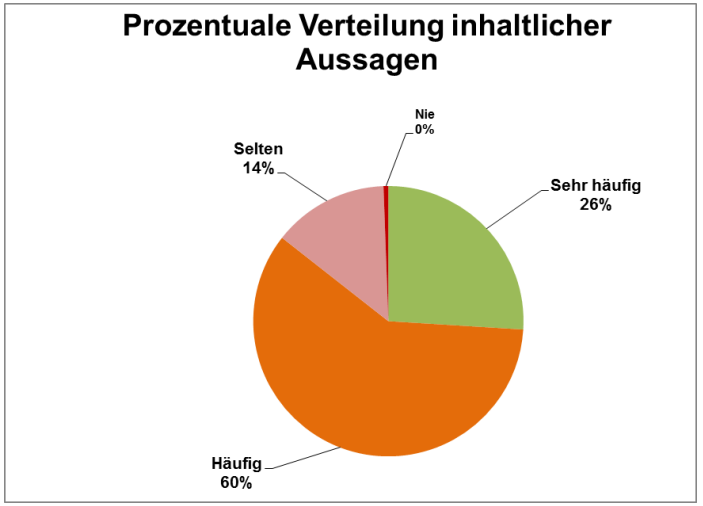


86% geben an, innerhalb des Ermessensspielraumes zu agieren

Mit Blick auf meine Arbeitsergebnisse habe ich die Einschätzung,…			
… innerhalb meines Ermessensspielraums agiert zu haben		**Davon keine Aussage möglich**	**Davon leere Angaben**
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	4.476	2.048	2.428
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	17.220		



Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
Sehr häufig	4.474	25,98%
Häufig	10.264	59,61%
Selten	2.382	13,83%
Nie	100	0,58%

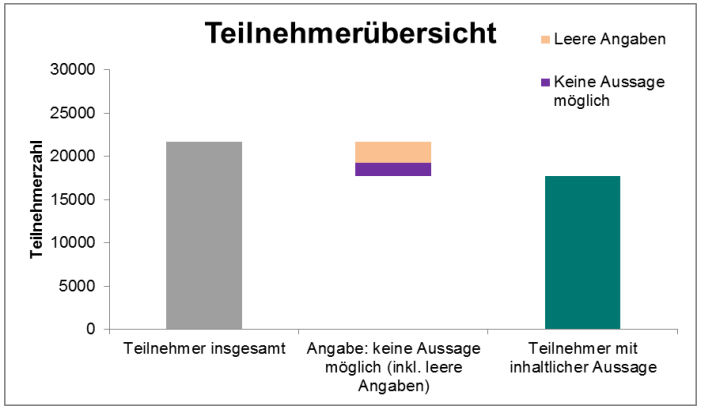


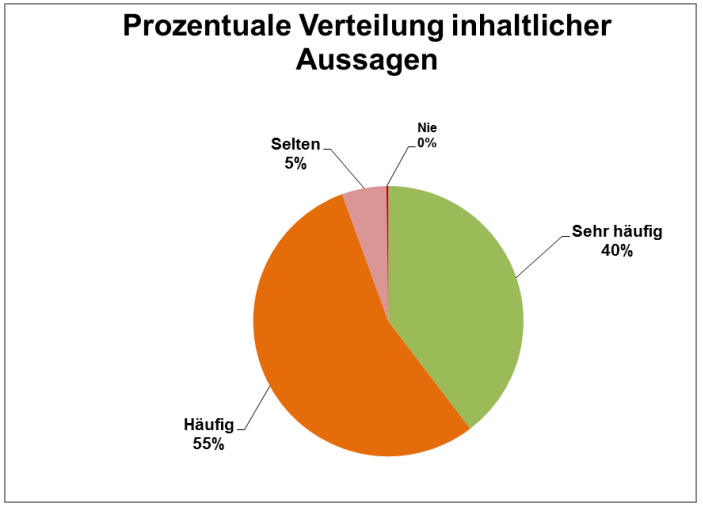
steria mummert consulting
BearingPoint.

95% geben an, rechtmäßig zu agieren

Mit Blick auf meine Arbeitsergebnisse habe ich die Einschätzung,…			
… rechtmäßig agiert zu haben.		**Davon keine Aussage möglich**	**Davon leere Angaben**
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	3.953	1.523	2.430
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	17.743		

Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
Sehr häufig	7.033	39,64%
Häufig	9.723	54,80%
Selten	945	5,33%
Nie	41	0,23%

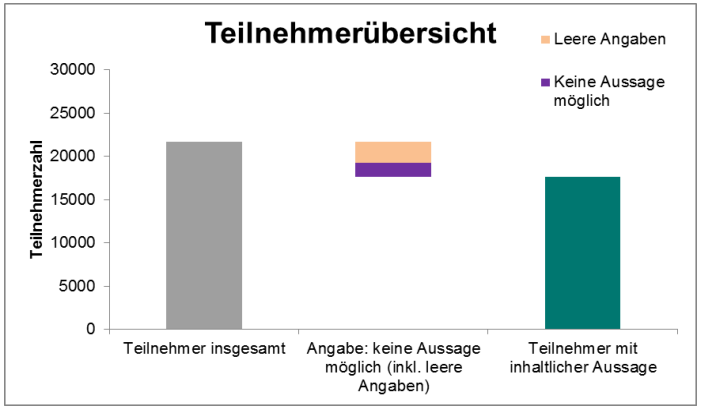




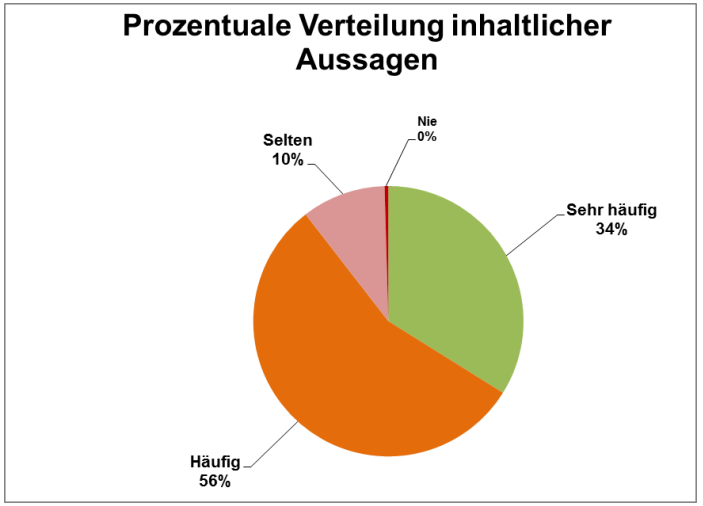
steria mummert consulting
BearingPoint

89% geben an, zweckmäßig zu handeln

Mit Blick auf meine Arbeitsergebnisse habe ich die Einschätzung,…			
… zweckmäßig agiert zu haben.		**Davon keine Aussage möglich**	**Davon leere Angaben**
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	4.016	1.538	2.478
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	17.680		



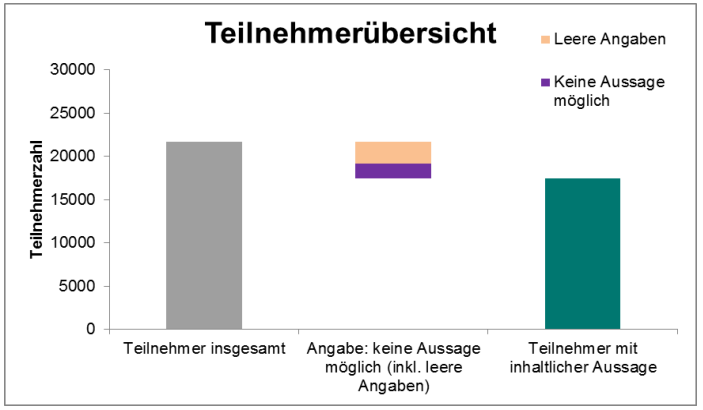
Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
Sehr häufig	5.991	33,89%
Häufig	9.833	55,62%
Selten	1.776	10,05%
Nie	80	0,45%



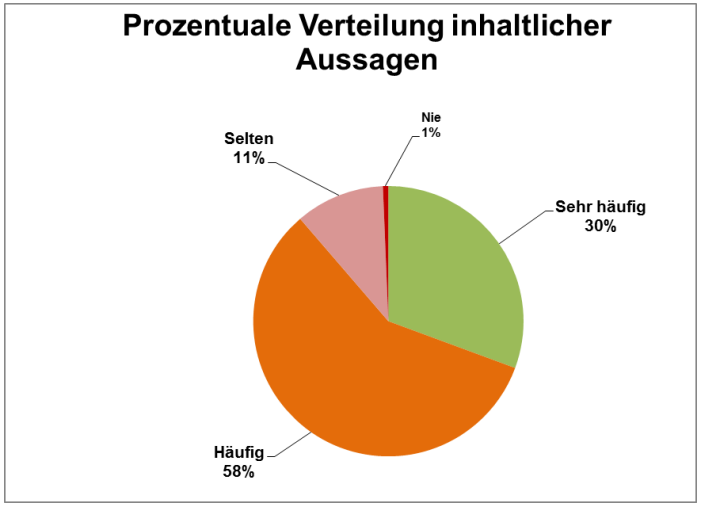
steria mummert consulting
BearingPoint.

89% geben an, die Anforderung der Organisation zu erfüllen

Mit Blick auf meine Arbeitsergebnisse habe ich die Einschätzung,…			
… die Anforderungen meiner Organisation erfüllt zu haben.		**Davon keine Aussage möglich**	**Davon leere Angaben**
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	4.204	1.714	2.490
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	17.492		

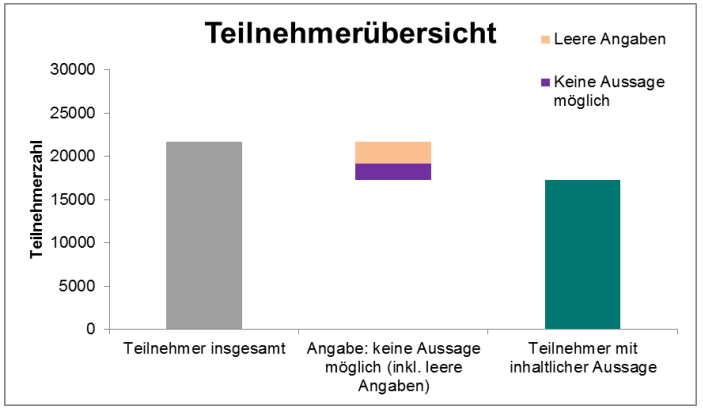


Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
Sehr häufig	5.357	30,63%
Häufig	10.155	58,06%
Selten	1.867	10,67%
Nie	113	0,65%

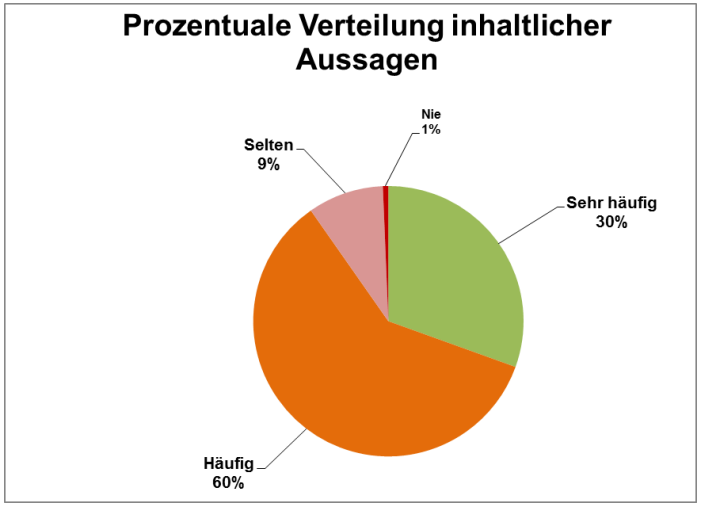


90% geben an, im Einklang mit der üblichen Arbeitsweise im eigenen Arbeitsbereich zu arbeiten

Mit Blick auf meine Arbeitsergebnisse habe ich die Einschätzung,… … im Einklang mit der üblichen Arbeitsweise in meinem Arbeitsbereich gearbeitet zu haben.		Davon keine Aussage möglich	Davon leere Angaben
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	4.416	1.924	2.492
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	17.280		



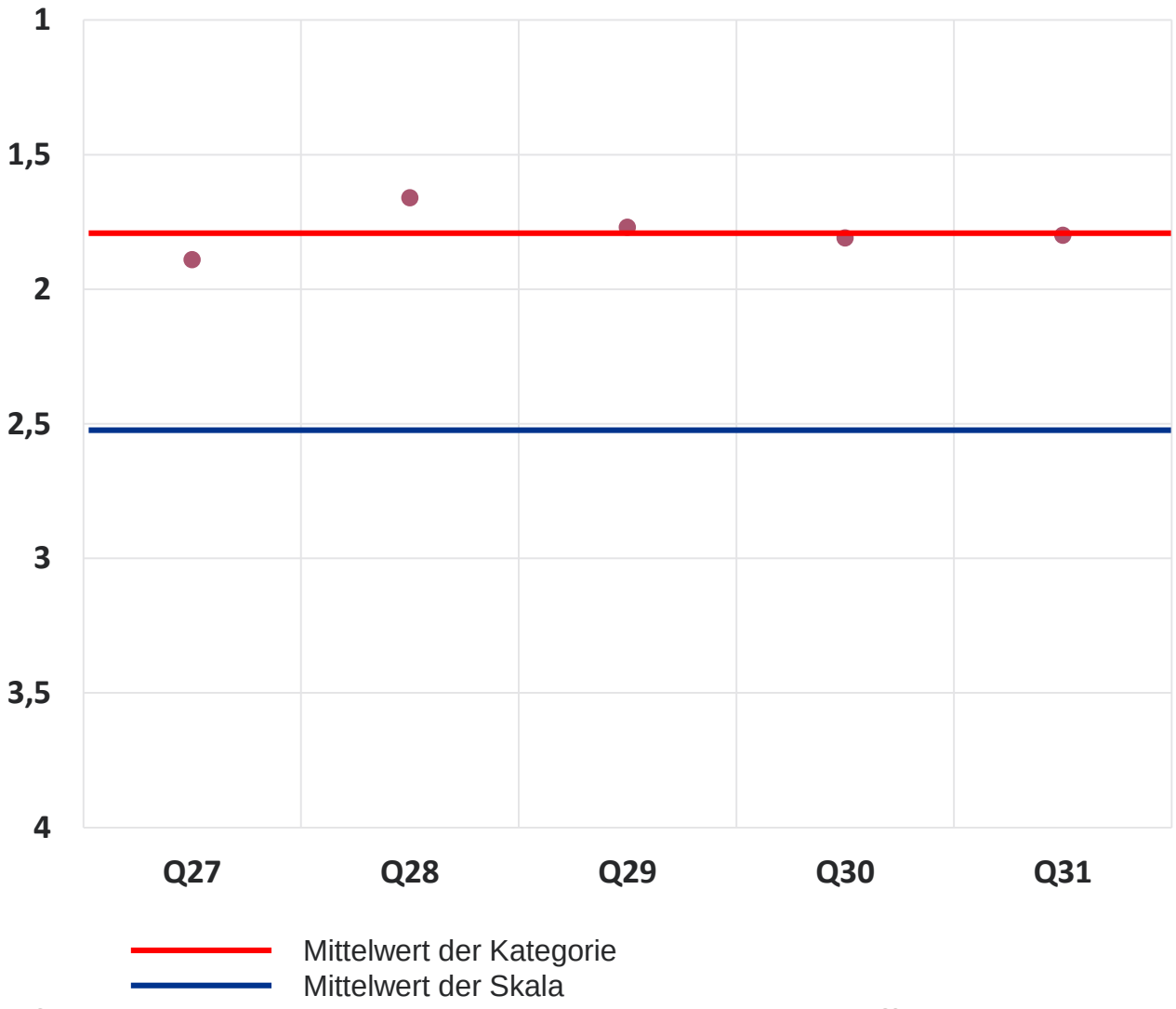
Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
Sehr häufig	5.269	30,49%
Häufig	10.330	59,78%
Selten	1.568	9,07%
Nie	113	0,65%

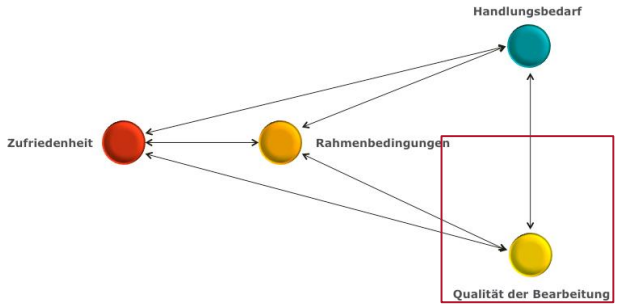


steria mummert consulting
BearingPoint.

Die Beschäftigten haben eine sehr hohe Einschätzung von der Qualität ihrer Arbeit, insbesondere ihrer Recht- und Zweckmäßigkeit.

Mittelwerte über Antworten der Kategorie Qualität der eigenen Arbeit





Q27 = Im Ermessensspielraum agiert

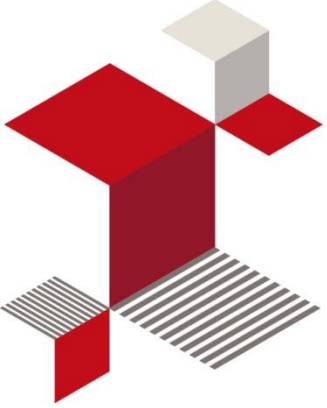
Q28 = Rechtmäßig agiert

Q29 = Zweckmäßig agiert

Q30 = Anforderungen der Org. erfüllt

Q31 = im Einklang mit üblicher Arbeitsweise

Ich habe die Einschätzung (...) gearbeitet zu haben:
1 = sehr häufig
2 = häufig
3 = selten
4 = nie

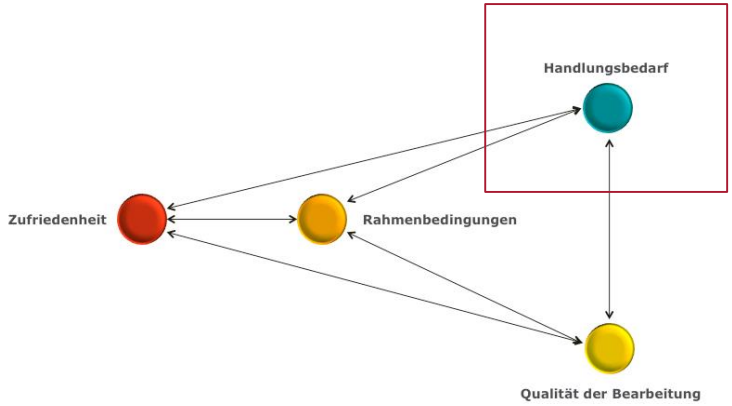


Agenda

- Hintergrund und Zielsetzung
- Methodik der Befragung und Auswertung
- Rücklauf und Repräsentativität
- **Ergebnisse - Handlungsbedarf**
- Zusammenhänge
- Handlungsbedarfe
- Soziodemographische Daten

Handlungsbedarf - Kernaussagen

- Die Rücklaufquote bei Fragen der Handlungsbedarfen beträgt 60%.
- „Eher **häufig**“ oder „eher **sehr häufig**“ **mehr Zeit** für die angemessene Erledigung zu benötigen, geben mit Abstand die meisten Befragten (jeweils über 80%) an für die Aufgaben:
  - Durchführung von Rückforderungen einschließlich der zugehörigen Anhörungen (grundsätzlich)
  - Durchführung der Individualisierung von Rückforderungen einschließlich der zugehörigen Anhörungen.
- „Eher **nie**“ oder „eher **selten**“ **mehr Zeit** zu benötigen, geben eine eher höhere Anzahl der Befragten für die angemessene Bearbeitung dieser drei Aufgaben an :
  - Unterhaltsprüfung
  - Bearbeitung von Ersatzansprüchen nach §§ 34 ff SGB II
  - Einleitung von Ordnungswidrigkeiten-/Strafverfahren.



steria mummert consulting
BearingPoint.

Handlungsbedarf – Rangfolge der Dringlichkeiten

Einschätzung zur Verteilung der Mittelwerte in der Kategorie Handlungsbedarfe

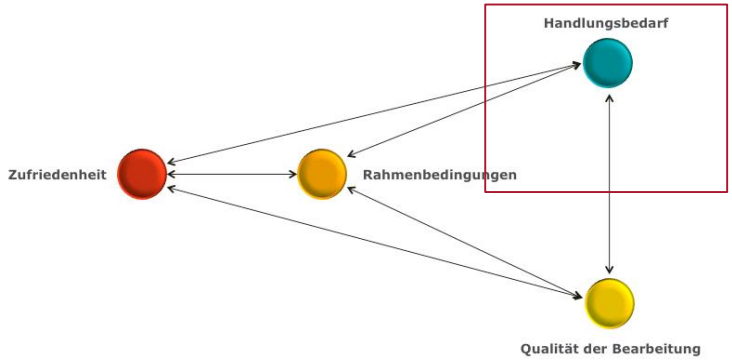
1. Individualisierung von Rückforderungen
2. Detaillierte Einkommensprüfung
3. Detaillierte Vermögensprüfung
4. Leistungsberatung
5. ERP-Bearbeitung
6. Datenabgleich über statistische Bearbeitung
7. Prüfung der Unterkunftskosten
8. Allgemeiner Datenabgleich
9. Erstattungsansprüche gegen Dritte
10. Ersatzansprüche § 34
11. Einleitung Ordnungswidrigkeiten und Straftaten
12. Unterhaltsprüfungen

3,12

eher häufig

eher selten

2,26

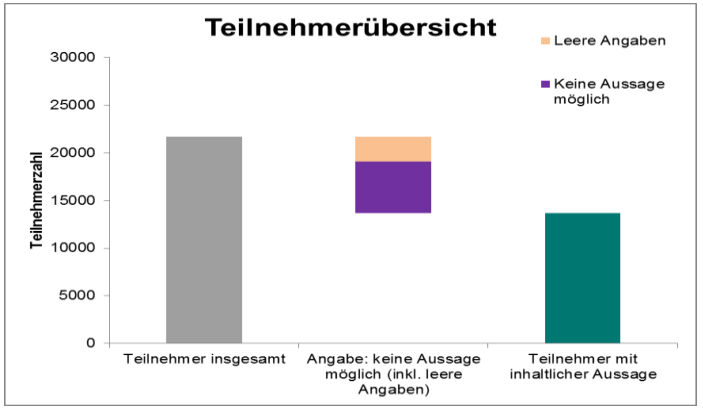


Ich benötige mehr Zeit:
1 = eher nie
2 = eher selten
3 = eher häufig
4 = eher sehr häufig

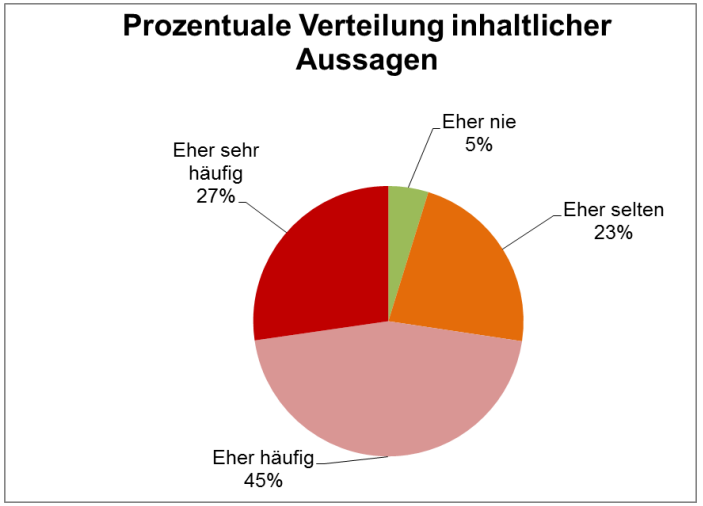
steria mummert consulting BearingPoint.

72% geben an, mehr Zeit für grundsätzliche Rückforderungen zu benötigen

Wie häufig benötigen Sie nach Ihrer Einschätzung mehr Zeit, um folgende Aufgaben angemessener erledigen zu können?			
Durchführung von Rückforderungen einschließlich der zugehörigen Anhörungen (grundsätzlich)		**Davon keine Aussage möglich**	**Davon leere Angaben**
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	8.028	5.412	2.616
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	13.668		



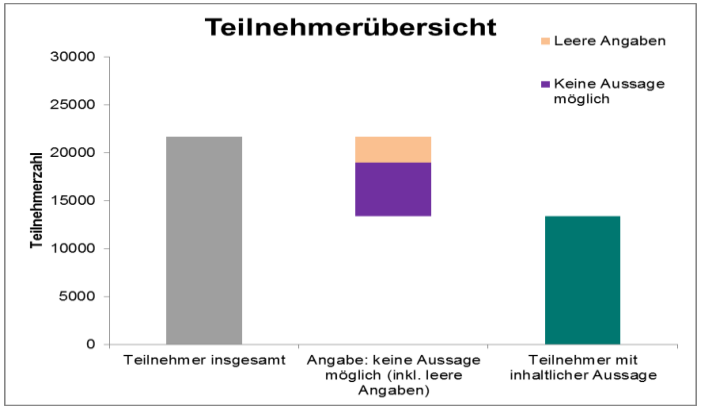
Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
Eher nie	654	4,78%
Eher selten	3.087	22,59%
Eher häufig	6.199	45,35%
Eher sehr häufig	3.728	27,28%



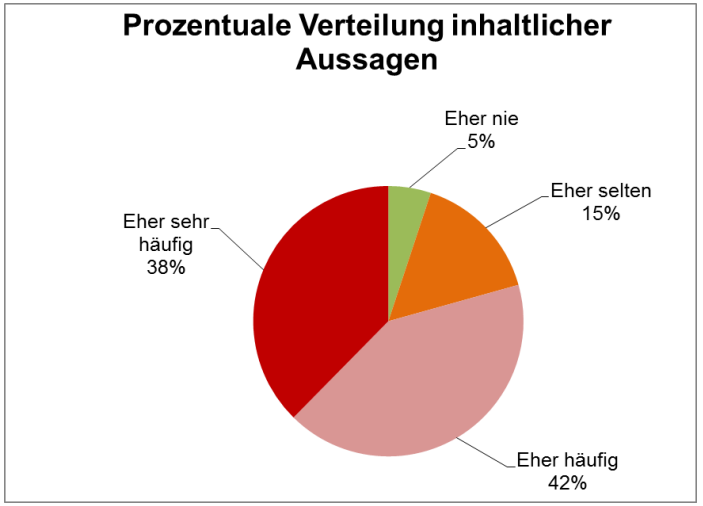
steria mummert consulting
BearingPoint

80% geben an, mehr Zeit für individualisierte Rückforderungen zu benötigen

Wie häufig benötigen Sie nach Ihrer Einschätzung mehr Zeit, um folgende Aufgaben angemessener erledigen zu können?			
Durchführung der Individualisierung von Rückforderungen einschließlich der zugehörigen Anhörungen.		**Davon keine Aussage möglich**	**Davon leere Angaben**
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	8.325	5.634	2.691
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	13.371		



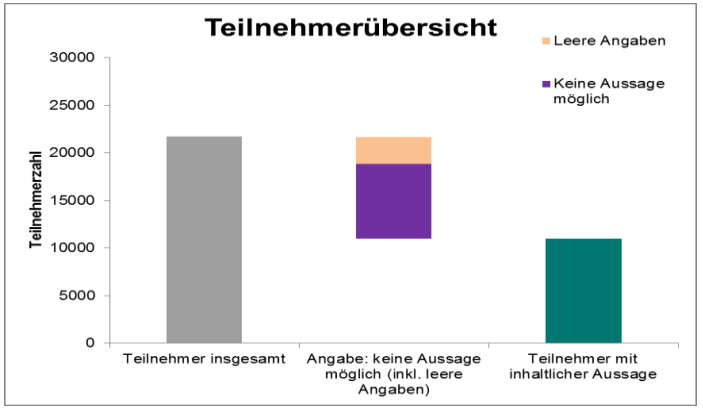
Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
Eher nie	680	5,09%
Eher selten	2.083	15,58%
Eher häufig	5.578	41,72%
Eher sehr häufig	5.030	37,62%



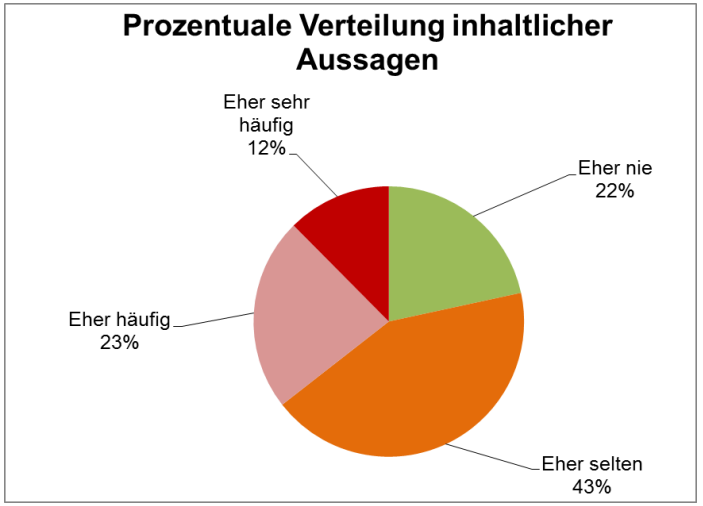
steria mummert consulting
BearingPoint

35% benötigen mehr Zeit für die Unterhaltsprüfung

Wie häufig benötigen Sie nach Ihrer Einschätzung mehr Zeit, um folgende Aufgaben angemessener erledigen zu können?			
Unterhaltsprüfung		**Davon keine Aussage möglich**	**Davon leere Angaben**
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	10.683	7.800	2.883
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	11.013		



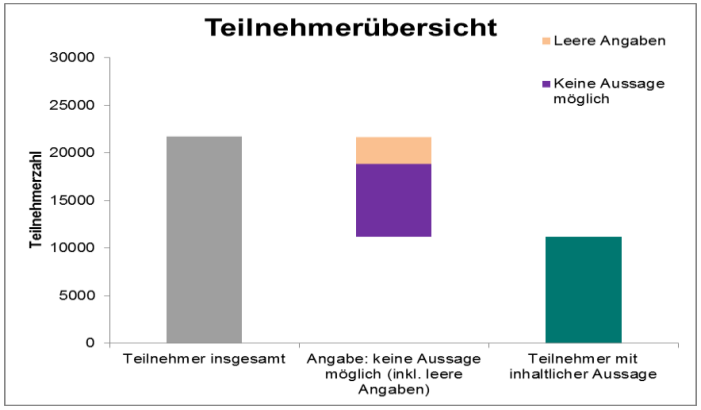
Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
Eher nie	2.379	21,60%
Eher selten	4.719	42,85%
Eher häufig	2.546	23,12%
Eher sehr häufig	1.369	12,43%



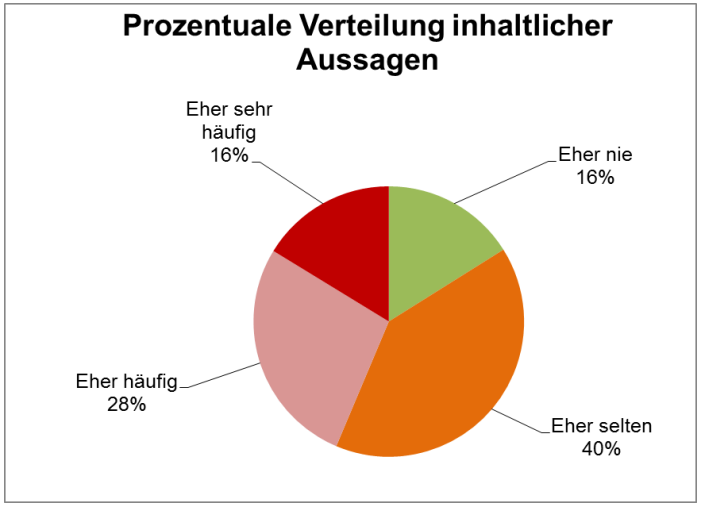
steria mummert consulting
BearingPoint

44% geben an, mehr Zeit für die Bearbeitung von Ersatzansprüchen zu benötigen

Wie häufig benötigen Sie nach Ihrer Einschätzung mehr Zeit, um folgende Aufgaben angemessener erledigen zu können?			
Bearbeitung von Ersatzansprüchen nach §§ 34 ff SGB II		**Davon keine Aussage möglich**	**Davon leere Angaben**
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	10.494	7.624	2.870
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	11.202		



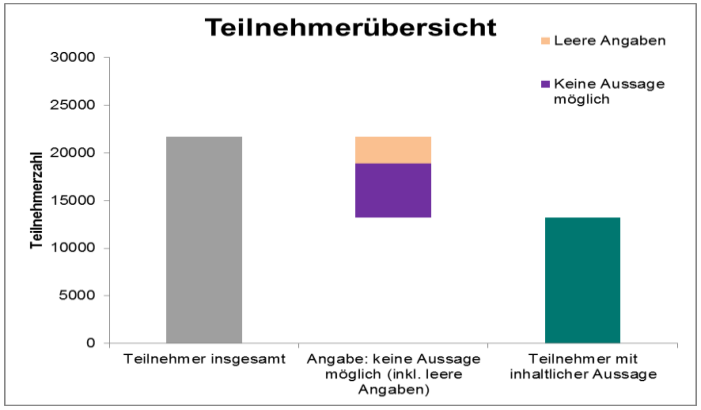
Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
Eher nie	1.802	16,09%
Eher selten	4.510	40,26%
Eher häufig	3.068	27,39%
Eher sehr häufig	1.822	16,26%

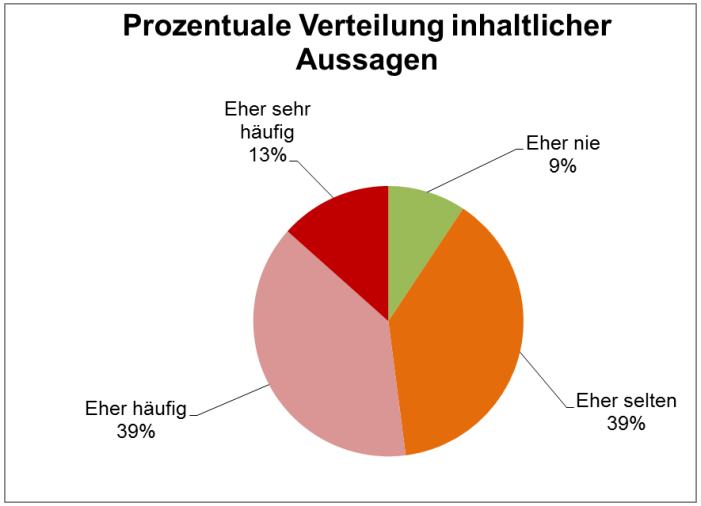


52% geben an, mehr Zeit für die Bearbeitung von Erstattungsansprüchen zu benötigen

Wie häufig benötigen Sie nach Ihrer Einschätzung mehr Zeit, um folgende Aufgaben angemessener erledigen zu können?			
Bearbeitung von Erstattungsansprüche gegen Dritte		**Davon keine Aussage möglich**	**Davon leere Angaben**
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	8.497	5.680	2.817
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	13.199		

Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
Eher nie	1.231	9,33%
Eher selten	5.098	38,62%
Eher häufig	5.099	38,63%
Eher sehr häufig	1.771	13,42%



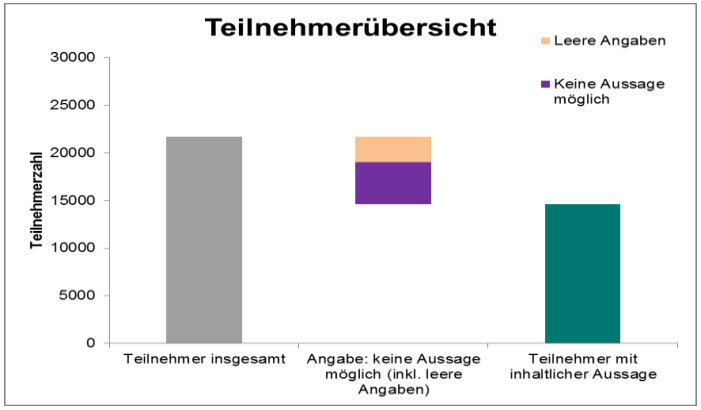


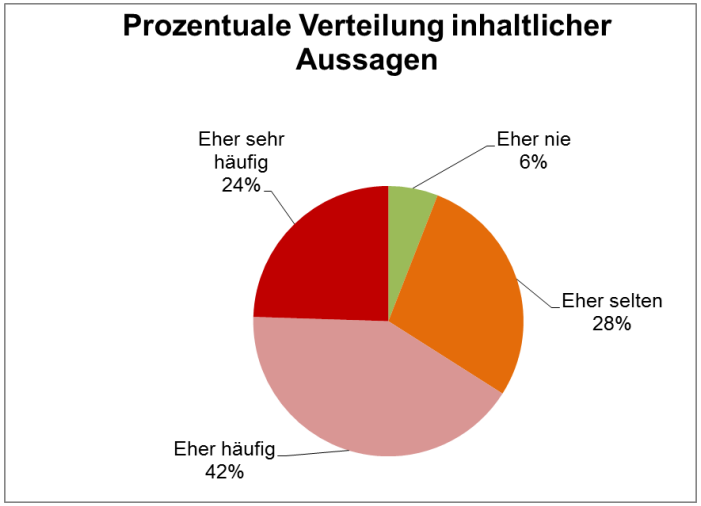
steria mummert consulting
BearingPoint.

66% geben an, mehr Zeit für die detaillierte Einkommensprüfung zu benötigen

Wie häufig benötigen Sie nach Ihrer Einschätzung mehr Zeit, um folgende Aufgaben angemessener erledigen zu können?			
Detaillierte Einkommensprüfung		**Davon keine Aussage möglich**	**Davon leere Angaben**
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	7.093	4.407	2.686
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	14.603		

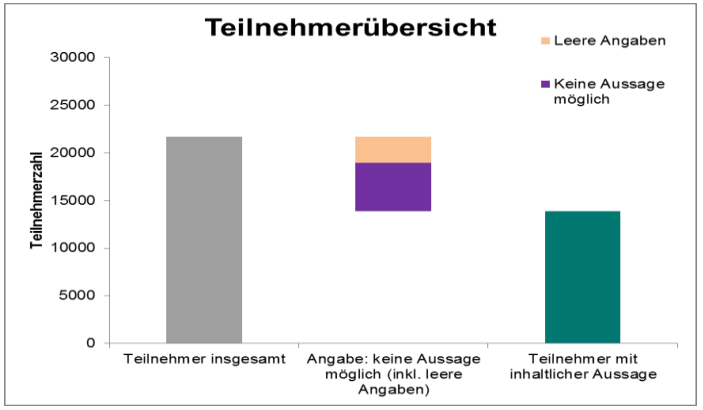
Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
Eher nie	867	5,94%
Eher selten	4.097	28,06%
Eher häufig	6.063	41,52%
Eher sehr häufig	3.576	24,49%



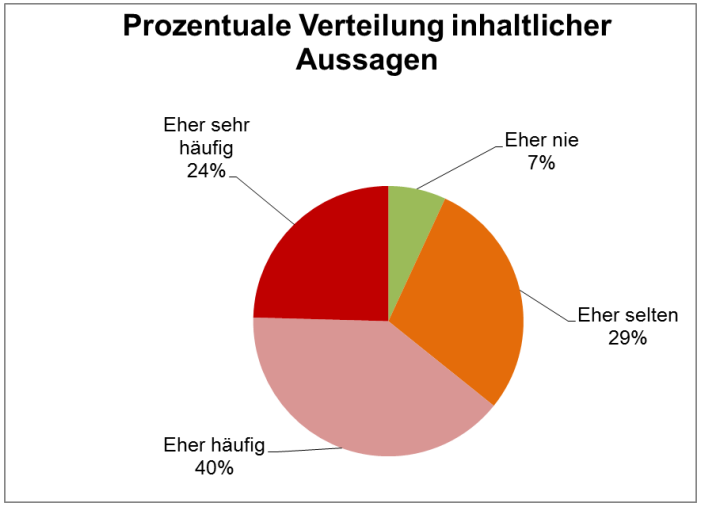


64% geben an, mehr Zeit für die detaillierte Vermögensprüfung zu benötigen

Wie häufig benötigen Sie nach Ihrer Einschätzung mehr Zeit, um folgende Aufgaben angemessener erledigen zu können?			
Detaillierte Vermögensprüfung		**Davon keine Aussage möglich**	**Davon leere Angaben**
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	7.828	5.090	2.738
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	13.868		

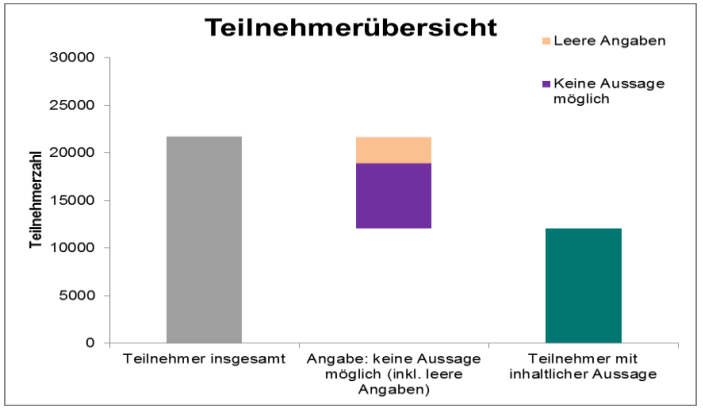


Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
Eher nie	958	6,91%
Eher selten	4.001	28,85%
Eher häufig	5.503	39,68%
Eher sehr häufig	3.406	24,56%

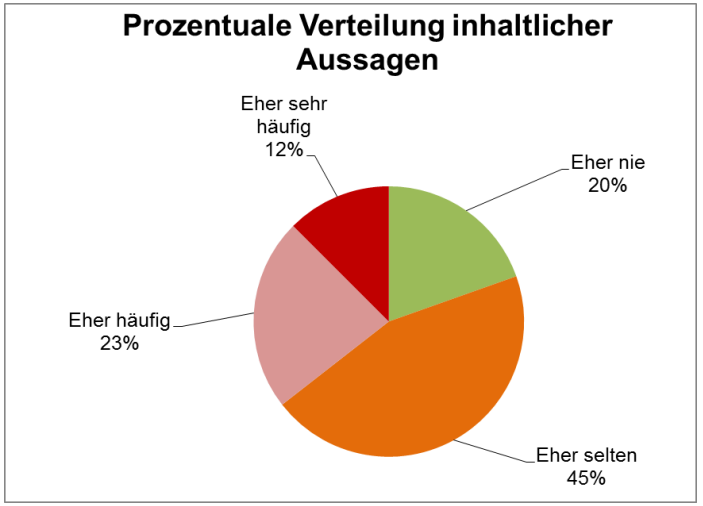


35% geben an, mehr Zeit für die Einleitung von Ordnungswidrigkeiten-/ Strafverfahren zu benötigen

Wie häufig benötigen Sie nach Ihrer Einschätzung mehr Zeit, um folgende Aufgaben angemessener erledigen zu können?			
Einleitung von Ordnungswidrigkeiten-/Strafverfahren		**Davon keine Aussage möglich**	**Davon leere Angaben**
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	9.612	6.803	2.809
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	12.084		



Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
Eher nie	2.365	19,57%
Eher selten	5.424	44,89%
Eher häufig	2.784	23,04%
Eher sehr häufig	1.511	12,50%

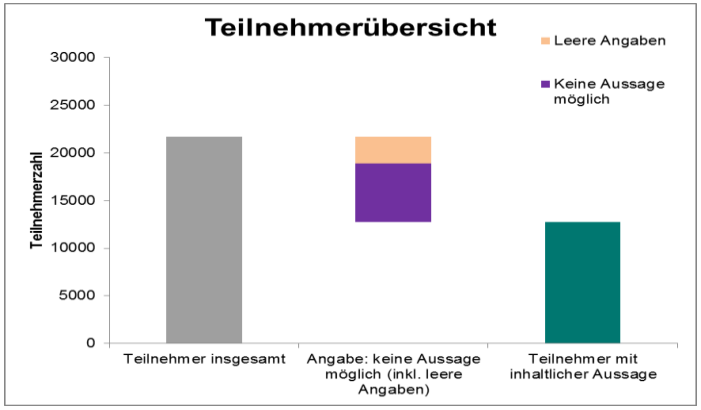


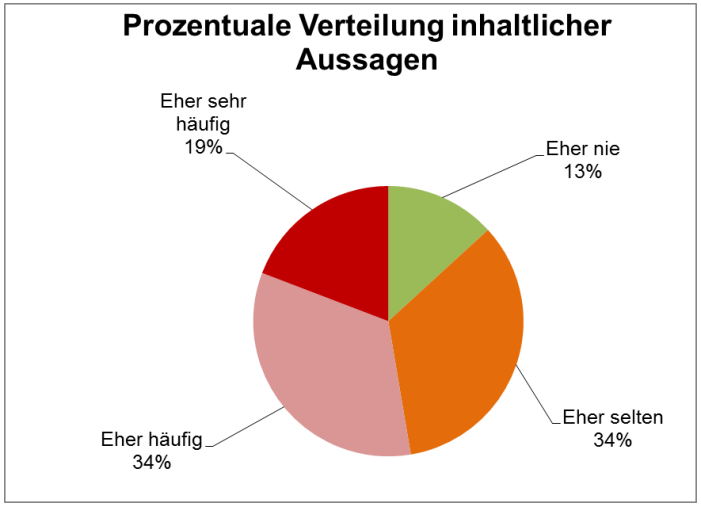
steria mummert consulting
BearingPoint

53% geben an, mehr Zeit für die grundsätzliche Erledigung des Datenabgleichs zu benötigen

Wie häufig benötigen Sie nach Ihrer Einschätzung mehr Zeit, um folgende Aufgaben angemessener erledigen zu können?			
Erledigung des Datenabgleichs (grundsätzlich)		**Davon keine Aussage möglich**	**Davon leere Angaben**
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	8.961	6.154	2.807
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	12.735		

Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
Eher nie	1.680	13,19%
Eher selten	4.349	34,15%
Eher häufig	4.262	33,47%
Eher sehr häufig	2.444	19,19%

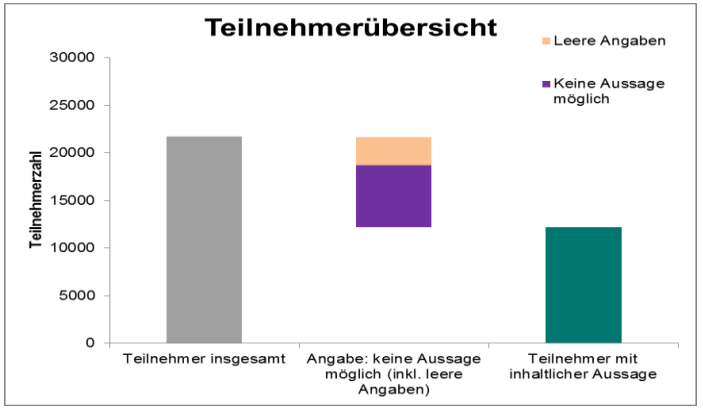




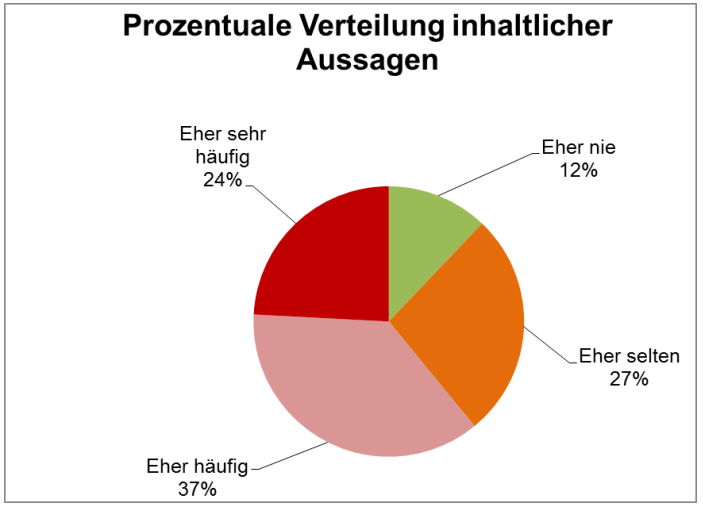
steria mummert consulting
BearingPoint

61% geben an, mehr Zeit für den Datenabgleich über die statistische Bearbeitung hinaus zu benötigen

Wie häufig benötigen Sie nach Ihrer Einschätzung mehr Zeit, um folgende Aufgaben angemessener erledigen zu können?			
Ordnungsgemäße Erledigung des Datenabgleichs über die statistische Bearbeitung hinaus		**Davon keine Aussage möglich**	**Davon leere Angaben**
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	9.527	6.572	2.955
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	12.169		

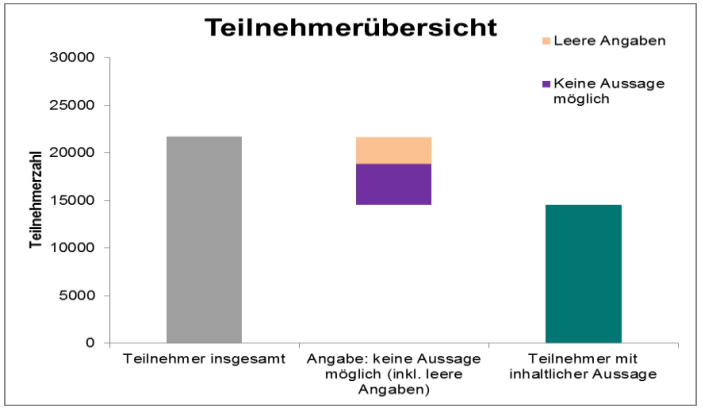


Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
Eher nie	1.474	12,11%
Eher selten	3.281	26,96%
Eher häufig	4.473	36,76%
Eher sehr häufig	2.941	24,17%

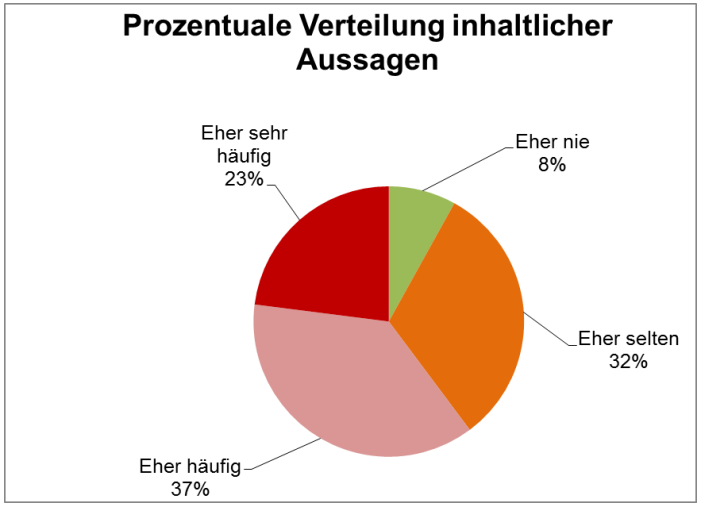


60% geben an, mehr Zeit für die ERP-Bearbeitung zu benötigen

Wie häufig benötigen Sie nach Ihrer Einschätzung mehr Zeit, um folgende Aufgaben angemessener erledigen zu können?			
ERP-Bearbeitung		**Davon keine Aussage möglich**	**Davon leere Angaben**
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	7.126	4.303	2.823
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	14.570		



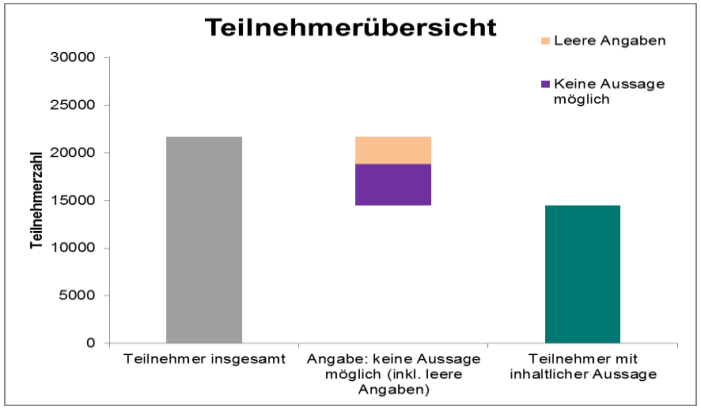
Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
Eher nie	1.174	8,06%
Eher selten	4.622	31,72%
Eher häufig	5.425	37,23%
Eher sehr häufig	3.349	22,99%



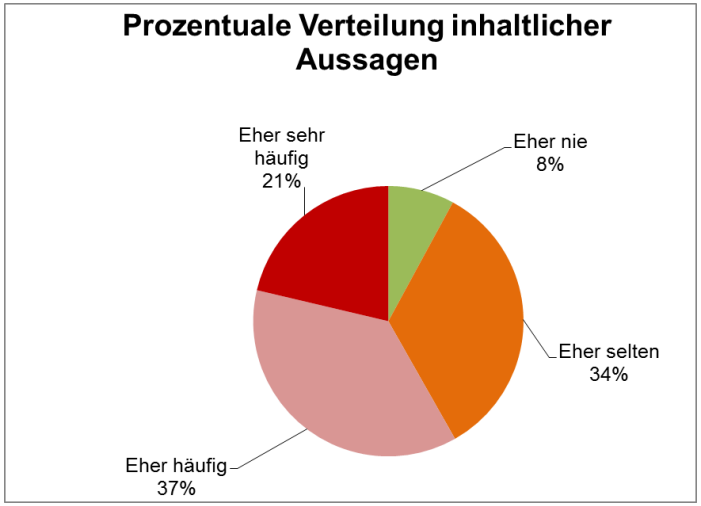
steria mummert consulting
BearingPoint

58% geben an, mehr Zeit für die Prüfung der KDU zu benötigen

Wie häufig benötigen Sie nach Ihrer Einschätzung mehr Zeit, um folgende Aufgaben angemessener erledigen zu können?			
Prüfung der Kosten der Unterkunft und Heizung		**Davon keine Aussage möglich**	**Davon leere Angaben**
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	7.233	4.381	2.852
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	14.463		

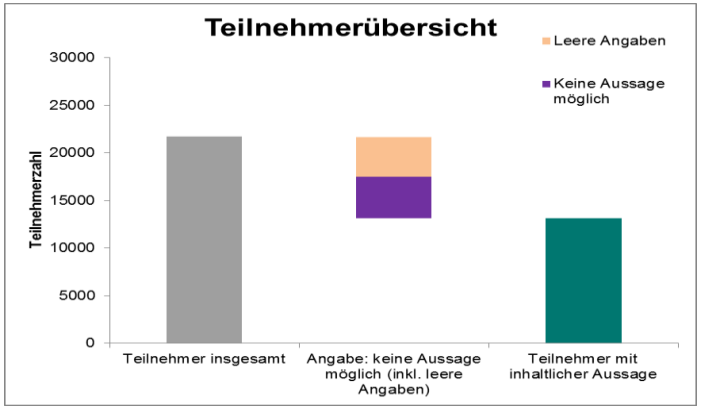


Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
Eher nie	1.145	7,92%
Eher selten	4.899	33,87%
Eher häufig	5.337	36,90%
Eher sehr häufig	3.082	21,31%



61% geben an, mehr Zeit für die Leistungsberatung zu benötigen

Wie häufig benötigen Sie nach Ihrer Einschätzung mehr Zeit, um folgende Aufgaben angemessener erledigen zu können?			
Leistungsberatung		**Davon keine Aussage möglich**	**Davon leere Angaben**
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	8.572	4.370	4.202
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	13.124		

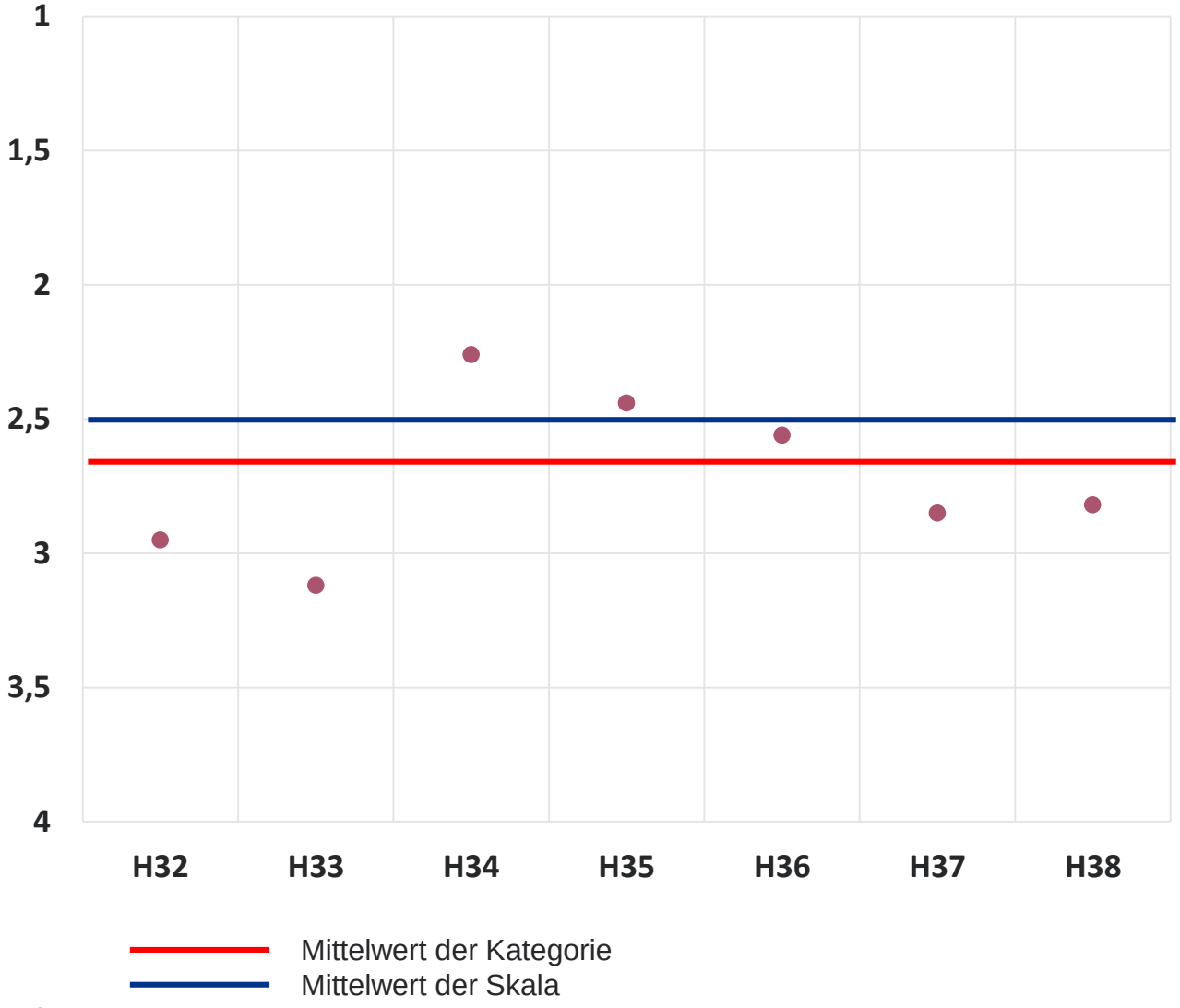


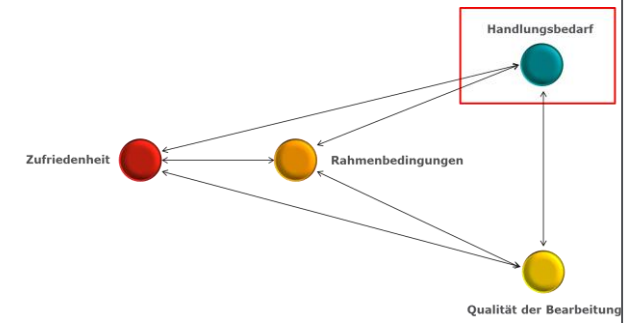
Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
Eher nie	991	7,55%
Eher selten	4.038	30,77%
Eher häufig	4.924	37,52%
Eher sehr häufig	3.171	24,16%

steria mummert consulting
BearingPoint

Grundsätzlich wird der Handlungsbedarf seitens der Mitarbeiter als eher hoch beurteilt – gerade in der Durchführung von Rückforderungen.

Mittelwerte über Antworten der Kategorie Handlungsbedarfe





H32 = Durchführung von Rückforderungen (grundsätzlich)

H33 = Durchführung der Individualisierung von Rückforderungen

H34 = Unterhaltsprüfung

H35 = Ersatzansprüche nach §§ 34 ff SGBII

H36 = Erstattungsansprüche gegen Dritte

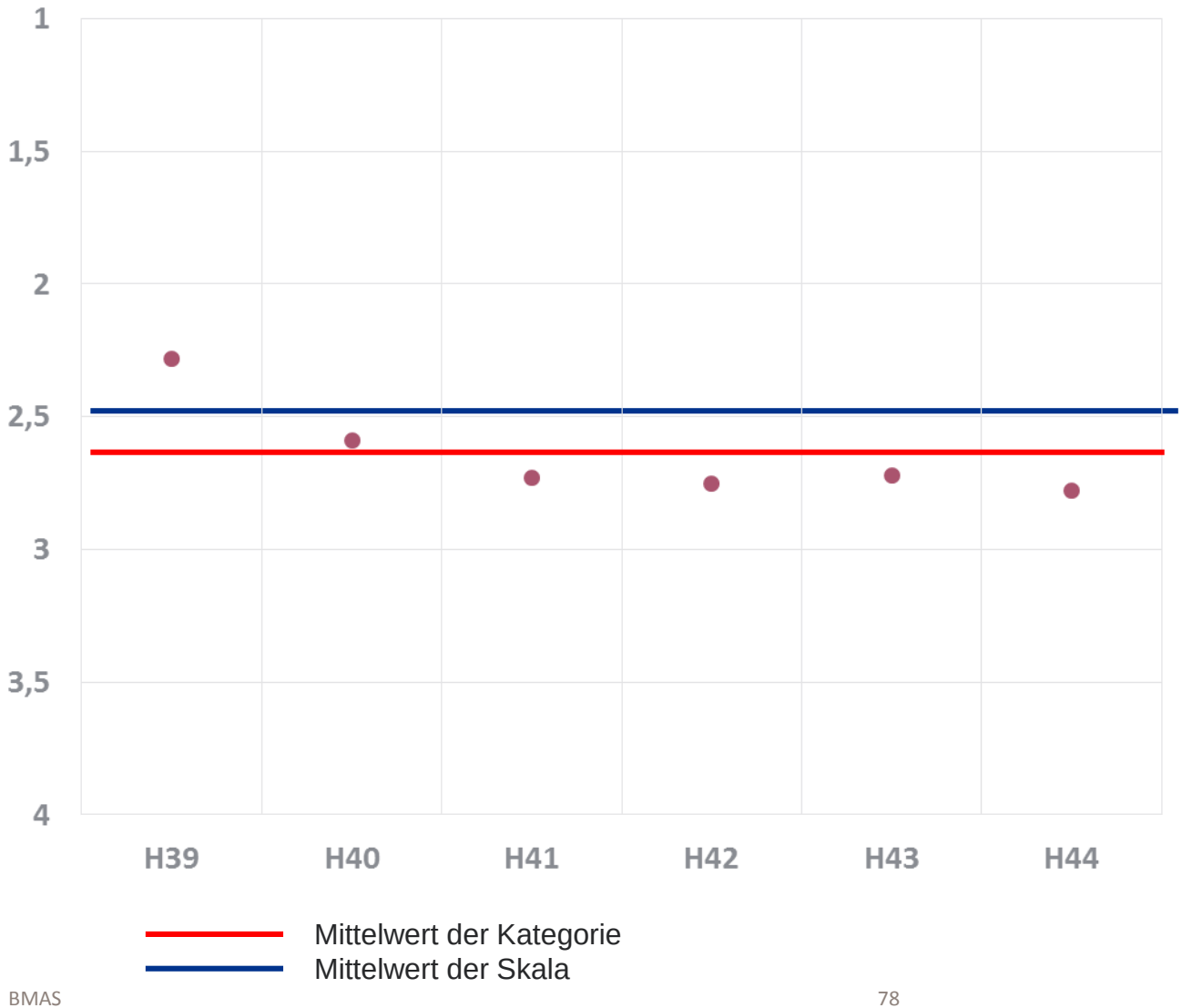
H37 = Detaillierte Einkommensprüfung

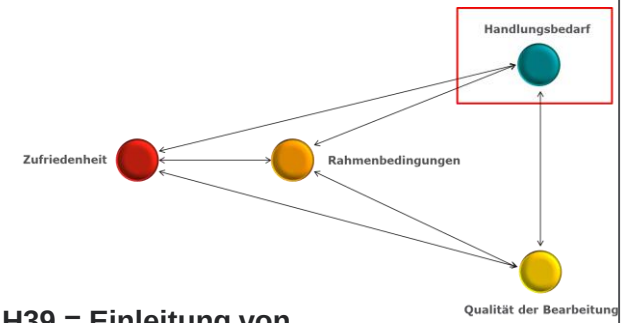
H38 = Detaillierte Vermögensprüfung

Wie häufig benötigen Sie mehr Zeit zur Erfüllung der Aufgabe:
1 = eher nie
2 = eher selten
3 = häufig
4 = sehr häufig

Grundsätzlich wird der Handlungsbedarf durch die Mitarbeiter als eher hoch beurteilt – differiert aber zwischen den angemeldeten Bedarfen.

Mittelwerte über Antworten der Kategorie Handlungsbedarf





H39 = Einleitung von Ordnungswidrigkeiten-/Strafverfahren

H40 = Erledigung des Datenabgleichs (grundsätzlich)

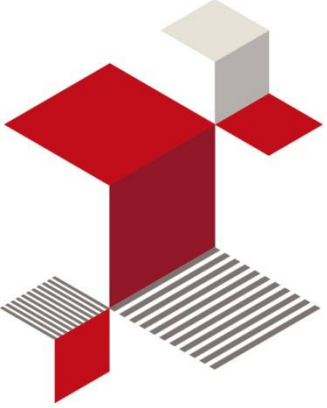
H41 = Ordnungsgemäße Erledigung des Datenabgleichs über die statistische Bearbeitung hinaus

H42 = ERP-Bearbeitung

H43 = Prüfung KUD

H44 = Leistungsberatung

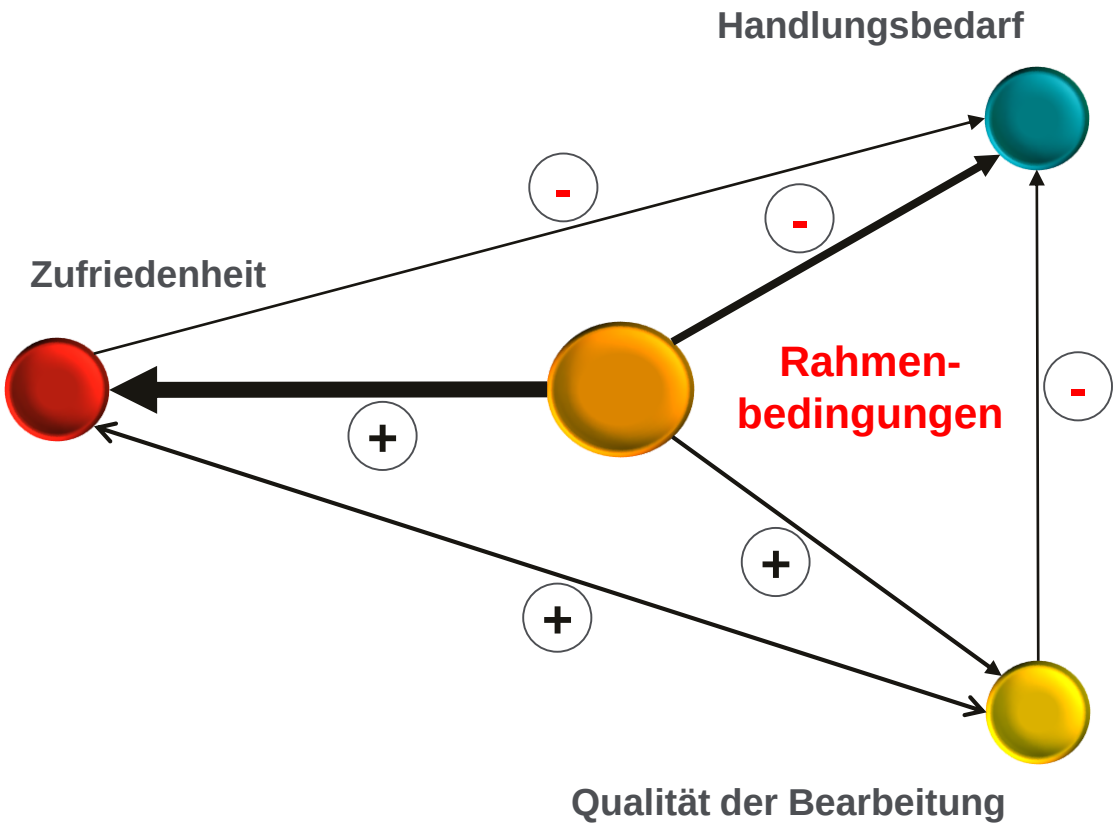
Wie häufig benötigen Sie mehr Zeit zur Erfüllung der Aufgabe:
1 = eher nie
2 = eher selten
3 = häufig
4 = sehr häufig



Agenda

- Hintergrund und Zielsetzung
- Methodik der Befragung und Auswertung
- Rücklauf und Repräsentativität
- Ergebnisse
- **Zusammenhänge**
- Handlungsbedarfe
- Soziodemographische Daten

Die Rahmenbedingungen haben signifikanten Einfluss auf Zufriedenheit und Handlungsbedarf – hier müssen Optimierungsüberlegungen ansetzen



Liste der einflussreichsten Rahmenbedingungen

- Wertschätzung durch Kolleginnen und Kollegen
- Wertschätzung durch Führungskräfte
- Veränderung und Komplexität der Rechtsvorschriften
- Zur Verfügung stehendes Zeitbudget
- Aufgabenpriorisierung durch Führungskräfte
- Einbindung der IT-Anwendungen

Stärkerer Zusammenhang

Geringerer Zusammenhang

\+ Positiver Zusammenhang - Beispiel: Sind die Rahmenbedingungen gut, steigen Zufriedenheit und z.T. Qualität und umgekehrt

\- Beispiel: Sind die Rahmenbedingungen gut, sinkt der Handlungsbedarf und umgekehrt

steria mummert consulting BearingPoint

Soziodemografische Hintergründe eines Beschäftigten haben bei keiner der Fragen einen Einfluss auf die Antwortentscheidung.

Zusammenhangsanalyse Soziodemografie: Ausbildung und Handlungsbedarf

- Auf Grundlage des Untersuchungsmodells zur Beschäftigtenbefragung wurde der Einfluss aller soziodemografischen Daten (z.B. Alter, Geschlecht, Befristung, Ausbildung und auch der Zugehörigkeit zu den alten und neuen Bundesländern etc.) auf alle Einzelfragen untersucht.
- Beispielhaft wird hier der Zusammenhang zwischen der Ausbildung und dem Handlungsbedarf betrachtet.
- Die aufgestellte Untersuchungsthese lautete: **„Je nach Art der Ausbildung unterscheiden sich die Aussagen zum Handlungsbedarf.“**
- Die Zahlenbasis kann diese These nicht belegen. Ob ein Beschäftigter Handlungsbedarf sieht, hängt nicht von der Art seiner Ausbildung ab; die Verteilung bleibt immer gleich.
- Die Interpretation des statistischen „Cramer-V“-Wertes von 0,03 zeigt demnach an, dass kein Zusammenhang zwischen Art der Ausbildung und der Aussage zum Handlungsbedarf vorliegt. Diese niedrigen Werte zeigen sich auch in allen anderen soziodemografischen Analysen.
- Soziodemografische Daten haben somit keinen Einfluss auf die Antwortentscheidung des Einzelnen und können somit die Entscheidung nicht erklären.

Zufriedenheit hängt zu Teilen vom eigenen Qualitätsempfinden ab.

Zusammenhangsanalyse Zufriedenheit und Qualitätsempfinden

- Auf Grundlage des Untersuchungsmodells zur Beschäftigtenbefragung wurde der Einfluss aller Fragen der Zufriedenheit auf die Fragen des Qualitätsempfindens ermittelt.
- Die aufgestellte Untersuchungsthese lautete: **„Je zufriedener die Mitarbeiter (z.B. mit dem Tätigkeitsfeld, Entwicklungs- und Mitgestaltungsmöglichkeiten), desto höher auch die eigene Einschätzung, eine gute Qualität in der Arbeit abzuliefern.“**
- Die Zahlenbasis zeigt, dass ein überwiegender Teil (75%) der Antworten diese These bestätigt.
- Die Interpretation des statistischen „Cramer-V“-Wertes von 0,15 zeigt jedoch an, dass der Zusammenhang zwischen Zufriedenheit und Qualitätsempfinden nur schwach ist, denn es gibt auch einen Teil Mitarbeiter, welche eine hohe Qualitätseinschätzung vertreten, aber dennoch unzufrieden sind.
- Es kann nicht klar argumentiert werden, dass eine Steigerung der Zufriedenheit, auch eine Steigerung des Qualitätsempfindens bewirkt; gleichzeitig würde eine Steigerung des Qualitätsempfindens die Zufriedenheit kaum stärken.
- Die Zufriedenheit und das Qualitätsempfinden werden demnach auch durch andere Faktoren beeinflusst.

Zufriedenheit hängt sehr von den Rahmenbedingungen der Arbeit ab.

Zusammenhangsanalyse Zufriedenheit und Rahmenbedingungen

- Auf Grundlage des Untersuchungsmodells zur Beschäftigtenbefragung wurde der Einfluss aller Fragen der Zufriedenheit auf die Fragen der Rahmenbedingungen ermittelt.
- Die aufgestellte Untersuchungsthese lautete: **„Je besser die Rahmenbedingungen der Arbeit, desto zufriedener sind auch die Mitarbeiter.“**
- Die Zahlenbasis zeigt, dass ein überwiegender Teil (60%) der Antworten diese These bestätigt. Ein direkter Zusammenhang besteht vor allem bei der Wertschätzung durch Kollegen und Vorgesetzte, bei der Frage nach Unterstützung durch Vorgesetzte in Belastungssituationen und bei der Übernahme von Vertretungsaufgaben. Wenn diese Rahmenbedingungen stimmen, dann steigt direkt auch die Zufriedenheit.
- Die Interpretation des statistischen „Cramer-V“-Wertes von 0,3 zeigt an, dass ein mittelstarker Zusammenhang zwischen Zufriedenheit und Rahmenbedingungen vorliegt.
- Jedoch gibt es auch einen Teil Mitarbeiter, welche eine hohe Zufriedenheit haben, obwohl die Rahmenbedingungen als weniger gut eingeschätzt werden. Daher ist der direkte Zusammenhang „nur“ mittelstark.
- Es kann argumentiert werden, dass die Verbesserung der Rahmenbedingungen zu einem Anstieg der Zufriedenheit beiträgt.

Handlungsbedarf hängt kaum davon ab, wie zufrieden ein Beschäftigter ist.

Zusammenhangsanalyse Zufriedenheit und Handlungsbedarf

- Auf Grundlage des Untersuchungsmodells zur Beschäftigtenbefragung wurde der Einfluss aller Fragen der Zufriedenheit auf die Fragen des Handlungsbedarfes ermittelt.
- Die aufgestellte Untersuchungsthese lautete: **„Je zufriedener die Mitarbeiter, desto weniger Handlungsbedarf wird gesehen.“**
- Die Zahlenbasis kann diese These zu großen Teilen nicht belegen. Mehr als 75% der Mitarbeiter haben häufig bis sehr häufig Handlungsbedarf, unabhängig davon, ob sie zufrieden oder unzufrieden sind.
- Die Interpretation des statistischen „Cramer-V“-Wertes von 0,11 zeigt jedoch an, dass ein nur schwacher (negativ gerichteter) Zusammenhang zwischen Zufriedenheit und Handlungsbedarf vorliegt.
- Ein schwacher, statistischer Zusammenhang reicht an dieser Stelle nicht aus, um allgemeingültige Empfehlungen auszusprechen.

Das eigene Qualitätsempfinden hängt kaum von den Rahmenbedingungen ab.

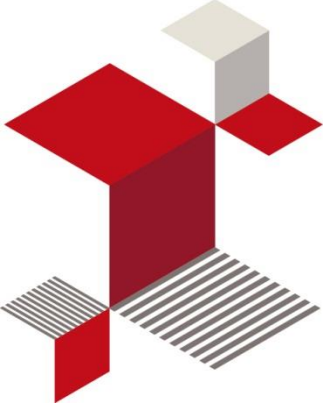
Zusammenhangsanalyse Qualitätsempfinden und Rahmenbedingungen

- Auf Grundlage des Untersuchungsmodells zur Beschäftigtenbefragung wurde der Einfluss aller Fragen des Qualitätsempfindens auf die Fragen der Rahmenbedingungen ermittelt.
- Die aufgestellte Untersuchungsthese lautete: **„Je positiver die Rahmenbedingungen für die Mitarbeiter ausgestaltet sind, desto höher ist auch das Qualitätsempfinden der eigenen Arbeit.“**
- Die Zahlenbasis kann diese These zu großen Teilen nicht belegen. Zwar sind knapp 50% der Mitarbeiter zufrieden mit der Qualität ihrer Arbeit und den Rahmenbedingungen. Etwas über 50% sind jedoch mit den Rahmenbedingungen unzufrieden, aber dennoch mit der Qualität ihrer Arbeit zufrieden.
- Unzufrieden sind Mitarbeiter vor allem aufgrund der Veränderung und Komplexität der Rechtsvorschriften, des Zeitmangels durch Zusatzaufgaben und durch die Ansicht, dass der Arbeitsablauf durch IT-Anwendungen nicht störungsfrei ablaufe.
- Die Interpretation des statistischen „Cramer-V“-Wertes von 0,16 zeigt demnach an, dass nur ein schwacher Zusammenhang zwischen Qualitätsempfinden und Rahmenbedingungen vorliegt.

Handlungsbedarf hängt kaum vom eigenen Qualitätsempfinden ab.

Zusammenhangsanalyse Qualitätsempfinden und Handlungsbedarf

- Auf Grundlage des Untersuchungsmodells zur Beschäftigtenbefragung wurde der Einfluss aller Fragen des Qualitätsempfindens auf die Fragen des Handlungsbedarfes ermittelt.
- Die aufgestellte Untersuchungsthese lautete: **„Je höher das Qualitätsempfinden der Mitarbeiter, desto weniger Handlungsbedarf wird gesehen.“**
- Die Zahlenbasis kann diese These zu großen Teilen nicht belegen. Mehr als 60% der Mitarbeiter haben häufig bis sehr häufig Handlungsbedarf, unabhängig davon, ob sie ein hohes Qualitätsempfinden haben oder nicht.
- Die Interpretation des statistischen „Cramer-V“-Wertes von 0,11 zeigt demnach an, dass ein schwacher Zusammenhang zwischen Qualitätsempfinden und Handlungsbedarf vorliegt.
- Ein schwacher, statistischer Zusammenhang reicht an dieser Stelle nicht aus, allgemeingültige Empfehlungen auszusprechen.



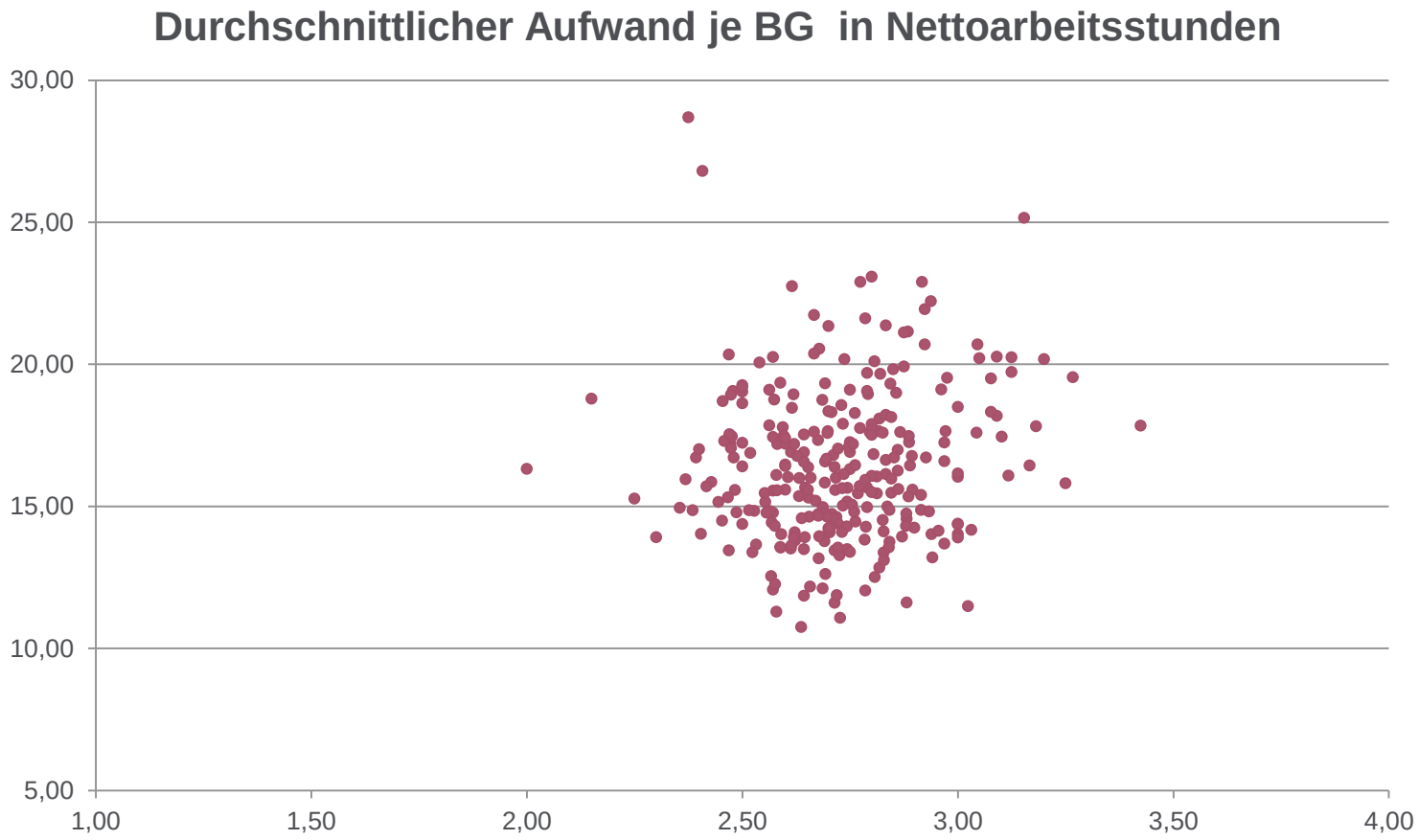
Agenda

- Hintergrund und Zielsetzung
- Methodik der Befragung und Auswertung
- Rücklauf und Repräsentativität
- Ergebnisse
- Zusammenhänge
- **Handlungsbedarfe**
- Soziodemographische Daten

Die Handlungsbedarfe wurden eingehend statistisch analysiert und die Hintergründe anschließend in Expertenrunden erörtert.

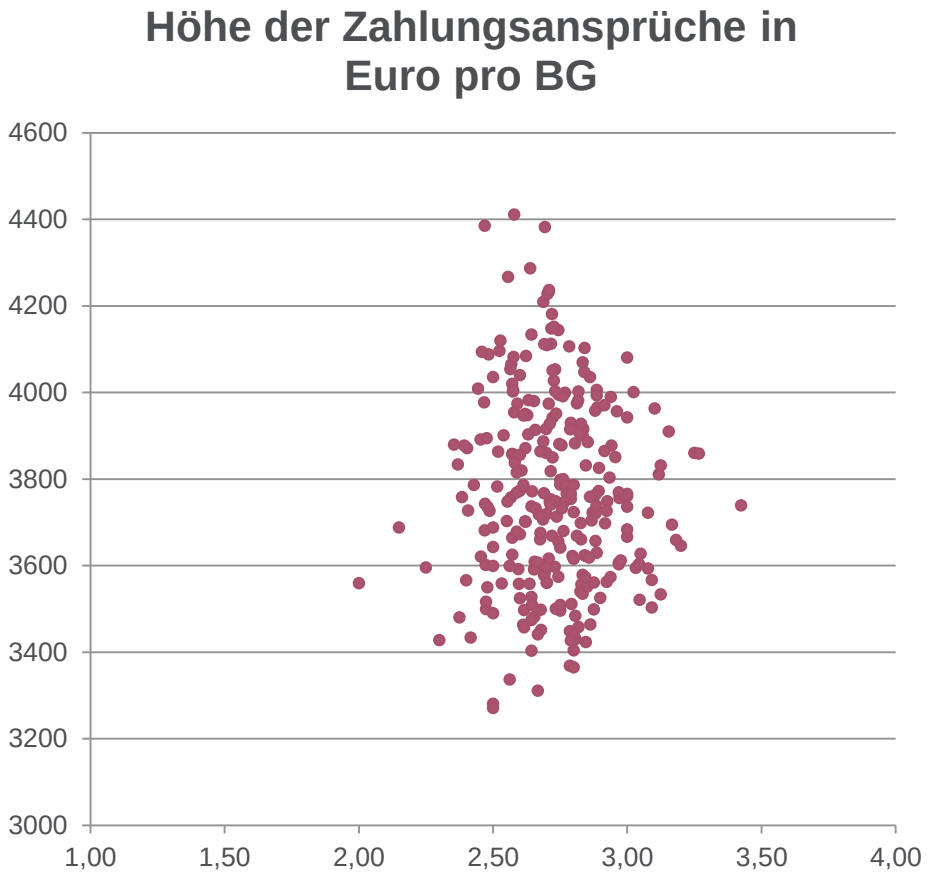
- Die mit der Beschäftigtenbefragung identifizierten Handlungsbedarfe wurden einer eingehenden statistischen Analyse unterzogen.
- Ziel war es, die Gründe für den Zeitbedarf eindeutig aus den zur Verfügung stehenden Daten zu ermitteln. Dazu wurden eine Reihe von Korrelationsanalysen durchgeführt, die im folgenden dargestellt werden.
- Alle statistischen Analysen können aber kein eindeutigen und prägendes Antwortverhalten ermitteln. Alle Thesen mussten verworfen werden, wie die nächsten beiden Seiten zeigen werden.
- Um dennoch Hintergründe zu erkennen und Lösungen zu ermitteln, wurden im Anschluss mit Experten aus repräsentativ ausgewählten gE die Handlungsbedarfe diskutiert.
- In 3 Themenblöcken wurden in jeweils drei Workshops Gründe und Risiken aufgedeckt und Lösungen entworfen.
- Nachfolgend werden die Korrelationsanalysen und die Hinweise aus den Expertenworkshops dargestellt.

Der eingeschätzte Handlungsbedarf ist unabhängig vom durchschnittlichen Aufwand je BG in Nettoarbeitsstunden.



Die Frage lautete: Wie häufig haben Sie das Gefühl, mehr Zeit zu benötigen, um die Aufgaben umfassender zu erledigen zu können?

Der eingeschätzte Handlungsbedarf ist unabhängig von der Qualitätsindikatoren.



Themenblöcke der drei Workshops

HB-Themenblock I

Rückforderung von Leistungen, Erstattungen und Ersatzansprüche:

- Durchführung von Rückforderungen einschließlich der zugehörigen Anhörungen und Individualisierung
- Bearbeitung von Erstattungsansprüchen gegen Dritte
- Bearbeitung von Ersatzansprüchen nach §§ 34 ff SGB II

HB-Themenblock II

Anspruchsbegründende und –verändernde Faktoren:

- Unterhaltsprüfung
- Detaillierte Einkommensprüfung
- Detaillierte Vermögensprüfung
- Prüfung der Kosten der Unterkunft und Heizung

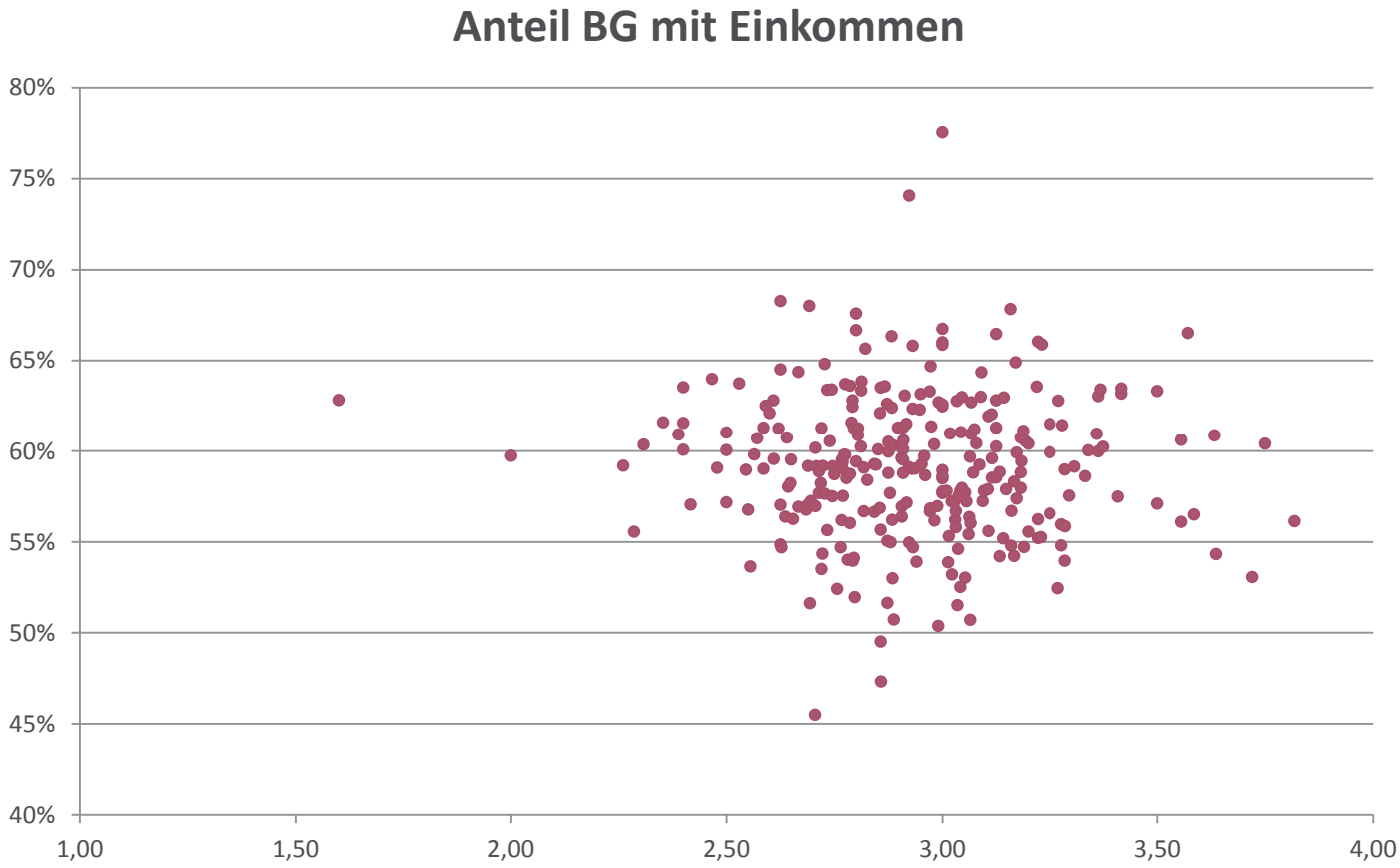
HB-Themenblock III

Allgemeine Beratung, Schnittstellen-aufgaben, Folgetätigkeiten:

- Allgemeine Leistungsberatung
- Einleitung von Ordnungswidrigkeiten- / Strafverfahren
- Daleb-Bearbeitung
- ERP-Bearbeitung

steria mummert consulting BearingPoint

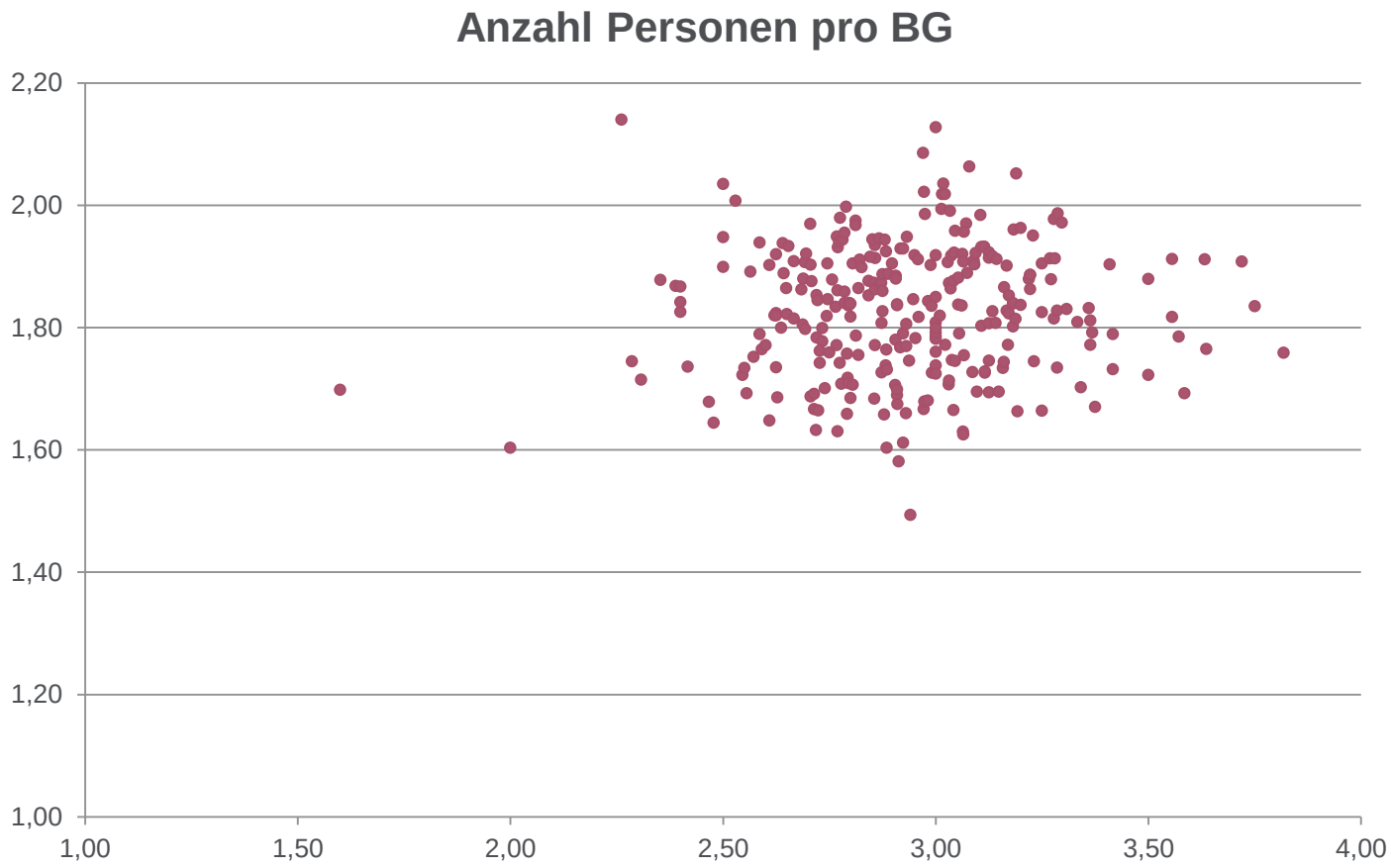
Der eingeschätzte Handlungsbedarf ist unabhängig vom Anteil der BG mit Einkommen, die den Arbeitsaufwand für Rückforderungen stark beeinflussen



Die Frage lautete: Wie häufig haben Sie das Gefühl, mehr Zeit zu benötigen, um die Aufgaben umfassender zu erledigen zu können?

Bei: Rückforderungen – grundsätzlich (einschl. Anhörungen)

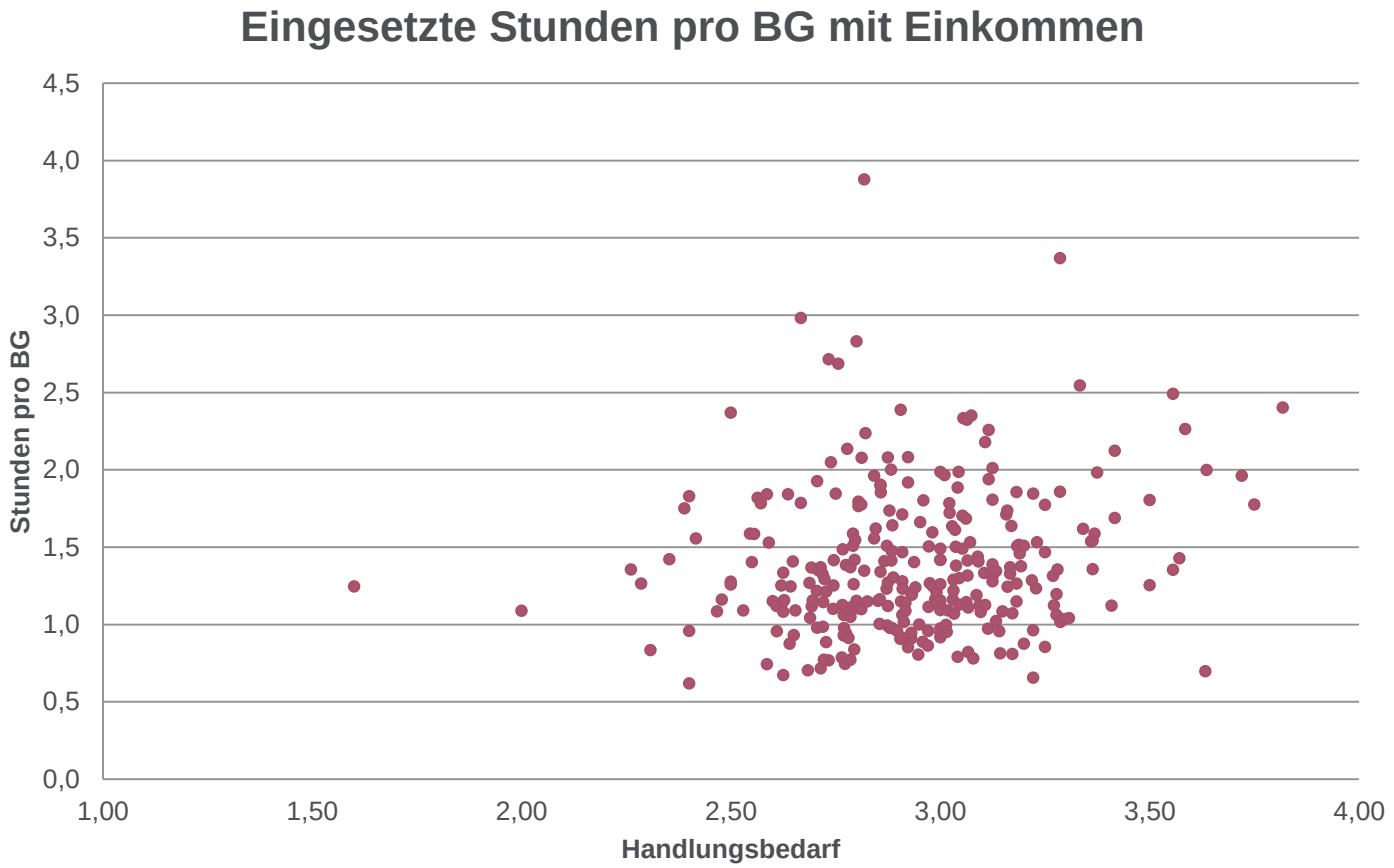
Der eingeschätzte Handlungsbedarf ist unabhängig von der durchschnittlichen Anzahl der Personen pro Bedarfsgemeinschaft, die den Arbeitsaufwand für Rückforderungen stark beeinflusst.



Die Frage lautete: Wie häufig haben Sie das Gefühl, mehr Zeit zu benötigen, um die Aufgaben umfassender zu erledigen zu können?

Bei: Rückforderungen – grundsätzlich (einschl. Anhörungen)

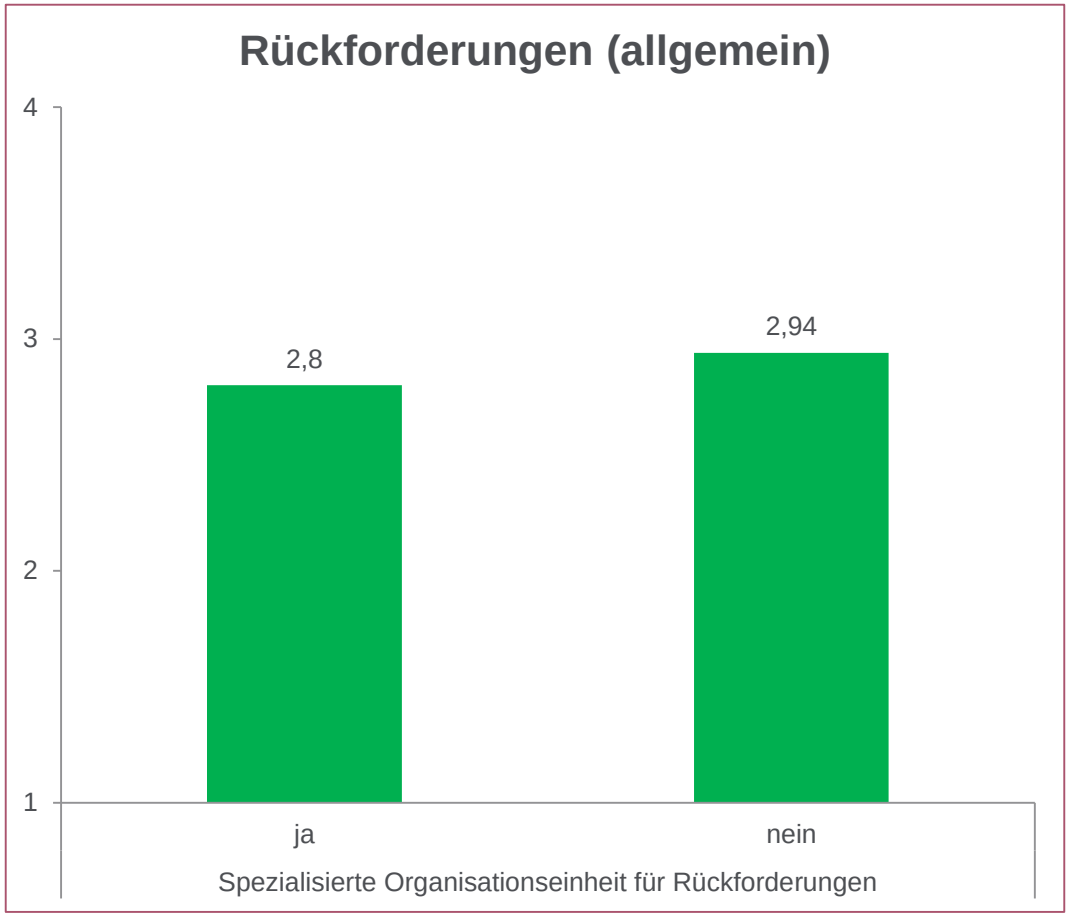
Der eingeschätzte Handlungsbedarf ist unabhängig von der eingesetzten Zeit pro BG für die Aufgabe 3.12 (Rückforderungen)



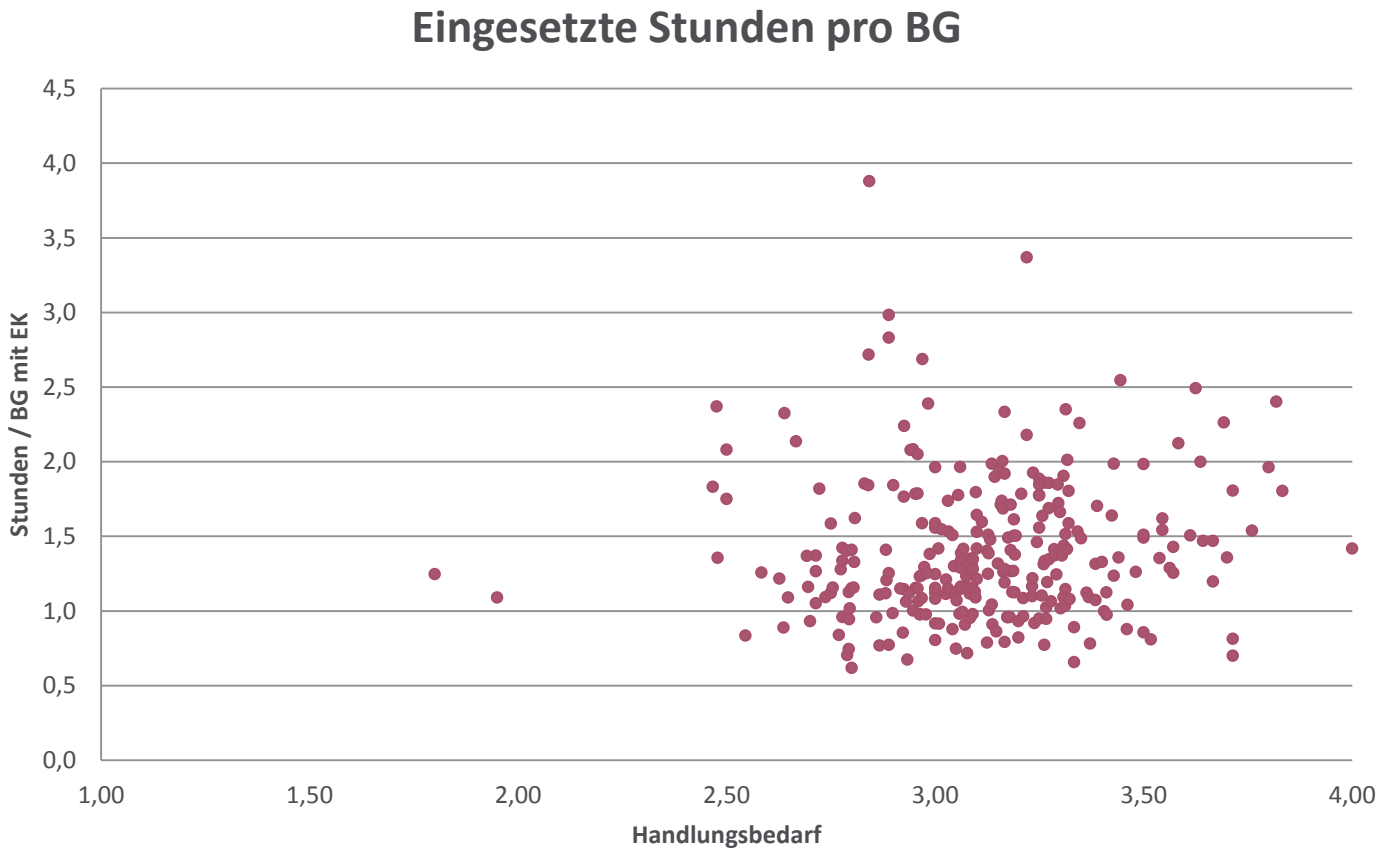
Die Frage lautete: Wie häufig haben Sie das Gefühl, mehr Zeit zu benötigen, um die Aufgaben umfassender zu erledigen zu können?

Bei: Rückforderungen – grundsätzlich (einschl. Anhörungen)

Das Vorhandensein einer spezialisierten Organisationseinheit zur Durchführung von Rückforderungen für nur zu einem leicht geringeren Handlungsbedarf



Der eingeschätzte Handlungsbedarf ist unabhängig von der eingesetzten Zeit pro BG für die Aufgabe 3.12 (Rückforderungen)



Die Frage lautete:	Wie häufig haben Sie das Gefühl, mehr Zeit zu benötigen, um die Aufgaben umfassender zu erledigen zu können?
Bei:	Rückforderungen – Individualisierung (einschl. Anhörungen)

Verbesserungsvorschläge im Themenblock I

- Im Bereich der Rückforderung von Leistungen wird von Beschäftigtenseite auf eine Vereinfachung der Normen hingewiesen: Vereinfachung oder den Wegfall der grundsätzlichen Individualisierung sowie der Ermessensregelung im Rahmen der Aufrechnung; Einführung einer Bagatellgrenze, die einen Betrag beziffert, ab dem Aufwand und Ertrag in einem angemessenen Verhältnis stehen; Pauschalisierungen (z.B. eine pauschale SV-Pflichtversicherung)
- Für die Ersatzansprüche nach §§ 34 ff SGB II besteht ebenfalls der Wunsch nach einer gesetzlichen Änderung. An dieser Stelle wurden sowohl Wünsche nach einem Wegfall der Norm, da es in der Regel an einer Durchsetzbarkeit scheitert, als auch nach einer klareren Definition der Tatbestandsmerkmale geltend gemacht, um mögliche Fallkonstellation besser zu identifizieren.
- Für die Aufgabe der Rückforderungen von Leistungen äußern die Workshop-Teilnehmer deutliches Verbesserungspotenzial im Bereich der IT-Unterstützung und bei der Gestaltung der Bescheide. Zudem besteht der Wunsch, nach eigenem Ermessen von Vorgaben des Gesetzes und der Rechtsprechung abweichen zu können, um zum Beispiel nach Rücksprache mit den Kunden auf die Individualisierung und die Aufrechnung von Leistungen verzichten zu können oder dies erst ab einer bestimmten Summe durchführen zu müssen.
- Für die Erstattungsansprüche gegenüber Dritten werden bessere Hinweise zur Aufgabenerfüllung für erforderlich erachtet.
- Bei der Aufgabe Ersatzansprüche nach §§ 34 ff SGB II wird aufgrund ihrer Komplexität als Verbesserungsvorschlag die Wahrnehmung dieser Aufgabe durch eine spezialisierte Organisationseinheit mit besonderem Know-How und entsprechende Qualifizierungen vorgebracht.

Themenblöcke der drei Workshops

HB-Themenblock I

Rückforderung von Leistungen, Erstattungen und Ersatzansprüche:

- Durchführung von Rückforderungen einschließlich der zugehörigen Anhörungen und Individualisierung
- Bearbeitung von Erstattungsansprüchen gegen Dritte
- Bearbeitung von Ersatzansprüchen nach §§ 34 ff SGB II

HB-Themenblock II

Anspruchsbegründende und –verändernde Faktoren:

- Unterhaltsprüfung
- Detaillierte Einkommensprüfung
- Detaillierte Vermögensprüfung
- Prüfung der Kosten der Unterkunft und Heizung

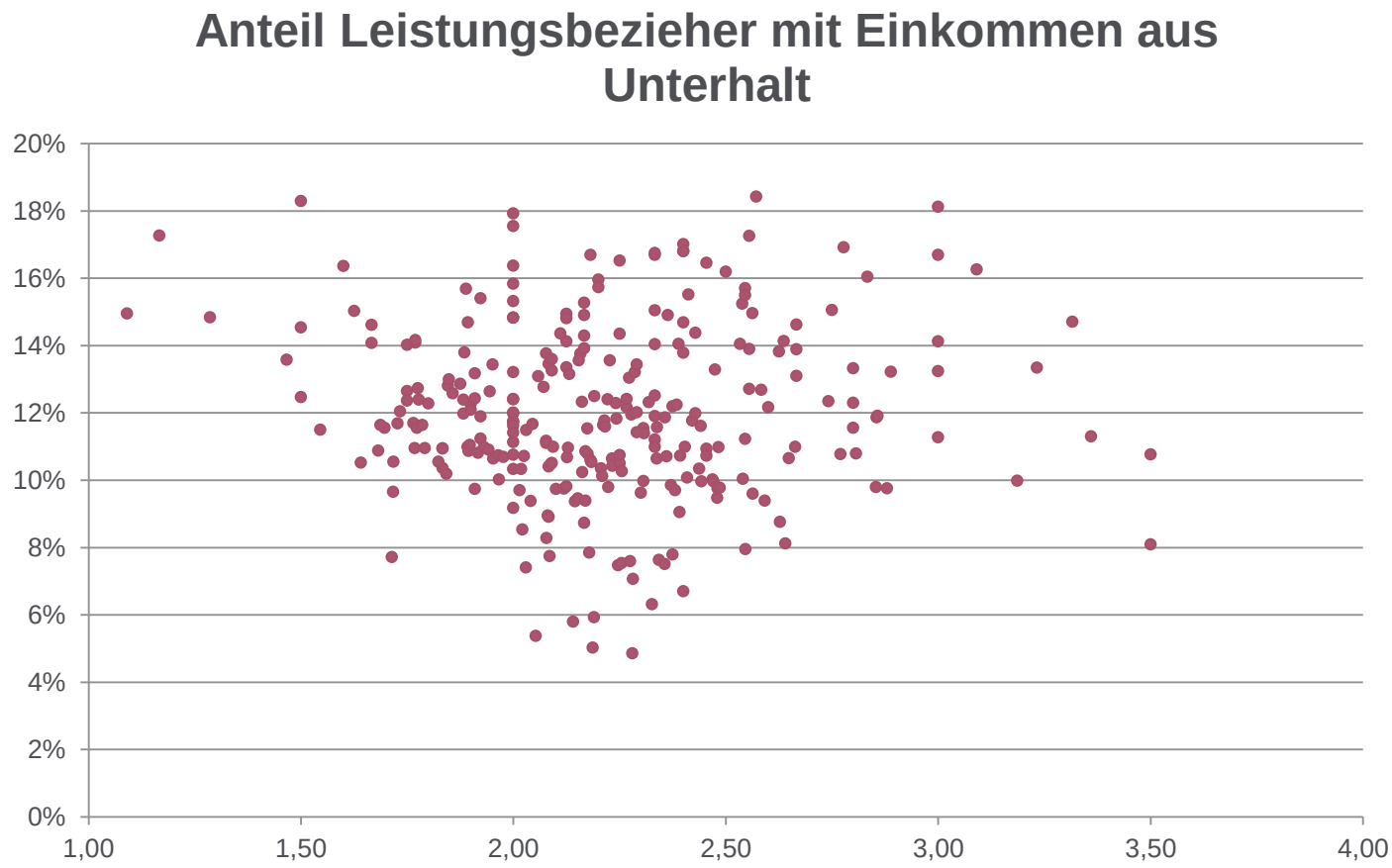
HB-Themenblock III

Allgemeine Beratung, Schnittstellen-aufgaben, Folgetätigkeiten:

- Allgemeine Leistungsberatung
- Einleitung von Ordnungswidrigkeiten- / Strafverfahren
- Daleb-Bearbeitung
- ERP-Bearbeitung

steria mummert consulting BearingPoint

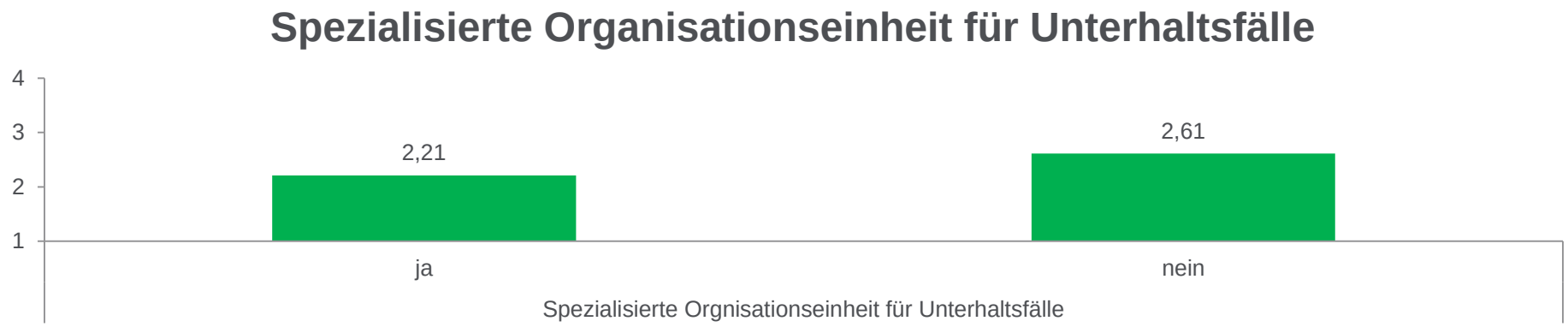
Der eingeschätzte Handlungsbedarf ist unabhängig von dem Anteil der Leistungsbezieher mit Einkommen aus Unterhalt, die den Arbeitsaufwand für Unterhaltsprüfungen beeinflussen könnten.



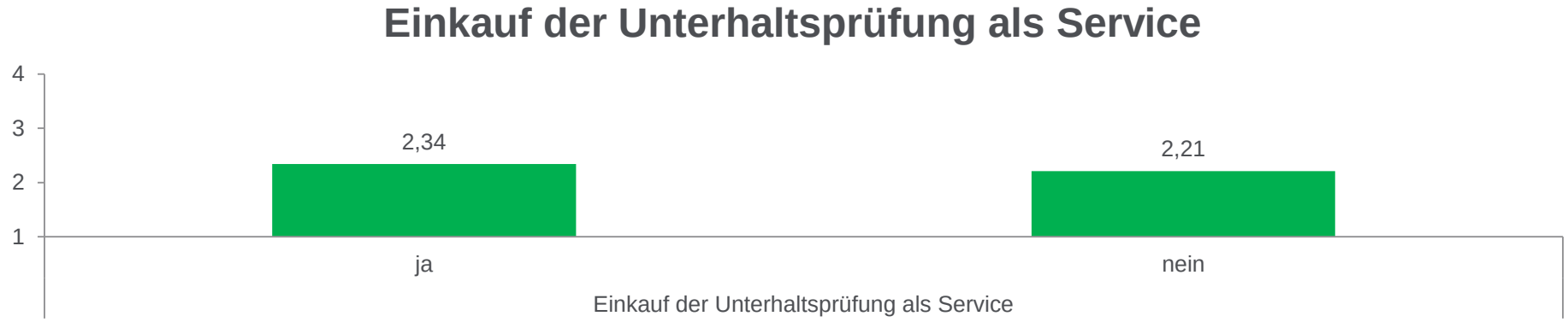
Die Frage lautete: Wie häufig haben Sie das Gefühl, mehr Zeit zu benötigen, um die Aufgaben umfassender zu erledigen zu können?

Bei: Unterhaltsprüfung

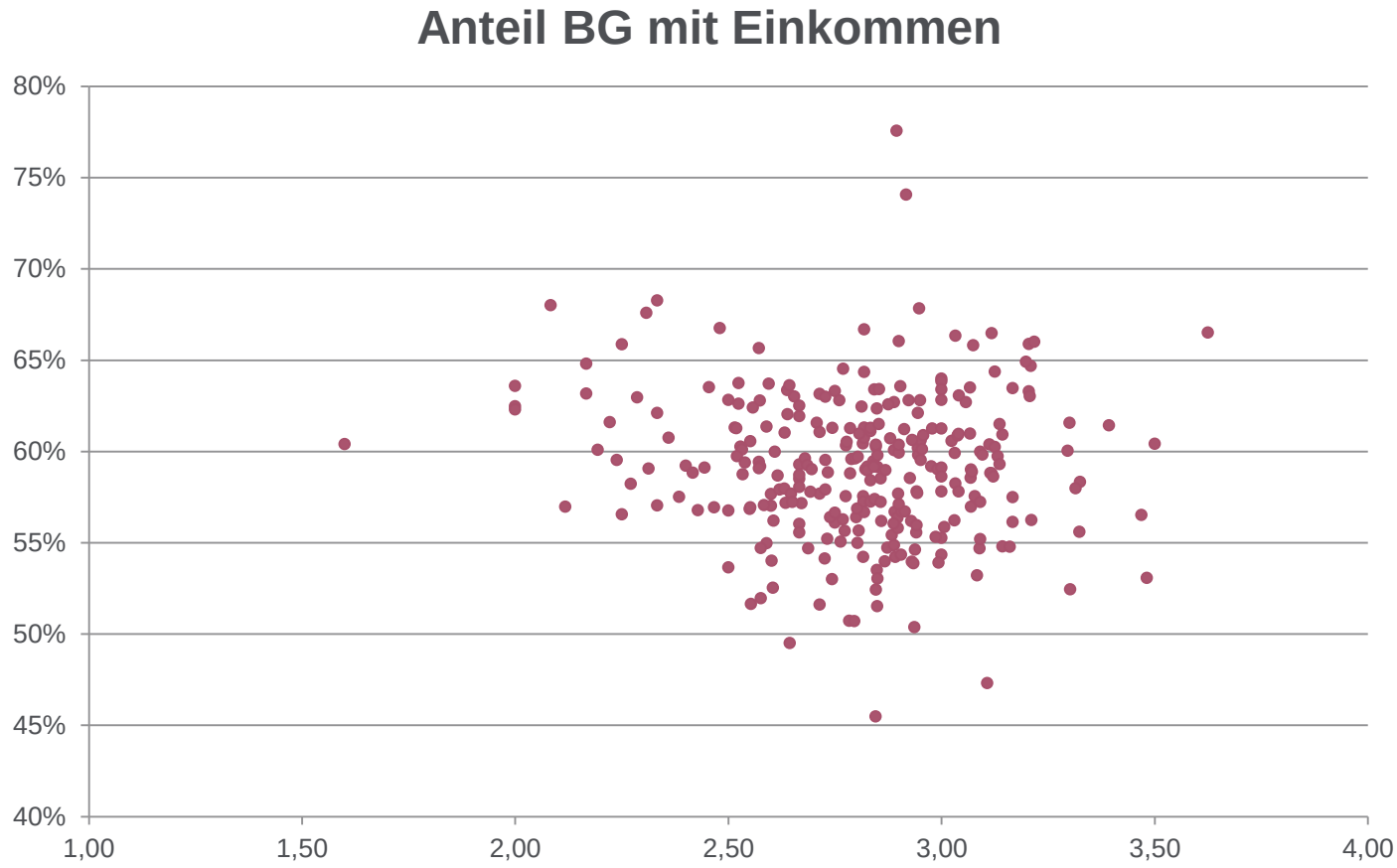
Das Vorhandensein einer spezialisierten Organisationseinheit zur Durchführung von Unterhaltsprüfungen oder der Einkauf führt zu einem leicht geringeren Handlungsmehrbedarf bei der Unterhaltsprüfung



Der Einkauf als Service führt nur in geringem Maße zu einem geringeren Handlungsmehrbedarf.



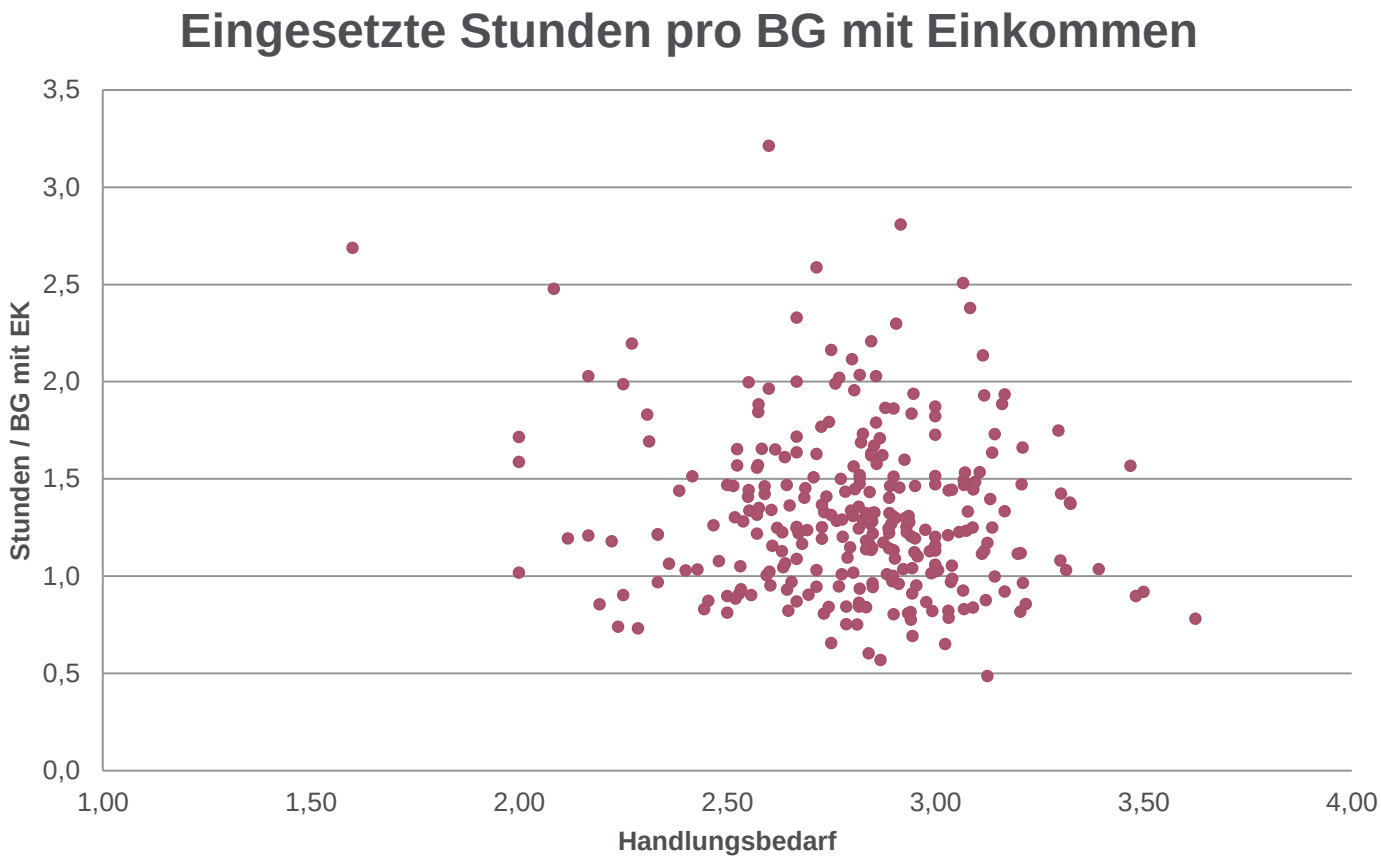
Der eingeschätzte Handlungsbedarf ist unabhängig vom Anteil der BG mit Einkommen, die den Arbeitsaufwand für Einkommensprüfung stark beeinflussen



Die Frage lautete: Wie häufig haben Sie das Gefühl, mehr Zeit zu benötigen, um die Aufgaben umfassender zu erledigen zu können?

Bei: Detaillierte Einkommensprüfung

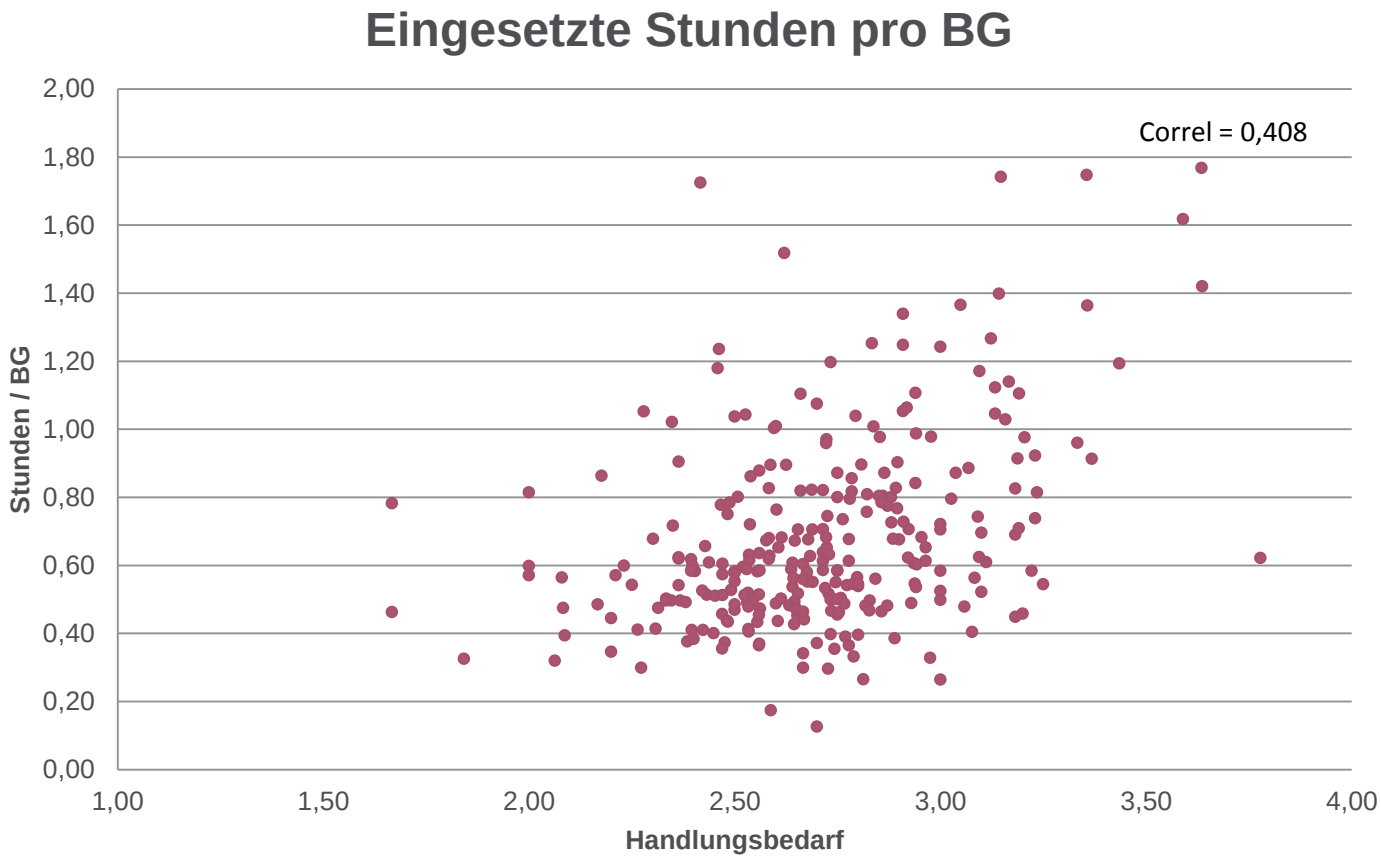
Der eingeschätzte Handlungsmehrbedarf ist unabhängig von der eingesetzten Zeit pro BG für die Aufgabe 3.9 (Einkommensänderung bei abhängig Beschäftigten)



Die Frage lautete: Wie häufig haben Sie das Gefühl, mehr Zeit zu benötigen, um die Aufgaben umfassender zu erledigen zu können?

Bei: Detaillierte Einkommensprüfung

Der eingeschätzte Handlungsmehrbedarf ist leicht abhängig von der eingesetzten Zeit pro BG für die Aufgabe 3.4 (Änderungen der Kosten der Unterkunft)



Die Frage lautete: Wie häufig haben Sie das Gefühl, mehr Zeit zu benötigen, um die Aufgaben umfassender zu erledigen zu können?

Bei: Prüfung der Angemessenheit der Kosten der Unterkunft

Verbesserungsvorschläge im Themenblock II

- Für den Bereich der Einkommensanrechnung würde eine Änderung des Zuflussprinzips zur Entlastung des Prüfungsaufwandes führen. Vorgeschlagen wurde, Einkommen grundsätzlich im Folgemonat anzurechnen. Neben einer Fehlerquelle würde man damit auch die zusätzliche Anforderung von Nachweisen (Kontoauszüge) vermeiden. Zudem sollten die zur Verfügung stehenden Mittel, um die Mitwirkungspflicht der Kunden zu erzwingen, verstärkt und besser durchsetzbar gestaltet werden.
- Der Prüfungsaufwand für die Aufgabe Prüfung der Kosten der Unterkunft könnte durch die Einführung von Pauschalen, insbesondere bei Heizkosten, verkleinert werden.
- Durch die Komplexität der Tätigkeiten, die mit der Aufgabe der Unterhaltsprüfung einhergeht, wird die Wahrnehmung dieser Aufgabe durch eine spezialisierten Organisationseinheit sowie die Durchführung von entsprechenden Qualifizierungen vorgeschlagen.
- Für die Aufgaben Einkommensprüfung und Vermögensprüfung bedarf es bei der vorhandenen Arbeitskapazität der Festlegung von Prioritäten, da Aufwand und Ertrag häufig in keinem Verhältnis stehen.
- Für die Prüfung der Kosten der Unterkunft bedarf es besserer Qualität und Verständlichkeit der fachlichen Hinweise, insbesondere im Bereich der Angemessenheitsprüfung.

Themenblöcke der drei Workshops

HB-Themenblock I

Rückforderung von Leistungen, Erstattungen und Ersatzansprüche:

- Durchführung von Rückforderungen einschließlich der zugehörigen Anhörungen und Individualisierung
- Bearbeitung von Erstattungsansprüchen gegen Dritte
- Bearbeitung von Ersatzansprüchen nach §§ 34 ff SGB II

HB-Themenblock II

Anspruchsbegründende und –verändernde Faktoren:

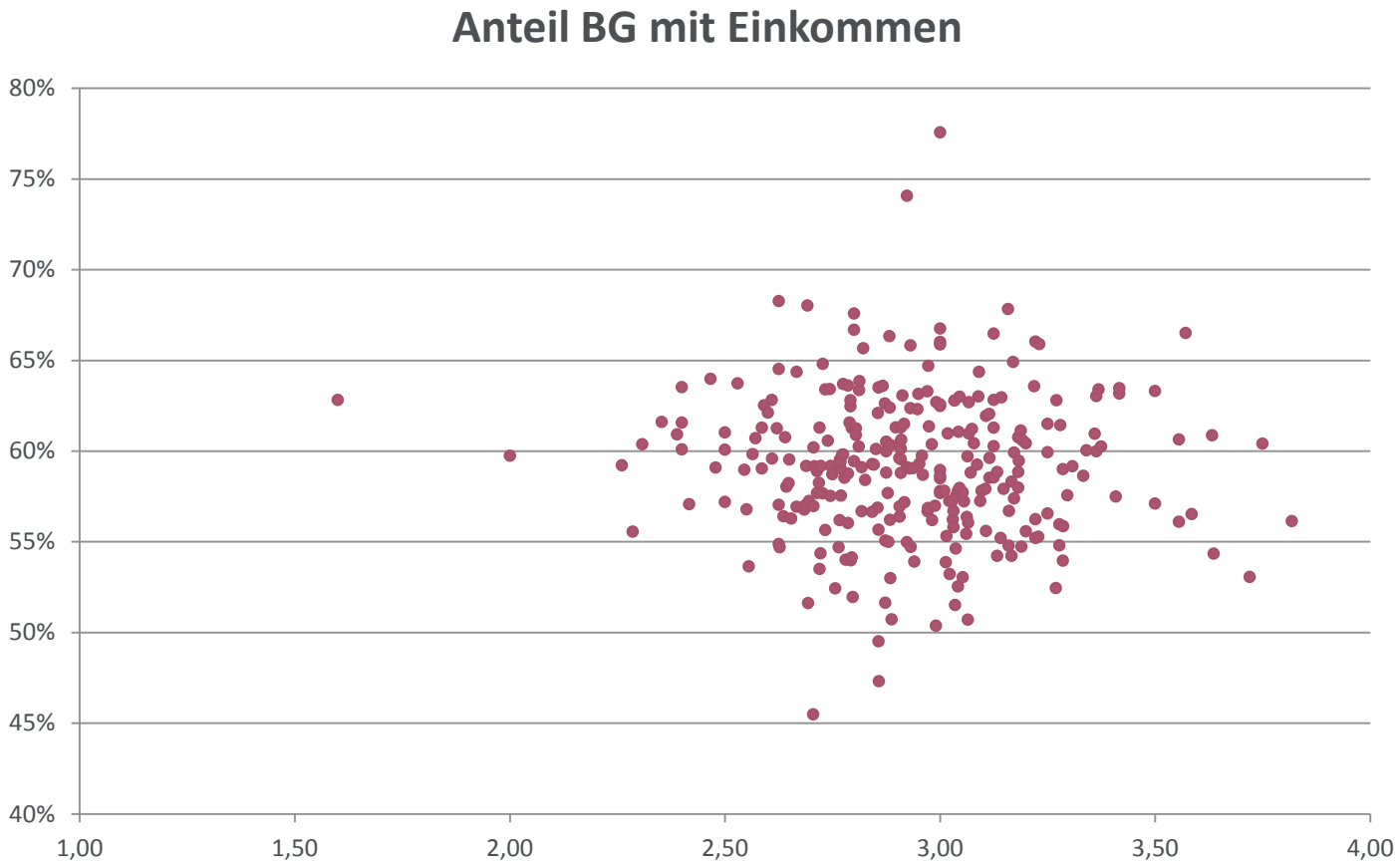
- Unterhaltsprüfung
- Detaillierte Einkommensprüfung
- Detaillierte Vermögensprüfung
- Prüfung der Kosten der Unterkunft und Heizung

HB-Themenblock III

Allgemeine Beratung, Schnittstellen-aufgaben, Folgetätigkeiten:

- Allgemeine Leistungsberatung
- Einleitung von Ordnungswidrigkeiten- / Strafverfahren
- Daleb-Bearbeitung
- ERP-Bearbeitung

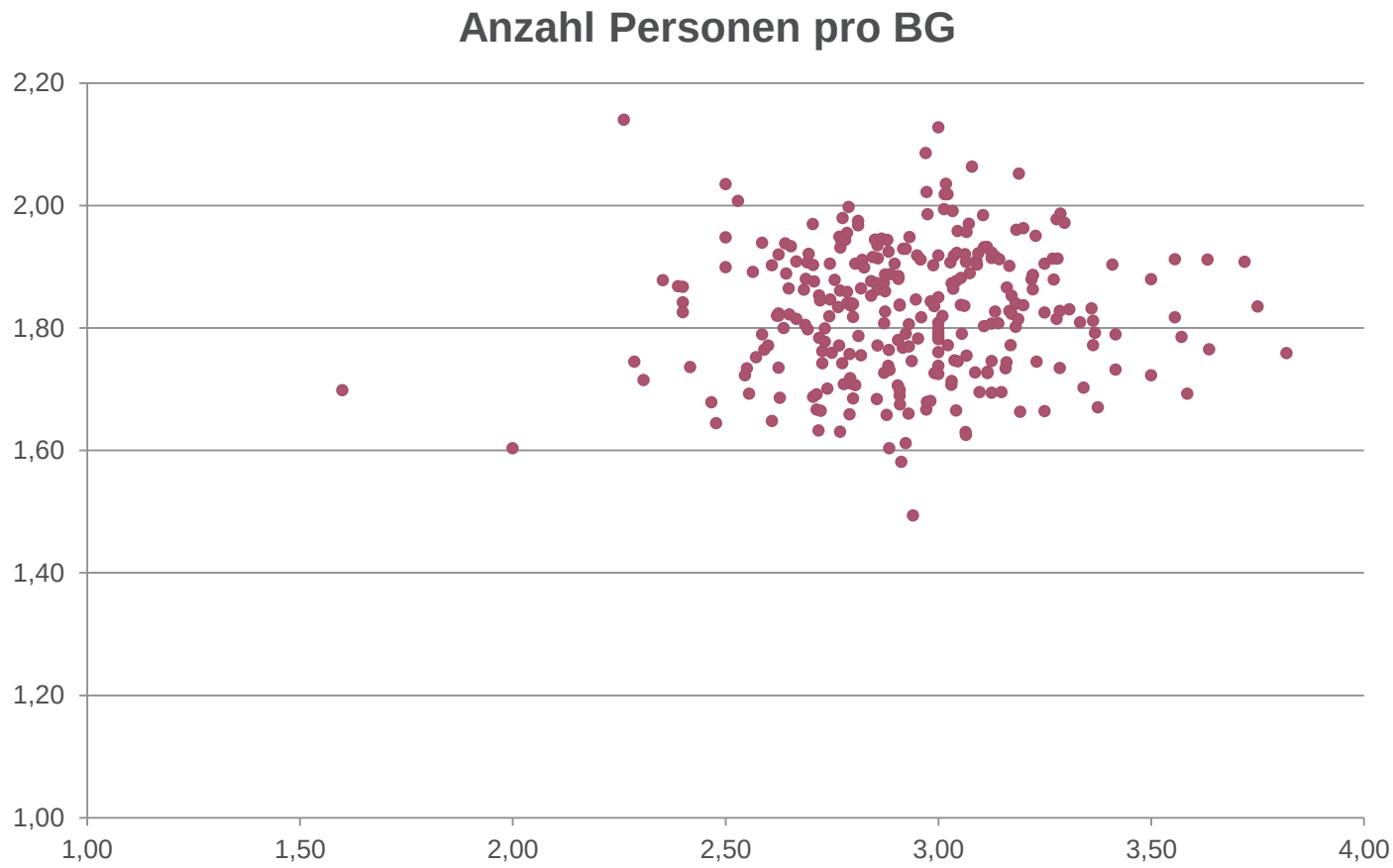
Der eingeschätzte Handlungsbedarf ist unabhängig vom Anteil der BG mit Einkommen, die den Arbeitsaufwand für Rückforderungen stark beeinflussen



Die Frage lautete: Wie häufig haben Sie das Gefühl, mehr Zeit zu benötigen, um die Aufgaben umfassender zu erledigen zu können?

Bei: Rückforderungen – grundsätzlich (einschl. Anhörungen)

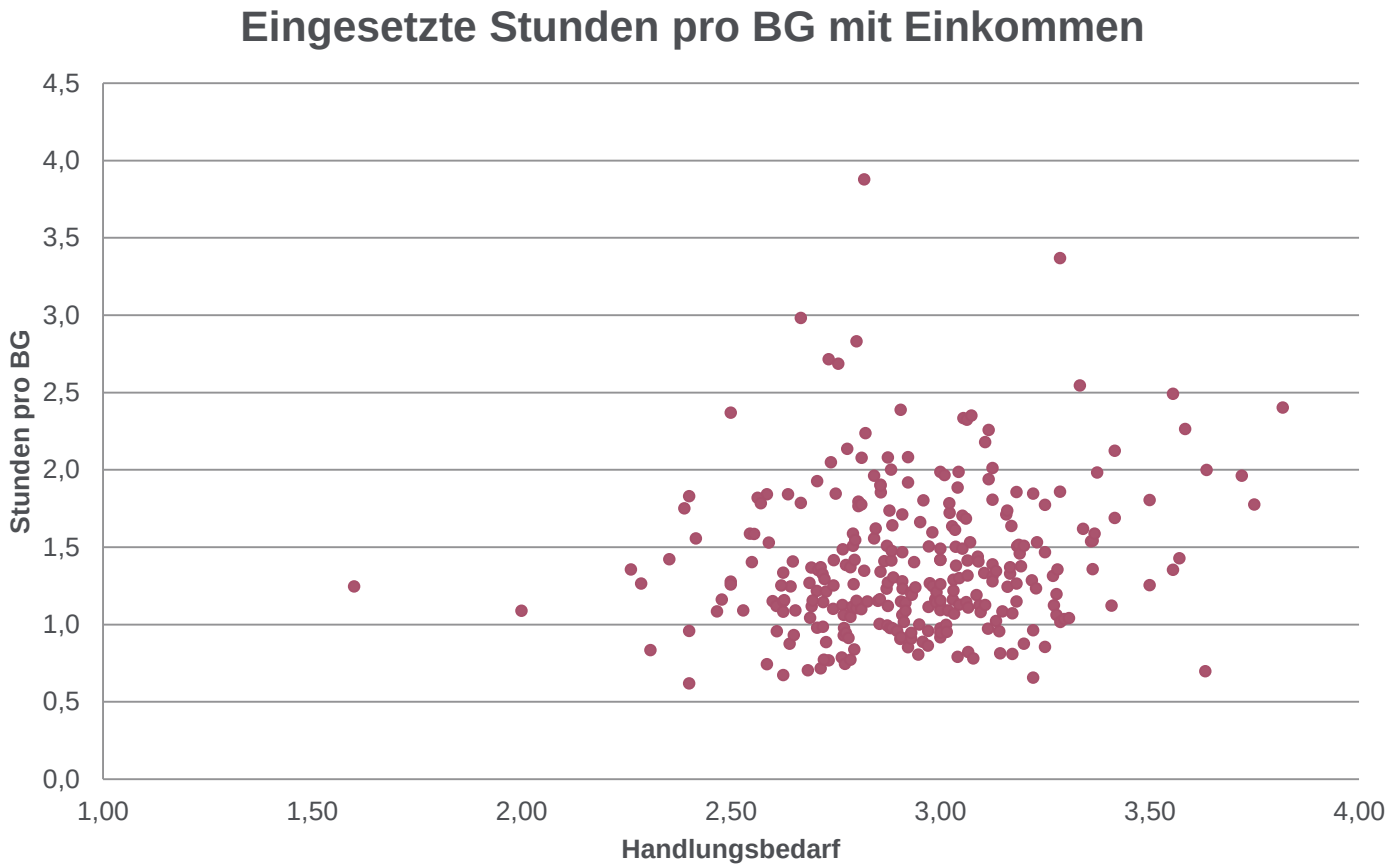
Der eingeschätzte Handlungsbedarf ist unabhängig von der durchschnittlichen Anzahl der Personen pro Bedarfsgemeinschaft, die den Arbeitsaufwand für Rückforderungen stark beeinflusst.



Die Frage lautete: Wie häufig haben Sie das Gefühl, mehr Zeit zu benötigen, um die Aufgaben umfassender zu erledigen zu können?

Bei: Rückforderungen – grundsätzlich (einschl. Anhörungen)

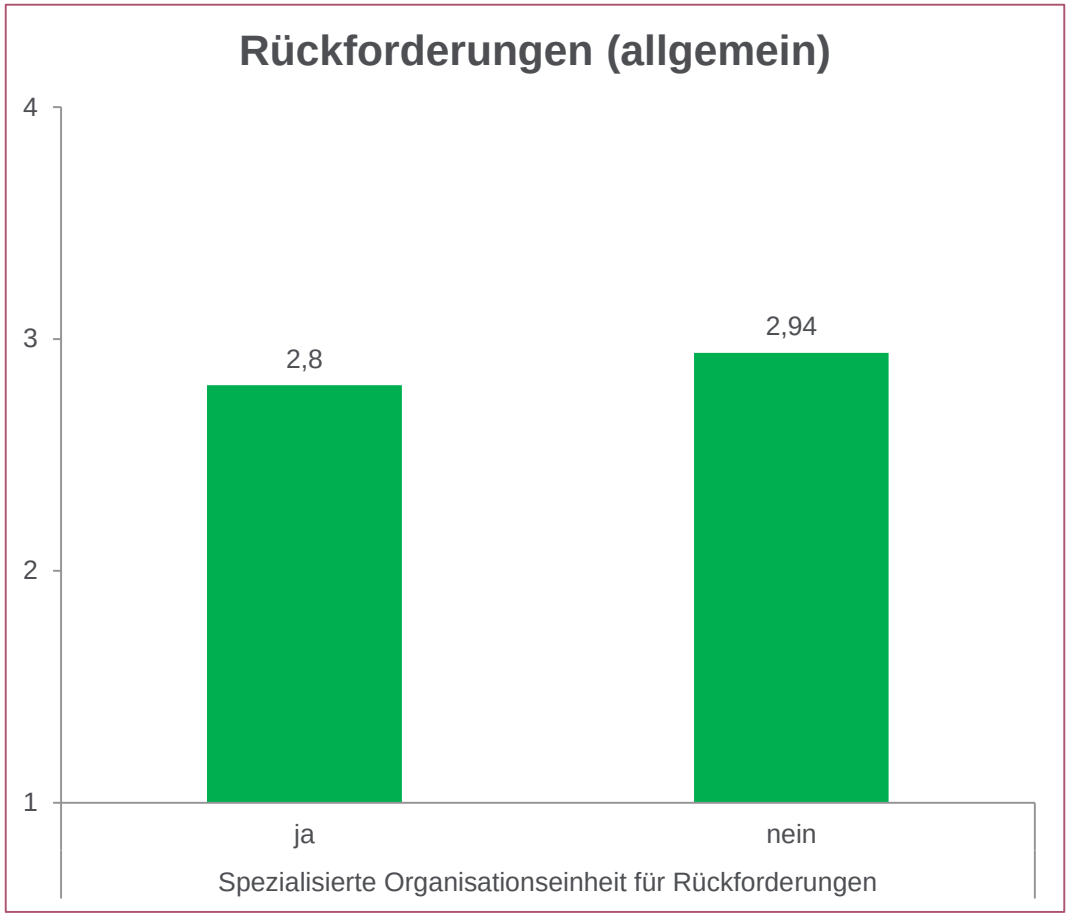
Der eingeschätzte Handlungsbedarf ist unabhängig von der eingesetzten Zeit pro BG für die Aufgabe 3.12 (Rückforderungen)



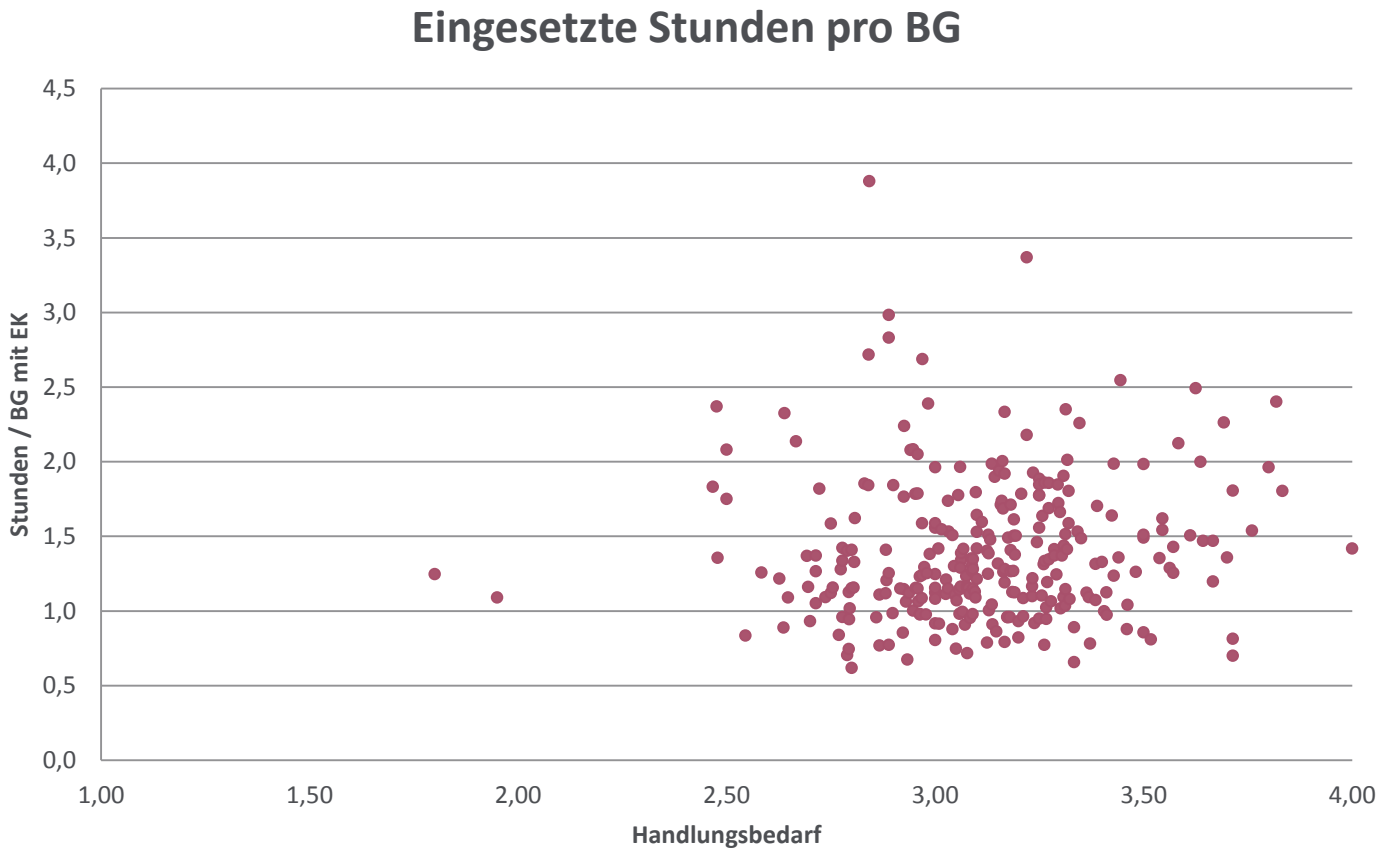
Die Frage lautete: Wie häufig haben Sie das Gefühl, mehr Zeit zu benötigen, um die Aufgaben umfassender zu erledigen zu können?

Bei: Rückforderungen – grundsätzlich (einschl. Anhörungen)

Das Vorhandensein einer spezialisierten Organisationseinheit zur Durchführung von Rückforderungen für nur zu einem leicht geringeren Handlungsbedarf



Der eingeschätzte Handlungsbedarf ist unabhängig von der eingesetzten Zeit pro BG für die Aufgabe 3.12 (Rückforderungen)



Die Frage lautete:	Wie häufig haben Sie das Gefühl, mehr Zeit zu benötigen, um die Aufgaben umfassender zu erledigen zu können?
Bei:	Rückforderungen – Individualisierung (einschl. Anhörungen)

Verbesserungsvorschläge im Themenblock III

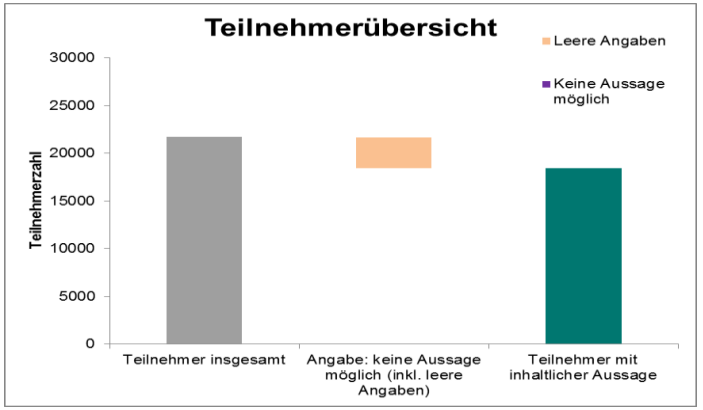
- Für den Bereich der Einleitung von Ordnungswidrigkeiten- und Strafverfahren wird die Einrichtung einer spezialisierten Organisationseinheit, ggf. sogar zusammen mit der Aufgabe Rückforderungen als Verbesserungsmöglichkeit vorgebracht. Ein gestaffeltes Verfahren nach Höhe des Schadens und die Einführung einer Bagatellgrenze könnten das Verhältnis von Aufwand und Ertrag berücksichtigen. Zudem bedarf es der Erhöhung der Kompetenz bei den Beschäftigten zum Erkennen von Sachverhalten durch Schulungen.
- Auch für die Aufgabe der Erledigung des Datenabgleichs wird die Aufgabenwahrnehmung durch eine spezialisierte Organisationseinheit vorgeschlagen. Zudem würde eine systematisierte Nachverfolgung (mittels IT-Unterstützung) die Nachhaltung vereinfachen.
- Der Aufwand der ERP-Bearbeitung könnte durch eine deutliche Vereinfachung des Systems reduziert werden. Eine benutzerfreundliche und intuitive Oberflächengestaltung (z.B. Umbenennung von Schaltflächen: statt „FGI-2“ „Konten abfragen“) würde die Bedienbarkeit erhöhen, zudem erfordert es regelmäßige Auffrischungsschulungen.

Agenda

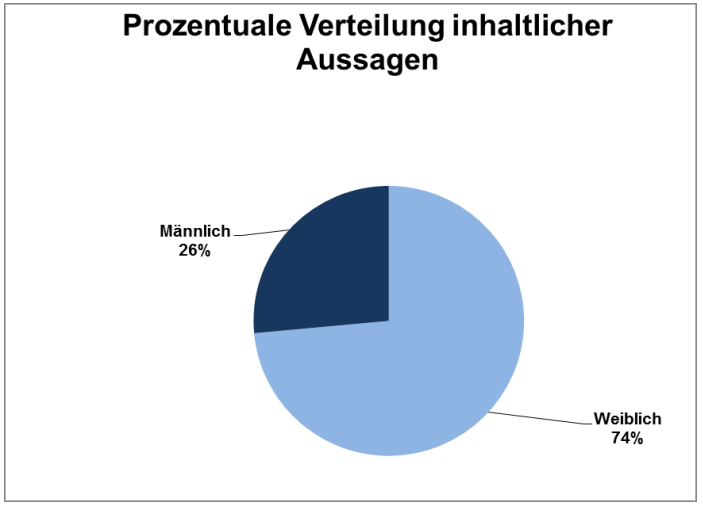
- Hintergrund und Zielsetzung
- Methodik der Befragung und Auswertung
- Rücklauf und Repräsentativität
- Ergebnisse
- Zusammenhänge
- Handlungsbedarfe
- **Soziodemographische Daten**

Der deutlich dominierende Anteil aller Beschäftigten der gE ist weiblich.

Geschlecht		Davon keine Aussage möglich	Davon leere Angaben
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	3.277	0	3.277
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	18.419		

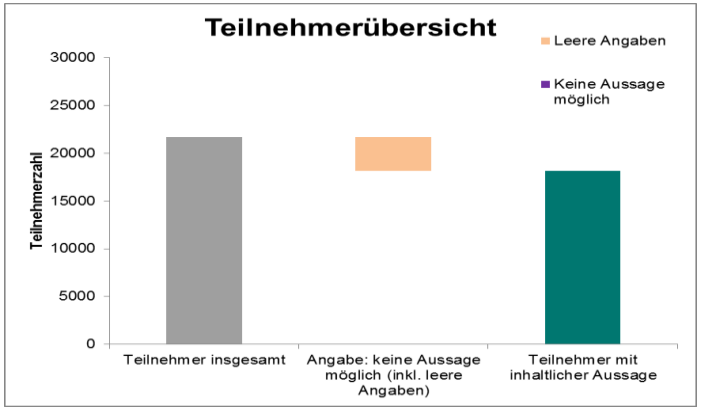


Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
Weiblich	13.545	73,54%
Männlich	4.874	26,46%

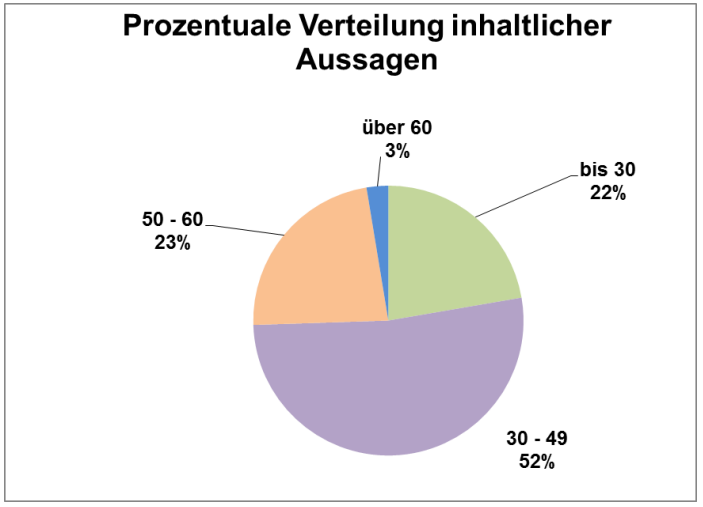


Die demographische Struktur ist insgesamt ausgeglichen. 22% sind unter dreißig, 26% sind über fünfzig und 52% bilden eine stabile Mitte.

Alter		Davon keine Aussage möglich	Davon leere Angaben
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	3.522	0	3.522
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	18.174		



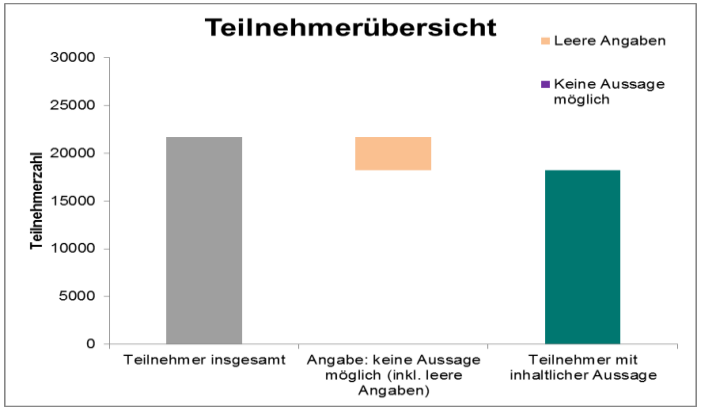
Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
bis 30	4.050	22,28%
30 - 49	9.487	52,20%
50 - 60	4.165	22,92%
über 60	472	2,60%



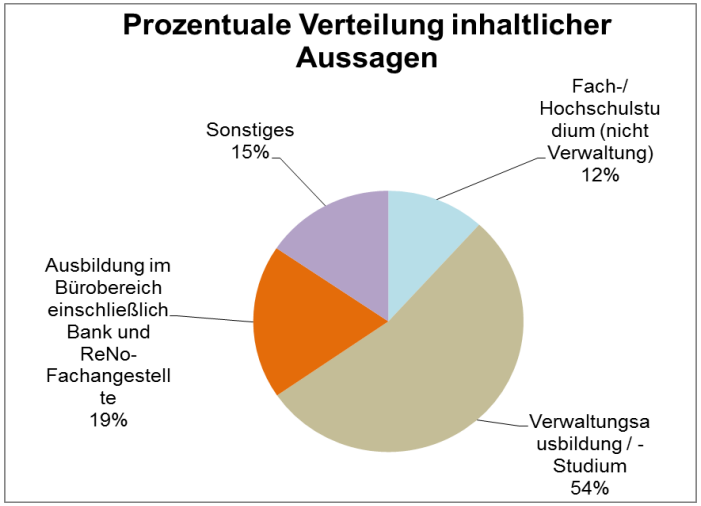
steria mummert consulting
BearingPoint.

Die Hälfte aller Beschäftigten verfügen über eine verwaltungsspezifische Ausbildung.

Ausbildung		Davon keine Aussage möglich	Davon leere Angaben
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	3.458	0	3.458
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	18.238		



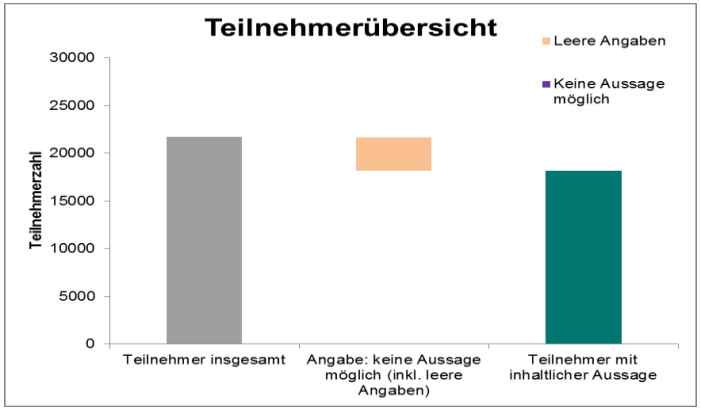
Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
Fach-/ Hochschulstudium (nicht Verwaltung)	2.140	11,73%
Verwaltungsausbildung / -Studium	9.790	53,68%
Ausbildung im Bürobereich einschließlich Bank und ReNo-Fachangestellte	3.475	19,05%
Sonstiges	2.833	15,53%



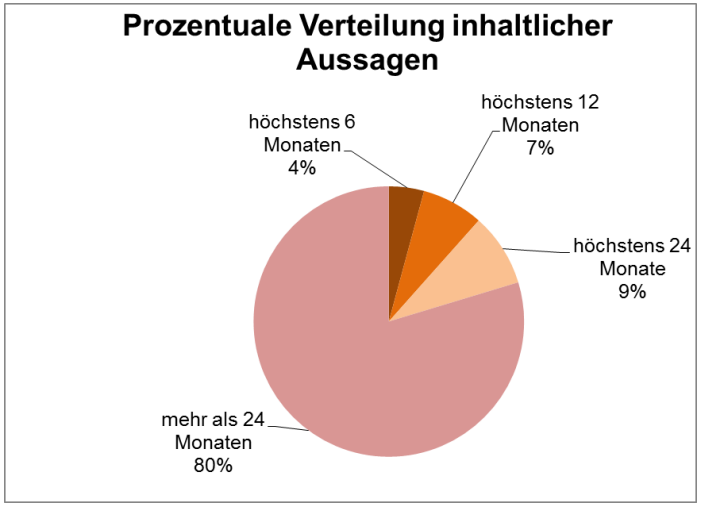
steria mummert consulting
BearingPoint.

Fast 90% der Beschäftigten arbeiten seit mehr als einem Jahr auf Ihrer Stelle – 80% seit mehr als zwei Jahren.

Besetzung dieser Stelle seit:		Davon keine Aussage möglich	Davon leere Angaben
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	3.501	0	3.501
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	18.195		

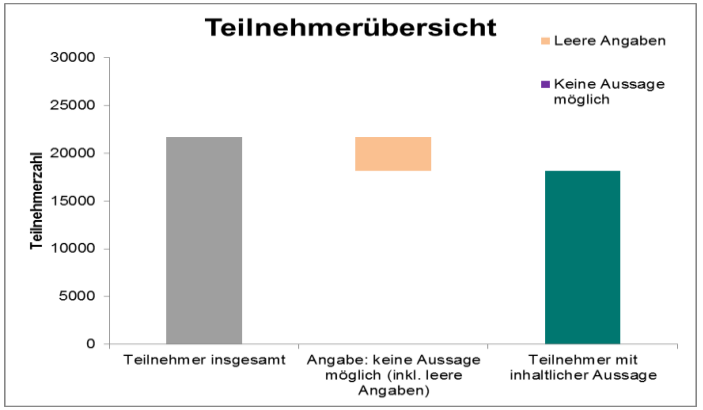


Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
höchstens 6 Monaten	764	4,20%
höchstens 12 Monaten	1.341	7,37%
höchstens 24 Monate	1.590	8,74%
mehr als 24 Monaten	14.487	79,62%

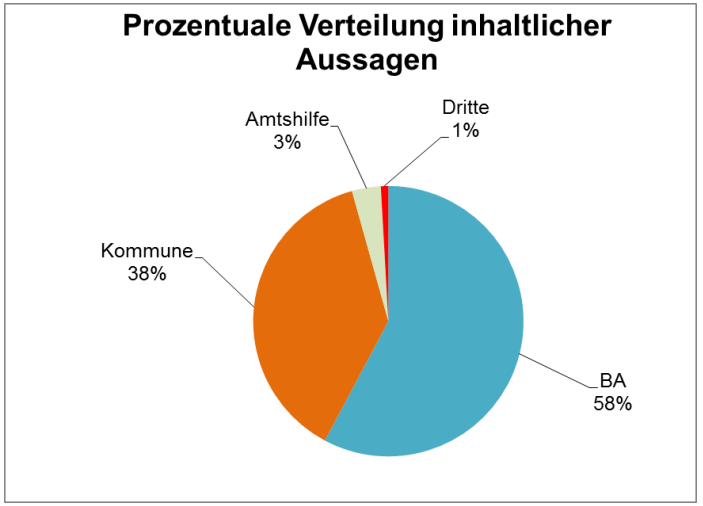


Die Beschäftigtenstruktur ist fast 60% durch Mitarbeiter/-innen der BA und ca. 40% durch Mitarbeiter/-innen der Kommune geprägt.

Beschäftigtenstatus		Davon keine Aussage möglich	Davon leere Angaben
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	3.508	0	3.508
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	18.188		



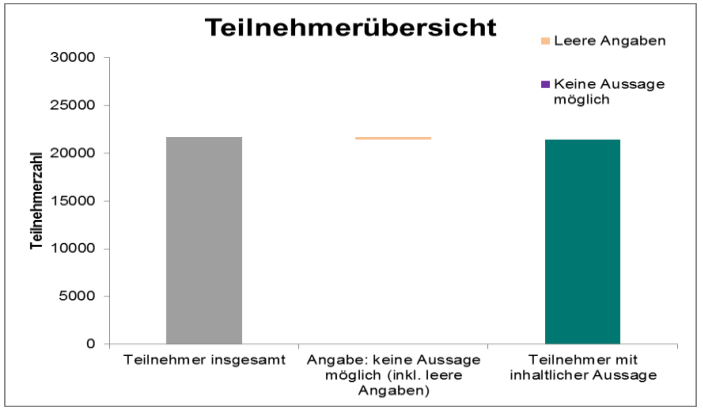
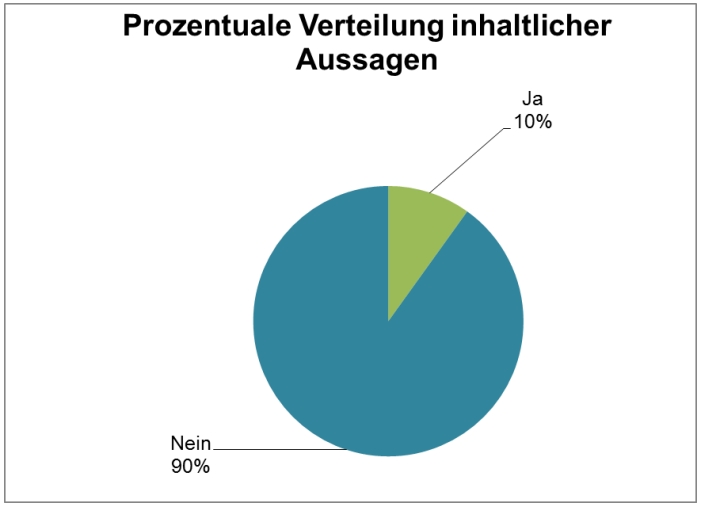
Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
BA	10.510	57,79%
Kommune	6.888	37,87%
Amtshilfe	628	3,45%
Dritte	162	0,89%



steria mummert consulting
BearingPoint.

Insgesamt sind knapp 10% der Stellen in den gE befristet.

Befristung		Davon keine Aussage möglich	Davon leere Angaben
Teilnehmer insgesamt	21.696		
Angabe: keine Aussage möglich (inkl. leere Angaben)	247	0	247
Teilnehmer mit inhaltlicher Aussage	21.449		



Verteilung der Angaben von Teilnehmern mit inhaltlicher Aussage	Absolut	Prozentual
Ja	2.128	9,92%
Nein	19.321	90,08%