

Antragsteller auf Betriebs- und Haushaltshilfe sind sehr zufrieden!

-Befragungsergebnisse der LSV-HRS besser als Bundesdurchschnitt-

Die Landwirtschaftliche Sozialversicherung entwickelt bekanntermaßen schon seit geraumer Zeit unter der Bezeichnung „LSV-Benchmarking“ verschiedene Aktivitäten, um ihre Verwaltungsabläufe zu optimieren und das Dienstleistungs- und Serviceangebot weiter zu verbessern. Dadurch sollen eventuelle Schwachpunkte identifiziert und anschließend behoben werden. Neben den bereits über mehrere Jahre und Bereiche untersuchten Kriterien zur Wirtschaftlichkeit, Qualität und Mitarbeiterorientierung sind nunmehr auch wieder in einer Befragung bundesweit auch Informationen zum Kriterium Kundenorientierung ermittelt worden. Sie, als die von uns betreuten Personen, wissen aufgrund ihrer Erfahrungen mit uns schließlich am besten, wie und in welchen Bereichen wir unseren Service verbessern können.

Neben Fragen zur Freundlichkeit und Kompetenz der zuständigen Sachbearbeiter wurde unter anderem auch die Verständlichkeit der verwendeten Antragsvordrucke und Schreiben der Verwaltung beurteilt, sowie der Gesamteindruck der Verwaltung als Partner und Ratgeber der Versicherten bewertet. Ihre Einschätzung bezog sich dabei jedoch nicht auf die Qualität des geleisteten Einsatzes vor Ort, die bereits über andere Wege ermittelt wird.

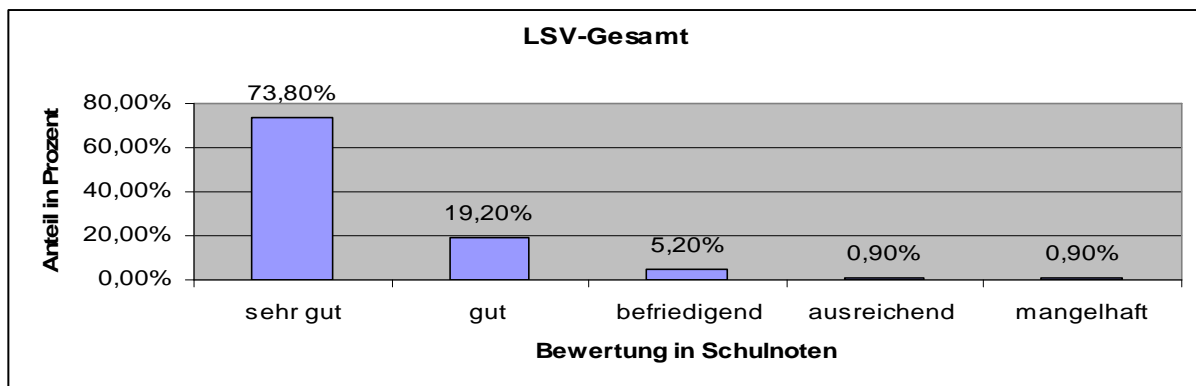
Die völlig anonyme und selbstverständlich freiwillige Befragung erfolgte zum Ende letzten Jahres mittels Papierfragebögen bei einer repräsentativen Stichprobe von Versicherten der Landwirtschaftlichen Sozialversicherung für den Aufgabenbereich „Betriebs- und Haushaltshilfe“ (Antragsbearbeitung). Als Auswahlkriterium für die Befragungsteilnehmer in diesem wichtigen Abschnitt des Leistungswesens diente das Vorliegen eines aktuellen "Kontakts" mit der Verwaltung (hier: Antragstellung im letzten halben Jahr). Die Rückantworten wurden von den Teilnehmern der Befragung in voradressierten Freiumschlägen zur neutralen und zentralen Auswertung an die Spitzenverbände der LSV übersandt. Die Auswertung der Fragebögen erfolgte nach wissenschaftlich anerkannten statistischen Verfahren.

Die Befragung zur Versichertenzufriedenheit konnte mit einer -für Erhebungen dieser Art erfreulich großen Beteiligung abgeschlossen werden. Fast vierzig Prozent der Angesprochenen haben den übersandten Fragebogen ausgefüllt (ohne dass dafür, wie ansonsten üblich, eine materielle Belohnung wie Gewinnspiel o.ä. in Aussicht gestellt wurde!), damit die Aktion unterstützt und eindrucksvoll bestätigt, dass die LSV mit ihrer Initiative zur Verbesserung der Dienstleistungs- und Servicequalität auf dem richtigen Weg ist.

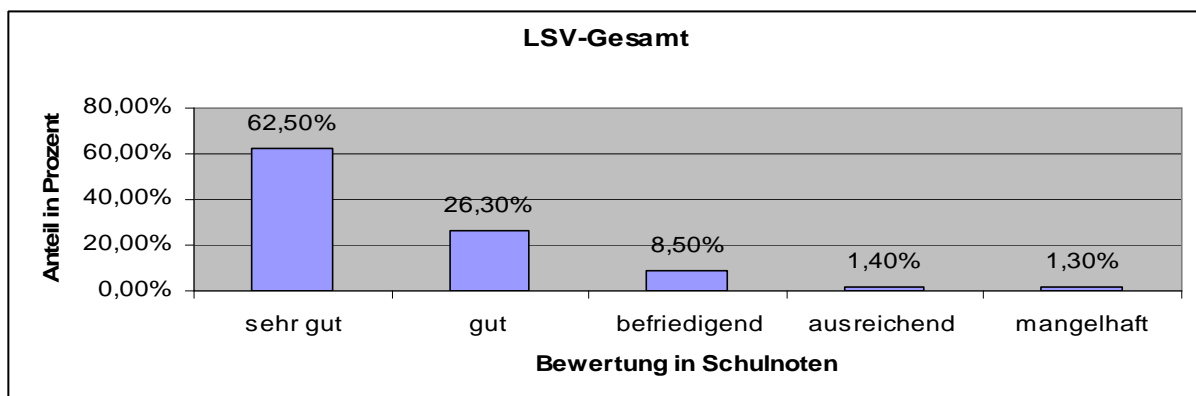
Dabei hatte die LSV-HRS mit einer Rücklaufquote von 52,73 % die höchste von allen Trägern im Bundesgebiet. Dies ist wohl ganz wesentlich darauf zurückzuführen, dass die LSV-Partner (in diesem speziellen Fall die Bauern- und Winzerverbände sowie auch die Mitglieder im Ehrenamt der Selbstverwaltung) vor Beginn der Befragungsaktion zum Hintergrund der Maßnahme sowie über den Verfahrensablauf informiert wurden und diese positiv unterstützend begleitet haben.

Zu den Ergebnissen im Einzelnen:

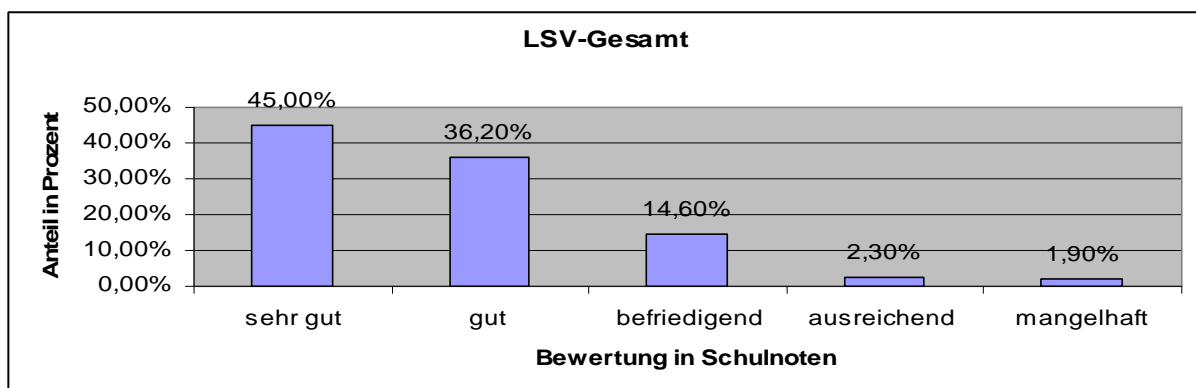
Der Themenbereich „Mitarbeiterkompetenz“, der neben der fachlichen auch die soziale Kompetenz des zuständigen Ansprechpartners umfasst, wurde für unsere LSV mit 1,30 "sehr gut" bewertet (Hinweis: Umwertung der Befragungsergebnisse nach „Schulnotenskala“ von „sehr gut“ bis „mangelhaft“) und lag damit über dem Bundesdurchschnitt. Ihre Beurteilung bezog sich dabei ausdrücklich auch auf die Betreuung durch die örtlichen Bauern- und Winzerverbände, die von uns mit der Wahrnehmung von Verwaltungsaufgaben betraut sind.



Der Sektor „Qualität der Dienstleistung“, der nicht nur die Verständlichkeit der Formulare und Bescheide, sondern insbesondere auch die Dauer der Antragsbearbeitung umfasst, schnitt mit einer Benotung von 1,47 ebenfalls überdurchschnittlich gut ab. Durch die Befragung haben die LSV-Träger wichtige Anhaltspunkte für ihr Ziel, die Bearbeitungslaufzeiten weiter zu verkürzen, erhalten, die derzeit noch im Detail ausgewertet werden.



Zum Kriterium „Bewertung der Verwaltung“ in Bezug auf ihr Erscheinungsbild als Partner und Dienstleister haben sich die Befragten in Hessen, Rheinland-Pfalz und dem Saarland mit einem Ergebnis von 1,72 ebenfalls positiver geäußert als das Mittel ihre Pendanten in den anderen Bundesländern. Hier wurde unter anderem auch die Erreichbarkeit der Verwaltung sowohl für persönliche Gespräche als auch über den Einsatz technischer Informationsmedien.



In einer ersten vorsichtigen Zwischenbewertung kann damit wohl auch festgestellt werden, dass sich das dezentrale Dienstleistungskonzept der LSV-HRS unter Einbeziehung der Bauern- und Winzerverbände positiv auf die von den Versicherten wahrgenommene überdurchschnittliche Dienstleistungsqualität ausgewirkt hat. Eine sorgfältige Detailanalyse der Ergebnisse aller Einzelfragen hat bereits begonnen.

Nachdem diese weitere, neben dem bereits im Jahr 2008 abgefragten Segment der Rentenantragstellung in der Alterskasse absolvierten Befragung, das zugrundeliegende Konzept bestätigt hat, sind weitere Befragungen für andere Verwaltungsbereiche wie z. B. Rehabilitation/Kurmaßnahmen und Leistungen der Berufsgenossenschaft geplant. Nicht unerwähnt bleiben soll dabei die Tatsache, dass die LSV-Träger und Verbände im Interesse eines verantwortungsvollen und sparsamen Umgangs mit den ihnen übertragenen Mitteln auf die Beauftragung von externen Beratungsunternehmen verzichtet und die Befragungsaktion kostenneutral mit dem vorhandenen Personal und den eigenen Sachmitteln durchgeführt haben.

Sollten Sie zu den Teilnehmern gehört haben, die auf Ihrem Fragebogen handschriftliche Bemerkungen verfaßten, konnten diese aus Anonymitäts- bzw. Datenschutzgründen nicht weiter verfolgt werden. Wenn Sie diesbezüglich oder im Rahmen Ihrer Betreuung für Betriebs- und Haushaltshilfe Anregungen bzw. Fragen haben, wenden Sie sich bitte direkt an unseren zuständigen Referenten über die nachstehenden Kontaktdaten:

Berthold Römer
Luisenstraße 12
341119 Kassel
Telefon: 0561/1006-2337
E-Mail: Berthold.Roemer@hrs.lsv.de

An dieser Stelle sei nochmals allen Befragten bzw. den Partnern der LSV in Berufsstand und Ehrenamt für Ihre Unterstützung gedankt!

gez.
Ulrich Römer