

# Aus der Arbeit des IAG

Ausgabe 4/2013

617.0-IAG:617.1

## Evaluation der Infoline der Gesetzlichen Unfallversicherung

### Problem

Im Januar 2010 hat die Infoline der Gesetzlichen Unfallversicherung ihren Dienst aufgenommen. Anlass war nicht nur die Verpflichtung der gesetzlichen Unfallversicherung, kundenorientiert zu arbeiten, sondern auch der Wunsch, einen gemeinsamen Telefon- und E-Mail-Service zu schaffen, der die Informationsangebote der Unfallversicherungsträger im niedrighschwelligigen Bereich ergänzt. Dieser sollte für die Versicherten schnell erreichbar sein und eine hohe Dienstleistungsqualität bieten.

Über eine bundesweit einheitliche Telefonnummer und E-Mail-Adresse werden im 1. Level allgemeine Fragen wie die nach Arbeitsunfällen, Gesundheitsschutz und Zuständigkeit beantwortet. Spezifische Fragen oder Fragen zu Einzelfällen, die in die Zuständigkeit einer Berufsgenossenschaft, einer Unfallkasse oder der DGUV fallen, werden an diese weitergeleitet (2. Level). Mit der Betreuung des 1. Levels wurde eine externe Kommunikations- und Marketinggesellschaft beauftragt. Hier arbeiten ca. 15 geschulte Personen. Wochentags zwischen 8 und 18 Uhr sind jeweils drei Mitarbeitende erreichbar.

Bereits bei der Konzeption wurde vereinbart, das 1. Level der Infoline nach zwei Jahren zu evaluieren. Mit der Erhebung und Auswertung wurde das Institut für Arbeit und Gesundheit der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (IAG) beauftragt.



© fotolia@reinobjektiv

### Aktivitäten

Zentrale Fragen der Evaluation waren:

- Wie wird die Infoline von den Zielgruppen genutzt?
- Ist das Angebot im Volumen passend? Wird die vereinbarte Leistung hinsichtlich der Bedienquote eingehalten?
- In welcher Qualität werden die Anrufe und E-Mails bearbeitet? Ist die Antwort des Beraters fachlich korrekt? Ist die Weitervermittlung zutreffend? Werden von den Beratern Kompetenzen ausgefüllt oder überschritten?
- Gibt es Verbesserungsmöglichkeiten?

Um mit der Evaluation verschiedene Perspektiven abzubilden, wurden fünf Evaluationsmethoden eingesetzt. Die Datenerhebung fand von Januar bis Mai 2012 statt.

Dokumentation der Gespräche und E-Mails im 1. Level: Die Dokumentation der Kontakte wird wochen- und monatsweise mit einem webbasierten Tool ausgewertet. Für die Untersuchung wurden die Daten von 5520 Telefonaten und 1454 E-Mails aus den Monaten Februar und März 2012 analysiert.

Analyse von Gesprächen und E-Mails durch Experten: Die Beratungsqualität der Infoline bewerteten Experten anhand einzelner Gespräche und E-Mails mit einem einheitlichen Analysebogen. Untersucht wurden 259 Telefonate und 83 E-Mails, d. h. etwa 10 % aller Telefon- bzw. E-Mail-Kontakte eines Monats.

Befragung der benannten Ansprechpartner aus dem 2. Level der Unfallversicherungsträger und der DGUV: Die Perspektive der Ansprechpartner und Ansprechpartnerinnen des 2. Levels wurde mit einer Online-Befragung erfasst. Insgesamt beantworteten 54 Personen den Fragebogen. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 71 %.

Workshop mit den Beraterinnen und Beratern des 1. Levels der Infoline: Die Perspektive der Beraterinnen und Berater der Infoline wurde bei einem Workshop vor Ort ermittelt. Dabei wurden Ressourcen und Potenziale der Infoline herausgestellt sowie Probleme erfasst und Lösungsvorschläge erarbeitet.

Experteninterviews mit Akteuren der Infoline: Durch telefonische Interviews wurde die Sicht der Akteure der Infoline eingeholt. Dies sind Personen, die die Infoline mit entwickelt und begleitet haben und deren Potenziale kennen.

## **Ergebnisse und Verwendung**

Die Evaluation der Infoline der Gesetzlichen Unfallversicherung ergab, dass sich das Angebot etabliert hat und von den Zielgruppen gut genutzt wird. Die Anfragen werden fachlich sehr korrekt beantwortet oder zutreffend weitergeleitet. Die Zusammenarbeit zwischen dem 1. Level und 2. Level gelingt gut. Das Auftragsvolumen passt und die Bedienquote wird eingehalten.

Aus der Evaluation ergeben sich einige Hinweise zur Weiterentwicklung der Infoline der Gesetzlichen Unfallversicherung, die im nächsten Schritt umgesetzt werden. So soll die Infoline beispielsweise für barrierefreie Kontaktaufnahme mit einem Gebärdentelefon ausgestattet werden. Dabei sehen sich die Kontaktpersonen und können in Gebärdensprache das Anliegen besprechen. Auch der direkte Kontakt zu den Bereichen im 2. Level soll ausgebaut werden.

## **Nutzerkreis**

Berufsgenossenschaften und Unfallkassen

## **Fachliche Anfragen**

IAG, Bereich Evaluation und Betriebliches Gesundheitsmanagement