

Zitat

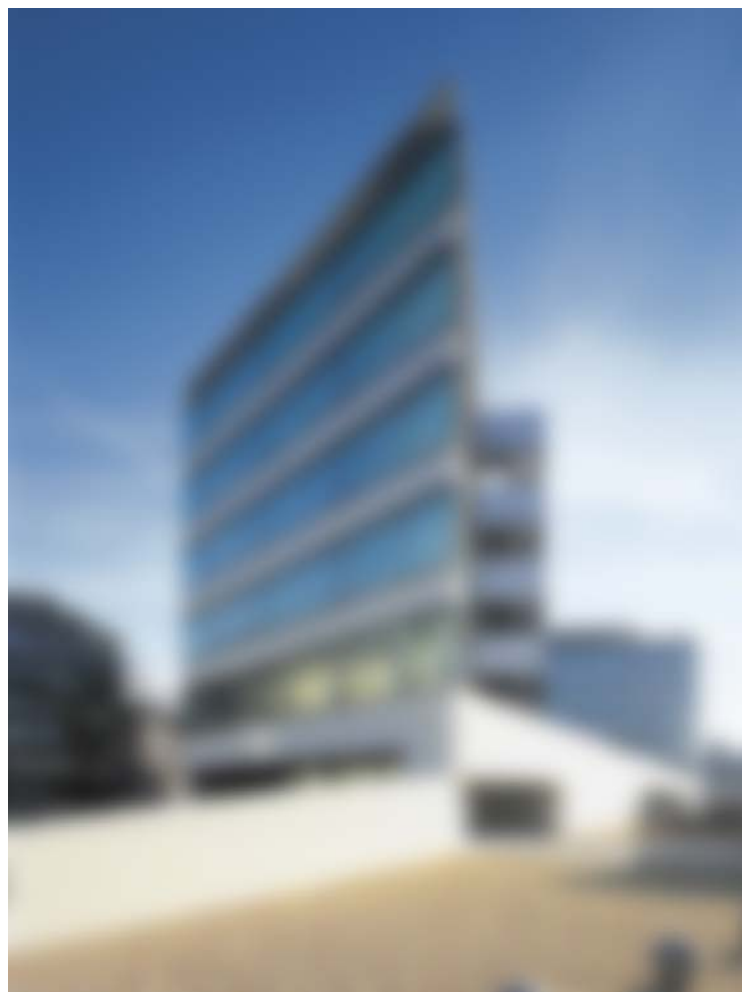
„Die Qualität des Alltags zu beeinflussen – das ist das Höchste der Künste.“

Henry David Thoreau (US-amerikanischer Schriftsteller und Philosoph)
1817-1862

Im Spannungsfeld zwischen Ermessen und Objektivität: Qualität bei Dienstleistungen in der SVA Zürich



Ziel



Ziel



SVA Zürich



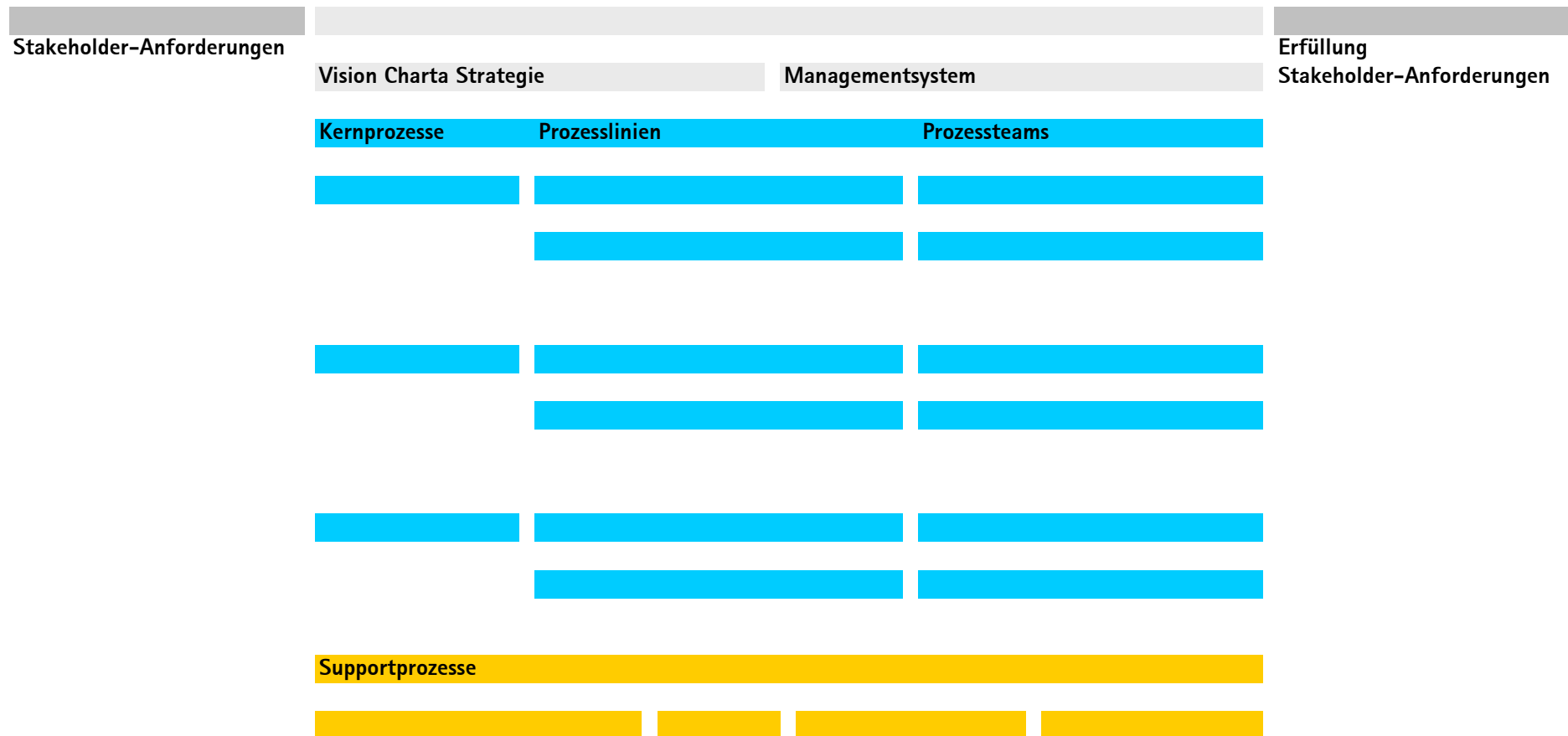
Sozialversicherungsanstalt des Kantons Zürich

selbständige öffentlich-rechtliche Anstalt
Gründung 1. Januar 1995

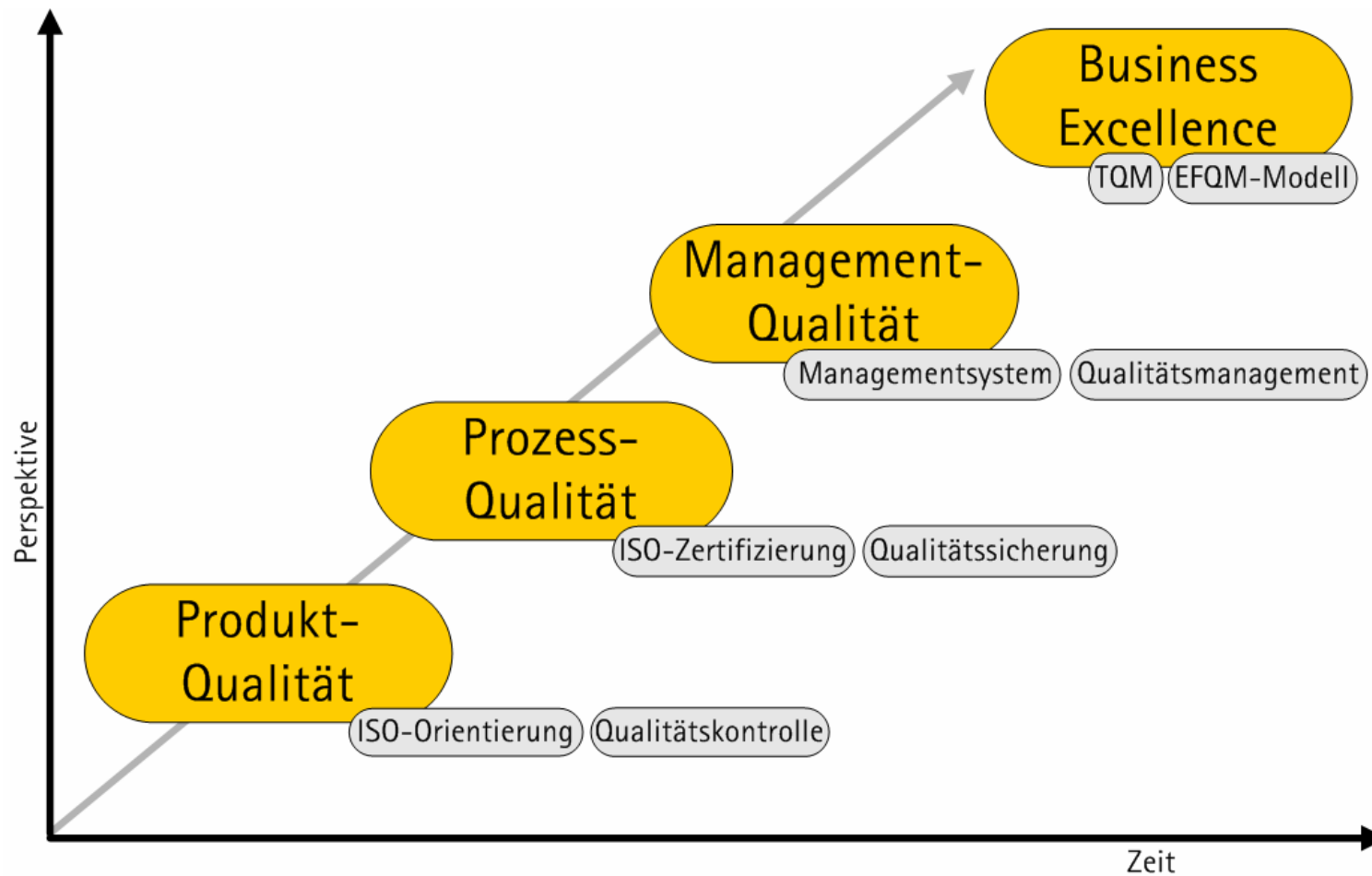
Heutige Aufgabenbereiche:

- Kantonale Ausgleichskasse
- IV-Stelle
- Familienausgleichskasse
- Prämienverbilligung
- Zusatzleistungen

Organisationsübersicht SVA Zürich



Qualität bei der SVA Zürich



Produkte der SVA Zürich

Beispiele

- Verfügung über die Durchführung von Eingliederungsmassnahmen
- Verfügung über den Anspruch auf Kinderzulagen
- AHV-Rente

Gesetzlicher Auftrag und Ermessen

- SVA Zürich erfüllt gesetzlichen Auftrag
- SVA Zürich hat das Ermessen pflichtgemäss anzuwenden

Zu beachten ist dabei beispielsweise:

- Verhältnismässigkeit
- Rechtsgleichheit
- Willkürverbot

Ermessen und Objektivität

- Ein **Ermessensentscheid** hängt von der persönlichen Einschätzung des Mitarbeitenden ab, wie der vorhandene Spielraum pflichtgemäss genutzt werden soll
- Ein **objektiver Entscheid** ist ein Entscheid unabhängig von der persönlichen Einschätzung des Mitarbeitenden unter Anwendung von eindeutig messbaren Kriterien

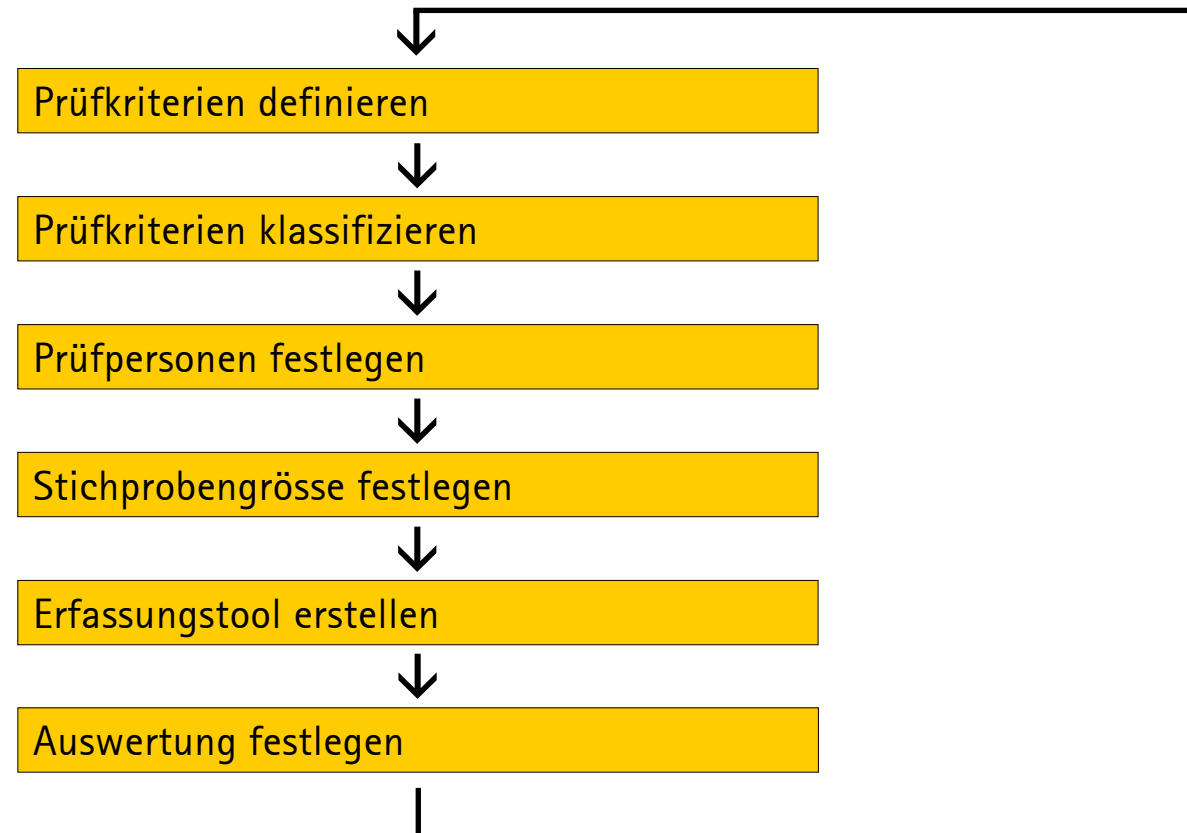
Messung der Produktqualität

Stichprobenprüfung nach DIN ISO Norm 2859-1 anhand der Anzahl fehlerhaften Einheiten

Vorteile:

- statistisch belegbare Aussagen über die Qualitätslage in der Grundgesamtheit
- Kontrolle mit einer sinnvollen Ressourcenbelastung

Schritte zur Stichprobenkontrolle nach DIN ISO Norm



Messbarkeit der Produktqualität

Die Qualität besteht aus beobachtbaren Eigenschaftsausprägungen, die an einem Produkt festgestellt werden können.

Produktqualität ist also präzise messbar?

Einflussfaktoren auf Aussagekraft der Qualitätskontrolle

Prüfkriterien

- Prüfkriterienauswahl ist bereits eine Selektion

Prüfpersonen

- Ermessen: Verschiedene Sichtweisen der Prüfpersonen
- Selektive Wahrnehmung

Fehlerkultur

- Zurückhaltung beim Dokumentieren von Fehlern

Hilfsmittel auf dem Weg zur Objektivität

Prüfkriterium

- Kriterien aktuell halten
- Verständlichkeit gewährleisten

Prüfperson

- Verschiedene Sichtweisen einbeziehen
 - Sicht eigene Prozesslinie
 - Sicht fremde Prozesslinie (Prozesslinienübergreifende Kontrolle)
 - Sicht Supportprozess (Funktionsübergreifende Kontrolle)
- **Fehlerkultur**
 - Erfahrungsaustausch von allen Beteiligten

Fazit

Systematischer Aufbau der Kontrolle

Systematische Dokumentation

Transparente, offene Fehlerkultur