



Effizientes und faires
Wartelistenmanagement
in der Schuldenberatung

Effizientes und faires Wartelistenmanagement in der Schuldenberatung

Das Wartelistenproblem

Staatlich anerkannte Schuldenberatungen möchten Betroffenen Informationen und Unterstützung anbieten und gemeinsam mit relevanten Beteiligten kurz- und langfristige Lösungen zur Schuldenproblematik erarbeiten. Die Betroffenen benötigen diese Unterstützung dringend. Jede dritte ratsuchende Person hat im Monat weniger als €1000 zur Verfügung, viele sind unter 30 Jahre alt, haben keine oder nur wenig Ausbildung und sind ungewollt arbeitslos (1). Evaluationsergebnisse zeigen, wie wichtig der Zugang zu Schuldenberatung ist. Die Beratungen führen zu enormen finanziellen und psychosozialen Vorteilen für Klient*innen und ihre Angehörigen, Gläubiger, Systempartner, Arbeitgeber, Gerichte und auch Vorsorgekassen (1,2). Jeder Euro, der in staatlich anerkannte Schuldenberatung investiert wird, erzielt einen SROI von € 5,30.

Von den Personen, die eine Entschuldung brauchen, bekommen diese in Österreich allerdings nur geschätzte vier Prozent. Genaue Statistiken zum Ausmaß des Bedarfs nach Schuldenberatung fehlen, aber die Nachfrage nach staatlich anerkannten Schuldenberatungen übersteigt die Beratungskapazität bei weitem. Die staatlich anerkannten Beratungsstellen in allen Bundesländern sind daher mit zunehmendem Wartelistendruck konfrontiert.



In der Tat haben die unterschiedlichen Schuldenberatungen diesbezüglich erhebliche Anstrengungen unternommen. Dabei entwickelten sie regional unterschiedliche Ansätze, um die Nachfrage nach Beratungsleistungen bewältigbar zu machen. Wartelisten wurden über Anmeldehürden oder nach dem Prinzip First-In-First-Out (FIFO) minimiert oder gesteuert. Dabei versucht man jene Klient*innen zu beraten, die motiviert sind bzw. die schon am längsten gewartet haben. Dabei müssen die Schuldenberatungen in Kauf nehmen, dass Klient*innen mit hohem Beratungsbedarf, die jedoch die Anmeldehürden nicht schaffen, keine Beratung bekommen oder hinter anderen Betroffenen warten, deren Situation weniger prekär ist. Ebenso wenig können unterschiedliche Dringlichkeiten des Beratungsbedarfes bzw. des Ausmaßes der

Auswirkungen längerer Wartezeiten auf Klient*innen und ihre Familien berücksichtigt werden.

Einerseits ist diese Situation für Schuldenberater*innen unzufriedenstellend, andererseits macht es moralischen, sozialen und finanziellen Sinn, Klient*innen mit dringenderem psychischem, sozialem und finanziellem Handlungsbedarf schneller zu beraten als jene mit weniger drängenden Herausforderungen.

Der PriorizR

Wartelistenstrategien sind ein Schlüsselfaktor für das effiziente und faire Management von Beratungskapazitäten und Klient*innenströmen (3). Die diesbezügliche Planung und Gestaltung von Wartelisten erfordert eine Kombination aus fachlicher Expertise und der Implementierung evidenzbasierter Ansätze (4).

Der PriorizR ist eine Software-Anwendung, die sicherstellt, dass Klient*innen mit höherem Beratungsbedarf auch eine kürzere Wartezeit haben – je dringender der Bedarf, desto schneller das Vorrücken in der Warteliste. Die preisgekrönte Software ist eine flexible Klient*innen-Priorisierungs-Komplettlösung, die es Beratungseinrichtungen ermöglicht, ein faires und effizientes Wartelistenmanagement umzusetzen.

Die Vorteile einer systematischen, evidenzbasierten und fairen Priorisierung von Klient*innen mit erhöhtem Beratungsbedarf sind bereits in unterschiedlichen psychosozialen und Gesundheitsbereichen belegt worden (5–9). Strategien zur Steuerung des Klient*innenflusses werden schon seit längerem getestet und eingesetzt (5,10,11). Priorisierungs-Tools haben bei der Suche nach Strategien zur Verwaltung von Wartelisten zunehmende Aufmerksamkeit erhalten (6).

Um Klient*innen mit höherem Behandlungsbedarf priorisieren zu können, müssen diese allerdings erst auf systematische und effiziente Weise erkannt werden. Dazu muss geklärt werden, nach welchen fairen und evidenzbasierten Kriterien Klient*innen priorisiert werden sollen.

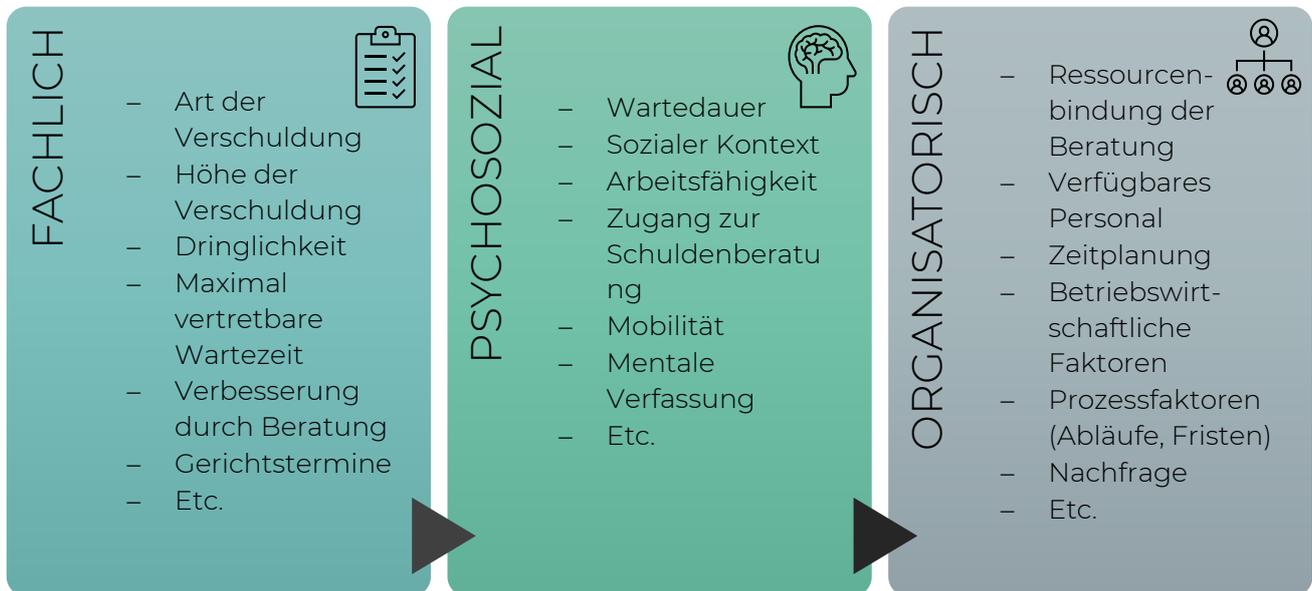
Die Definition der Priorisierungskriterien sollte dabei auf eine Kombination aus wissenschaftlicher Evidenz, Expertenmeinungen und empirischen Datenanalysen aufbauen und ständig unter Berücksichtigung organisationaler Ziele und Kriterien weiterentwickelt werden.

- Wissenschaftliche Evidenz
- Expertenmeinungen
- Sekundäre Datenanalysen
- Experimente mit historischen Patientendaten
- Experimente mit aktueller Warteliste
- Simulationen
- Organisationsziele
- Betriebswirtschaftliche Kriterien
- Kontinuierliche Entwicklungsprozesse

Aspekte bei der Definition von Priorisierungskriterien.



Dabei spielen in der Schuldenberatung neben finanziellen Faktoren auch psychosoziale und organisatorische Aspekte eine entscheidende Rolle in der Bewertung des relativen Beratungsbedarfs aller Klient*innen.



Die Reduktion der Wartezeiten von Patient*innen mit dringenderen Problemen bzw. solchen, die sich während des Wartens verschlimmern, ist daher eine zentrale Herausforderung für eine effiziente, effektive und faire Schuldenberatung (6).

Der PriorizR besteht aus einem fairen Klient*innen-Priorisierungs-System, welches ein einfaches und standardisiertes Erfassen von Klient*innenschwierigkeiten ermöglicht und sicherstellt, dass jene mit höherem Bedarf schneller auf einer Warteliste vorrücken, wodurch sich ihre Wartezeit beträchtlich verkürzt. Zudem werden für sie passende und verfügbare Beratungsangebote vorgeschlagen. Entsprechend besteht der PriorizR aus drei ineinandergreifenden Modulen: Scoring, Ranking und Matching.

Scoring

Das Scoring-Modul umfasst die Bewertung von Klient*inneninformationen durch Expert*innen der Schuldenberatung mittels eines gewichteten Leitfadens, der zum Beispiel während der Anmeldung, Abklärung oder einem Erstgespräch verwendet wird. Der evidenzbasierte Leitfaden beinhaltet dabei nicht nur Fragen zur finanziellen, sondern auch sozio-ökonomische und demographische Charakteristiken von Klient*innen, die sich auf ihre Situation auswirken und daher für eine faire Priorisierung relevant sind (z.B. Sprache, soziale Unterstützung, Mobilität).

Als Resultat der Bewertungen erhalten alle Klient*innen einen individuellen Gesamtscore. Je nach Gesamtscore wird ihnen ein Platz auf der Warteliste zugewiesen.

Das Vorrücken auf der Warteliste wird dann durch einen eigens dafür entwickelten Algorithmus gesteuert. Die Steuerungselemente des Algorithmus sind der auf dem Leitfaden basierende Score, die bisherige Wartezeit und der von Beratungsorganisation

wählbare Grad der Priorisierung von Klient*innen mit größerem Beratungsbedarf. So kann festgelegt werden, um wie viel schneller Klient*innen mit höheren Scores gegenüber solchen mit niedrigeren Scores auf der Warteliste vorrücken sollen.

Ranking

Das Ranking-Modul beinhaltet die zentrale Wartelistenfunktion des PriorizR. Hier werden Informationen über die Wartenden und ihre Reihung auf der Warteliste organisiert und dargestellt. Berater*innen können diese Informationen nach Bedarf filtern und sortieren sowie das Layout an ihre Bedürfnisse anpassen.

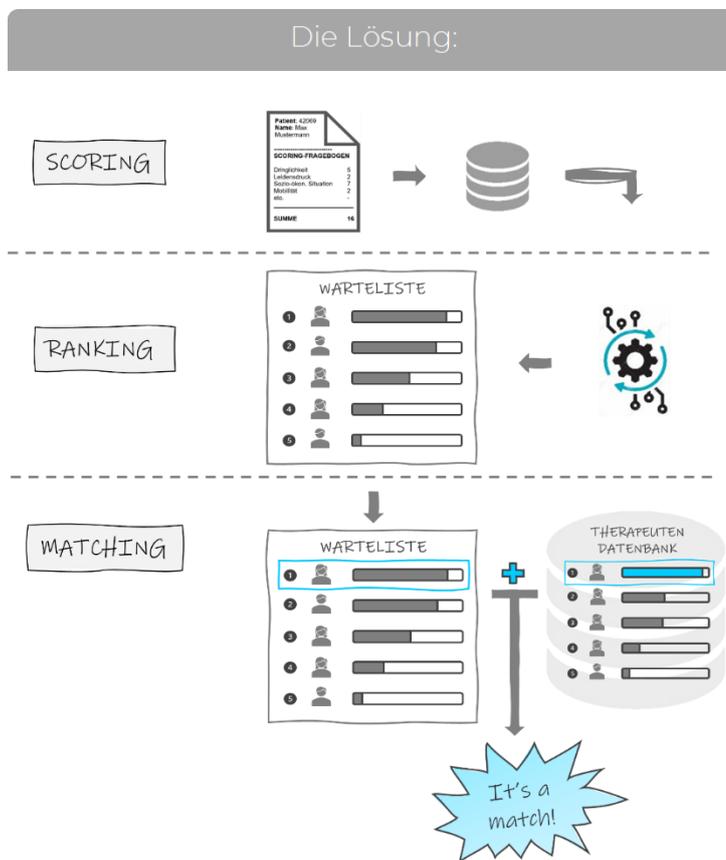
Matching

Im Matching-Modul werden verfügbare Berater*innen bzw. Angebote vorgeschlagen, die am besten zu den Charakteristiken und Bedarfen der jeweiligen Klient*innen passen. Matching-Kriterien können beispielsweise Art und Kombination der Probleme sein, Sprache, Ort und Art der Beratung, Mobilität und Verfügbarkeit sowohl von Berater*innen als auch Klient*innen selbst.

Fachliche Entscheidungen bleiben bei Berater*innen

Über alle drei Module hinweg gilt, dass alle fachlichen Entscheidungen von fachlichen Expert*innen getroffen werden: von der Bewertung des Beratungsbedarfs, den Grad der Priorisierung des Beratungsbedarfs, bis zur finalen Auswahl der Berater*innen bzw. Angebote.

Der PriorizR erleichtert die Umsetzung der jeweiligen Entscheidungen und automatisiert alle logistischen Prozesse.



Das PriorizR-Team steht gerne für Informationen, Erklärung und Simulationen des PriorizR im Bereich der Schuldenberatung zur Verfügung.

Für mehr Informationen besuchen Sie uns auf www.priorizr.com, folgen Sie uns auf [LinkedIn](#) oder kontaktieren Sie uns unter office@priorizr.com.

Hilfe aus der Schuldenfalle

Schon vor dem Auftreten von Covid-19 wurden 96 Prozent der Österreicher*innen, die eine Entschuldung brauchen, nicht unterstützt. Die Auswirkungen der Coronakrise werden diese Situation noch weiter verschärfen. Unter den Betroffenen ohne Unterstützung sind vulnerable Menschen in schwierigen und komplexen finanziellen, psychischen und sozialen Situationen. Gerade diese Klient*innengruppen werden jedoch benachteiligt, wenn Zugangshürden eingebaut werden oder sie einfach nur „gleich“ behandelt werden, wie jene, die Unterstützungssysteme besser navigieren können.

Schuldenberatungen wollen mehr als nur vier Prozent der Betroffenen beraten können. Vor allem aber möchten sie jene beraten, die Unterstützung am meisten benötigen. Mit der Implementierung des PriorizR erhalten die Schuldenberatungen empirische Daten zur tatsächlichen Nachfrage nach Schuldenberatung und einen systematischen Überblick der betroffenen Personen. In Folge ermöglicht es die Software, jene Klient*innen zu priorisieren, für welche die Beratung am wichtigsten ist bzw. die größten positiven Auswirkungen hat.

Der PriorizR funktioniert am effektivsten, wenn das Klient*innen-Priorisierungssystem über alle Beratungsstellen hinweg so standardisiert wie möglich, aber auch auf individuelle Beratungsstellen so zugeschnitten wie nötig, eingerichtet wird. Das PriorizR- Team bietet hier gerne Beratung und Unterstützung an.

Effektive, effiziente und faire Ressourcenallokation

Erfahrungen in anderen Bereichen haben gezeigt, dass der PriorizR die Wartezeit der bedürftigsten Personen im Vergleich zu anderen halbieren kann. Anwender*innen des PriorizR haben folgendes berichtet:

„Der PriorizR ermöglicht eine bedarfsgerechte Reihung und Matching basierend auf verschiedensten Kriterien und Berechnungsalgorithmen. Die Möglichkeit multiple Datenquellen anzubinden sowie die grundlegende Struktur der Software bieten ein großes Potential bei der Einbindung weiterer Kriterien. Die Software reduziert den administrativen Aufwand sehr stark und führt zu einer hohen Quote von erfolgreichen Beratungskontakten.“ (IT Services Leiter)

*„Bei meiner Arbeit unterstützt mich der PriorizR bei einer punktgenauen Zuteilung der Klient*innen zur passenden Berater*in. Das bestätigt sich auch immer wieder aus den Rückmeldungen der Klient*innen und Berater*innen. Die verschiedensten Filterfunktionen sowie die anwenderfreundliche und einfache Bedienung des Programms sind eine wertvolle Unterstützung in meinem Arbeitsalltag.“* (Administratorin)

„Mit dem PriorizR ist es uns möglich, eine passgenaue, faire Priorisierung nach Bedarf zu machen.“ (Geschäftsführung)





Revolution des Wartelisten- managements

 office@priorizr.com

 www.priorizr.com

 LinkedIn

Literaturangaben

1. Dachorganisation asb. Schuldenreport 2021 [Internet]. Linz; 2021. Available from: https://www.schuldenberatung.at/downloads/infodatenbank/schuldenreport/asb_Schuldenreport2021.pdf?m=1618998813&
2. Dachorganisation asb. Schuldenberatung rechnet sich fünffach [Internet]. Linz; 2013 [cited 2021 Jul 17]. Available from: https://www.schuldenberatung.at/downloads/fachpublikum/asb_SROI_Analyse_Zusammenfassung_EndV.pdf?m=1371019248&
3. Kilborn JJ. The Innovative German Approach to Consumer Debt Relief: Revolutionary Changes in German Law, and Surprising Lessons for the United States. *Northwest J Int Law Bus* [Internet]. 2003 [cited 2021 Jul 17];24(2):257–97. Available from: <https://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/nwjilb24&id=265&div=&collection=>
4. Rodríguez Jáuregui GR, González Pérez AK, Hernández González S, Hernández Ripalda MD. Analysis of the emergency service applying the queueing theory. *Contaduría y Adm* [Internet]. 2017;62(3):733–45. Available from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104217300451>
5. Chu H, Westbrook RA, Njue-Marendes S, Giordano TP, Dang BN. The psychology of the wait time experience - What clinics can do to manage the waiting experience for patients: A longitudinal, qualitative study. *BMC Health Serv Res*. 2019 Jul 8;19(1).
6. Déry J, Ruiz A, Routhier F, Bélanger V, Côté A, Ait-Kadi D, et al. A systematic review of patient prioritization tools in non-emergency healthcare services. *Syst Rev* [Internet]. 2020 Oct 6;9(1). Available from: <https://systematicreviewsjournal.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s13643-020-01482-8.pdf>
7. Harding K, Taylor N. Triage in Nonemergency Services. In: Hall R, editor. *Patient Flow* [Internet]. Boston, MA: Springer US; 2013. p. 229–50. Available from: https://doi.org/10.1007/978-1-4614-9512-3_10
8. Kinnan S, Emerson, Margaret R, Kern J, Ratzliff A. How a Health Center Eliminated the Waiting List for Psychiatric Services. *Psychiatr Serv*. 2019;70(12):1176–9.
9. Lewis AK, Harding KE, Snowdon DA, Taylor NF. Reducing wait time from referral to first visit for community outpatient services may contribute to better health outcomes: A systematic review. *BMC Health Serv Res*. 2018 Nov;18(1).
10. Argon NT, Ziya S. Priority assignment under imperfect information on customer type identities. *Manuf Serv Oper Manag* [Internet]. 2009 Sep [cited 2020 May 26];11(4):674–93. Available from: <http://pubsonline.informs.org/doi/abs/10.1287/msom.1080.0246>
11. Lewis AK, Taylor NF, Carney PW, Harding K. Reducing the waitlist of referred patients in a medical specialist outpatient clinic: an observational study [Internet]. Vol. ahead-of-p, *Journal of Health Organization and Management*. 2020. Available from: <https://doi.org/10.1108/JHOM-08-2020-0321>

