



**issa**

INTERNATIONAL SOCIAL SECURITY ASSOCIATION  
ASSOCIATION INTERNATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE  
ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL  
INTERNATIONALE VEREINIGUNG FÜR SOZIALE SICHERHEIT

## Gute Praxis in der sozialen Sicherheit

Gute Praxis umgesetzt ab: 2016

---

### **Efterlevandeguiden.se: Ein Leitfaden für Hinterbliebene**

Zertifikate mit Auszeichnung, Preis der IVSS für gute Praxis – Wettbewerb Europa 2019

Schwedisches Rentenversicherungsamt  
Schweden

Erscheinungsjahr: 2019

[www.issa.int](http://www.issa.int)

## **Zusammenfassung**

*Efterlevandeguiden.se ist eine Website, auf der alle behördlichen Informationen für Menschen zusammengetragen werden, die vor Kurzem einen Angehörigen verloren haben. Der 2016 eingeführte Service ist eine einzigartige Initiative, die zur Zusammenarbeit zwischen drei schwedischen Behörden, d. h. dem Sozialversicherungsamt, dem Rentenversicherungsamt und dem Finanzamt, führte.*

*Als Hinterbliebener weiß man nicht immer, welche Behörde für welchen Bereich zuständig ist und an wen genau man sich wenden muss. Schweden hat diese Informationen als Leitfaden für Hinterbliebene auf einer Website zusammengetragen. In Form einer Checkliste sind die wichtigsten Prioritäten beim Tod eines Angehörigen angegeben. Im Fokus stehen die wirklich praktischen Dinge, z. B. wie die Erbmasse des Verstorbenen zu verwalten oder eine Inventur des Vermögens zu erstellen ist.*

*Dieser Leitfaden hat nicht nur viel Beachtung gefunden, sondern wurde auch mit Preisen und Empfehlungen ausgezeichnet und wird von den Hinterbliebenen und allen Parteien, die eine Trauer begleiten, geschätzt.*

## **Frage oder Herausforderung**

*Auf welche Frage oder Herausforderung geht Ihre gute Praxis ein? Bitte geben Sie eine kurze Beschreibung.*

Der Tod ist ein Teil des Lebens. In Schweden, wo rund 10 Millionen Menschen leben, sterben jährlich circa 90 000 Personen, die ihre Angehörigen zu Hinterbliebenen machen. In einem Todesfall müssen die Hinterbliebenen nicht nur die Trauer um den Verlust verarbeiten, sondern auch viele praktische Formalitäten erledigen und verschiedenste Ämter kontaktieren.

Hauptprobleme:

- Mangelnde Unterstützung der Gesellschaft;
- viele Angelegenheiten verstehen und verwalten können;
- Einsamkeit und Sorgen über die Finanzen und die tagtäglichen Aktivitäten;
- Risiko eines Schocks;
- Einschränkung der kognitiven Fähigkeit.

Untersuchungsergebnisse:

- Keine Übersicht der Abläufe direkt nach dem Ableben, innerhalb der nächsten Monate und des Jahres;
- Keine Ahnung, welche Maßnahmen zu treffen sind und in welcher Reihenfolge;
- Keine Ahnung, welche die wichtigsten Maßnahmen sind;
- Notwendigkeit, Hinterbliebenen eine ihren Bedürfnissen, Gefühlen und Umständen entsprechende Aufnahme und Betreuung bieten.

## **Bewältigung der Herausforderung**

*Welches waren die Hauptziele des Plans oder der Strategie zur Bewältigung der Frage oder Herausforderung? Zählen Sie die Hauptelemente des Plans oder der Strategie auf und beschreiben Sie sie kurz, indem sie besonders auf innovative Ansätze und erwartete oder beabsichtigte Auswirkungen eingehen.*

Die Herausforderung:

- Ein umfassender und ganzheitlicher Überblick, der das Gefühl der Sicherheit und Kontrolle über die Situation erhöht und keinen wichtigen Aspekt übersieht.

Innovative Aspekte:

- „One Stop“
  - Eine ganzheitliche Perspektive für diejenigen schaffen, die zurückbleiben
  - Müheloser Zugang zu den Informationen, die von der zuständigen Behörde bereitgestellt werden
- Informationsangebot über die Ämtergrenzen hinweg
- Klare Anweisungen
- Inhalte, Sprache und Interface sind auf die Perspektiven und auf die Situation der Hinterbliebenen abgestimmt
  - Eineinheitlicher und passender Ton
  - Eine bewusste Wortwahl
  - Fundierte Informationsauswahl
  - Kohärenter Informationsauftritt

Der Leitfaden für Hinterbliebene sammelt Informationen auf einer Website. In Form einer Checkliste sind die wichtigsten Prioritäten beim Tod eines Angehörigen und nicht dringende Maßnahmen angegeben. Im Fokus stehen die wirklich praktischen Dinge, z. B. wie die Erbmasse des Verstorbenen zu verwalten oder eine Inventur des Vermögens zu erstellen ist.

Die teilnehmenden Ämter haben ihre eigenen Interessen zurückgestellt und stattdessen zusammen einen Leitfaden erarbeitet, wenn Hinterbliebene am meisten auf Hilfe angewiesen sind. Bei der prozessorientierten Entwicklung stand der Mensch im Mittelpunkt, der mit dem „Ableben eines Partners“ konfrontiert wird. Unter „Life Event“ verstehen wir den Zeitraum, in dem der Bürger oder ein Unternehmer ein Ereignis bewältigen muss, das die Lebensumstände einschneidend verändert und zahlreiche Kontakte mit verschiedenen Ämtern erfordert. Die Bedürfnisse und Erfahrungen standen im Fokus und die Hinterbliebenen wurden in das Projekt mit einbezogen.

## **Zu erreichende Ziele**

*Welches waren die quantitativen und/oder qualitativen Ziele oder die wichtigsten Leistungsindikatoren, die für den Plan oder die Strategie festgelegt wurden? Bitte beschreiben Sie kurz.*

Ausgangssituation: Einer qualitativen Studie war zu entnehmen, dass es vielen schwerfällt, alle Formalitäten beim Ableben eines Angehörigen zu erledigen. Womit soll man anfangen und was darf man nicht vergessen? Besonders schwer fallen diese Maßnahmen, wenn man sich nie davor darum kümmern musste, wenn der Tod einen Schock ausgelöst hat und die kognitive Fähigkeit eingeschränkt ist, was zu Stress und Unsicherheit führt. Die Mehrheit der Befragten wünscht sich eine Anlaufstelle, die sich um ihren Fall kümmert und alle Fragen beantworten kann.

- Ziel 1: Die Website soll einen Nutzen für die Gesellschaft und als Anlaufstelle schlechthin für Hinterbliebene dienen.
- Ziel 2: Der Hinterbliebene erhält einen besseren Service und die Gewissheit, richtig zu handeln, wenn Informationen und Mitteilungen kombiniert und kohärent sind.
- Leistungskernindikator: Über 50 Prozent der Nutzer sind der Meinung, dass die Informationen insgesamt, im Vergleich zum Status quo, zuverlässigere Anleitungen und Hilfe gewähren.

## Auswertung der Ergebnisse

*Gab es eine Auswertung der guten Praxis? Bitte liefern Sie Informationen über die Auswirkungen und Ergebnisse der guten Praxis, indem Sie die Ziele mit der aktuellen Leistungsfähigkeit sowie Indikatoren davor und danach vergleichen und/ oder andere Arten von Statistiken erstellen oder Messungen vornehmen.*

Seit der Einführung der Website am 27. September 2016 konnte diese folgende Ergebnisse verbuchen:

- 427 823 Besuche;
- 1 095 863 Seitenaufrufe;
- 303 477 individuelle Besucher.

Die Spitze im Jahr 2018 fällt mit der Vergabe von Preisen und Empfehlungen für die Website zusammen (Schaubild 1).

**Schaubild 1.** Aufrufe der Webseite, individuelle Besucher



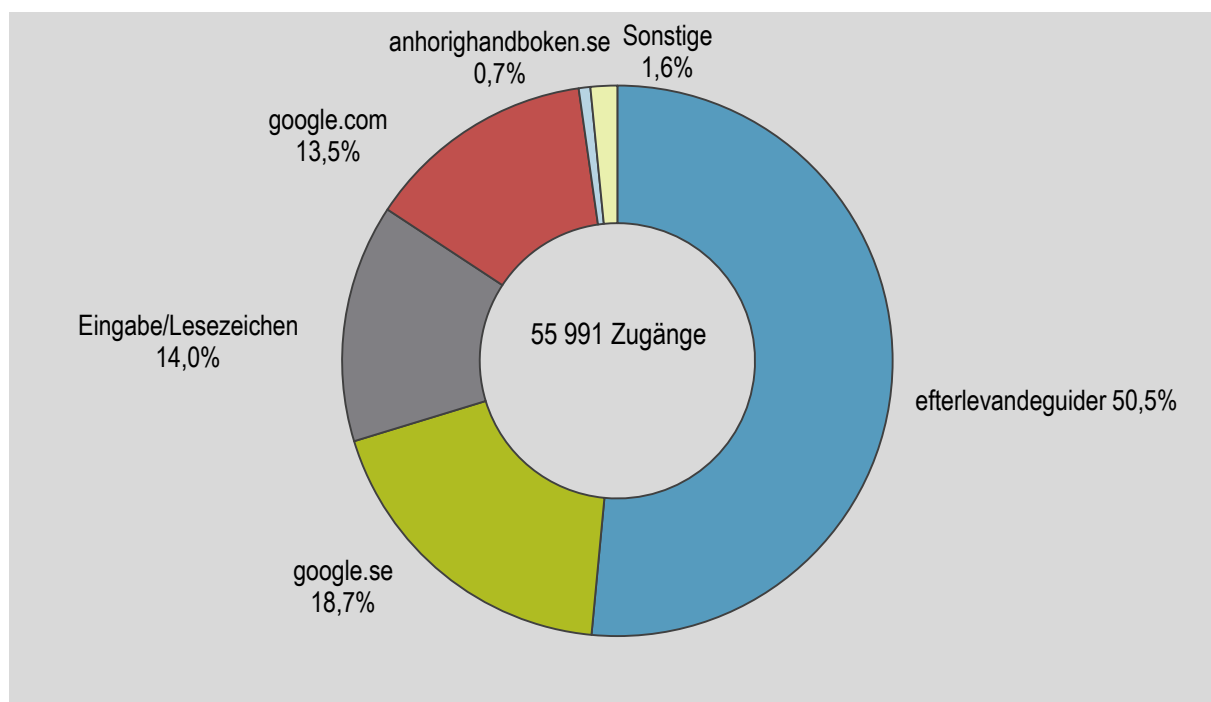
Im Dezember 2018 hat sich die Website mit dem Leitfaden für Hinterbliebenenschutz als erste Informationsanlaufstelle etabliert. Die Nutzer kommen über Google oder wissen schon, dass es den Leitfaden gibt. 14 Prozent haben die Website in ihren Bookmarks aufgenommen, d. h., dass sie sie regelmäßig besuchen. Nur wenige Nutzer kommen über die Websites der Ämter und Kommunalverwaltungen (Schaubild 2):

- 14 Prozent derjenigen, die den Leitfaden besuchen, haben persönliche Fragen. Das kann ein Signal sein, dass die Nutzer mehr von diesem Service erwarten;
- 50 Prozent geben die Webadresse ein;
- 18 Prozent gelangen über Google auf die Website;
- 14 Prozent nutzen das Lesezeichen im Browser.

Projektbeurteilung 2017:

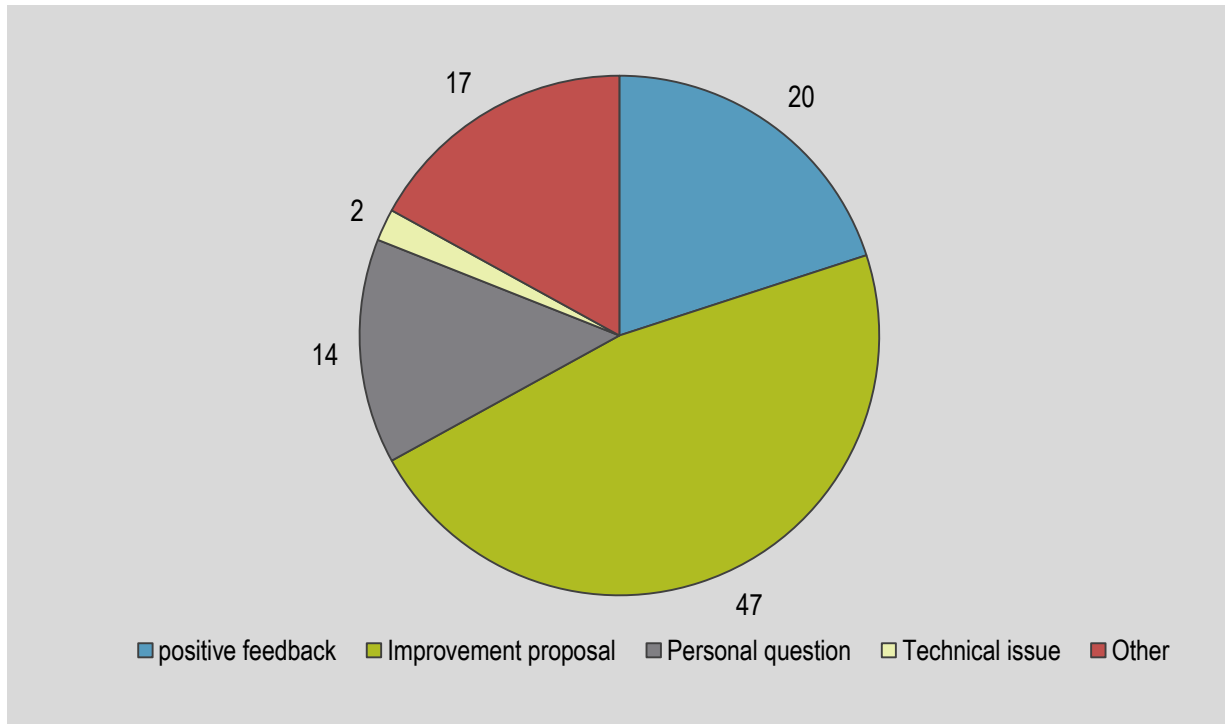
- 63 Prozent der Nutzer berichten von sehr guten Erfahrungen mit dem Leitfaden;
- 54 Prozent der Nutzer berichten, dass sie die Antworten erhalten haben, die sie suchten; 75 Prozent finden die Sprache deutlich und gut verständlich.

**Schaubild 2.** Zugangsmöglichkeiten zur Website



2017-2018 Feedback per E-Mail (Schaubild 3):

- 47 Prozent fordern Verbesserungen (z. B. zusätzliche Informationen, Übersetzungen auf Englisch, Vorlagen für Vollmachten und Printmaterial).
- 20 Prozent geben positives Feedback (z. B. im Leitfaden gefundene Unterstützung, einfach zu finden und gut, dass es die Website gibt).
- 14 Prozent der Berichte handeln von persönlichen Problemen, die wir an die Behörden weiterleiten.

**Schaubild 3.** Feedback per E-Mail (prozentual)

Positive feedback	Positives Feedback
Improvementproposal	Verbesserungsvorschlag
Personal question	Persönliche Frage
Technical issue	Technisches Problem
Other	Sonstige

## Lehren aus der guten Praxis

*Nennen Sie bis zu drei Faktoren, die Ihnen nach den Erfahrungen der Organisation unerlässlich scheinen, um diese gute Praxis zu replizieren. Benennen Sie bis zu drei Risiken, die bei der Umsetzung dieser guten Praxis existierten/ existieren könnten. Bitte beschreiben Sie kurz die Faktoren und/oder Risiken.*

Faktoren, die zur Nachahmung der guten Praxis unverzichtbar sind:

- Einbeziehung von Nutzern und Partnern – Das Sozialversicherungsamt, das Rentenversicherungsamt und das Finanzamt in Schweden sind drei Behörden, die den Leitfadens gemeinsam erarbeitet haben. Sind verantwortlich für die Bereitstellung von korrekten und neutralen Informationen. Hinterbliebene, Hinterbliebenenorganisationen, Bestattungsunternehmer, schwedische Versicherungsgesellschaften u. v. a. sind in das Projekt mit einbezogen worden.
- Damit die Website den Nöten der Betroffenen gerecht und zu einer erwiesenen Anlaufstelle wird, haben wir sie für Menschen entworfen, die einen Schock erlitten haben und in Trauer sind und daher eine mitfühlende und einfache Antwort erwarten.
- Replizierbarkeit – Die Entwicklung des Leitfadens hat ein wiederverwendbares Verfahren und Modell für andere einschneidende Ereignisse und Interaktionen im Leben eines

Nutzers ergeben. Beschrieben wird auch der Verantwortungsbereich der Lenkungsbehörde in Bezug auf Projektausarbeitung und -verfolgung.

- Verwaltung – Die Auswahl der Lenkungsbehörde kann abhängig von den jeweiligen Entwicklungsstufen variieren. Trotzdem ist die Lenkungsbehörde, vorbehaltlich anderer Vereinbarungen, für die gesamte Entwicklungsphase des Projekts zuständig, d. h. bis die erwarteten positiven Ergebnisse der Phase eingetreten sind. Die Lenkungsbehörde trägt die Gesamtverantwortung für die jeweilige Entwicklungsphase und sollte einen Lenkungsausschuss aus Vertretern der jeweiligen Partner ernennen, um die Entwicklung zu leiten. Die Verantwortung für die Umsetzung des Geschäftsplanes sollte im Mandat des Lenkungsausschusses inbegriffen sein. Eine sorgsam zusammengestellte Referenzgruppe ist wichtig zwecks Zustimmung, Transparenz, Teilnahme usw.

Andere Erfolgsfaktoren:

- Zustimmung auf höchster Managementebene
- Da die Entwicklung auf einschneidenden Ereignissen beruhte, haben wir uns mit den Bedürfnissen der Hinterbliebenen befasst.
- Gemeinsame Finanzierung und geteilte Ressourcen mit dem Lenkungsausschuss und der Arbeitsgruppe.
- Durch die Nutzung von Cloud-Services konnten Ressourcenkonflikte, die das Projektportfolio der jeweiligen Ämter betraf, vermieden werden.
- Starkes Engagement und gute Zusammenarbeit innerhalb des Projektteams.