

**Master Erziehungswissenschaften**

**Universität Koblenz-Landau**

## **Projektbericht**

**Kommunikation und Praxis.**

**Entwicklung multi-effizienter Kommunikationsinstrumente für den Prozess  
der medizinischen Begutachtung in der Sozialgerichtsarbeit**

Forschungsprojekt auf Basis der Pilotstudie

„Das rundum gute Gutachten: Wie Kohärenz zum Rechtsfrieden beiträgt (2012)“

**Matthias Bremmekamp**  
mbremmekamp@uni-koblenz.de

Bonn im Juni 2016

# Inhalt

<b>1. Einleitung und Problemstellung.....</b>	<b>4</b>
---	----------

## *Teil I – Forschungstheoretischer Kontext und Projektdesign*

---

<b>2. Zum Begriff der 'Begutachtung' in der Sozialgerichtsbarkeit.....</b>	<b>5</b>
--	----------

<b>3. Projektbasis: "Das rundum gute Gutachten".....</b>	<b>7</b>
--	----------

<b>4. Projektdesign.....</b>	<b>9</b>
------------------------------	----------

4.1 Forschungsinteresse, -frage und -gegenstand.....	9
--	---

4.2 Projektziel(e).....	10
-------------------------	----

4.3 Erhebungsmethode: (Leitfadengesteuerte) Experteninterviews.....	11
---	----

4.3.1 Gesprächsleitfaden.....	12
-------------------------------	----

4.3.2. Operationalisierung.....	13
---------------------------------	----

4.4 Projektstruktur und zeitlicher Ablauf.....	14
--	----

## *Teil II – Ergebnisse und Empfehlungen*

---

<b>5. Ergebnisse.....</b>	<b>15</b>
---------------------------	-----------

5.1 Einleitende Bemerkung zu den Ergebnissen.....	15
---	----

5.2 Anlage "Exemplar für den Kläger".....	16
---	----

5.3 Anlage "Hinweis für Sachverständige" mit "Feedbackfunktion".....	18
--	----

5.4 "Transparenzstandards" des SG Düsseldorf.....	20
---	----

5.5 Workshop: Professionalisierung der Ergebnisse.....	22
--	----

5.5.1 Diskussion zur Anlage "Exemplar für den Kläger".....	22
--	----

5.5.2 Diskussion zur Anlage "Hinweis für Sachverständige" mit "Feedbackfunktion".....	23
--	----

5.5.3 Diskussion zu den "Transparenzstandards".....	23
---	----

5.6 Zusammenfassung: Forschungshinweise für die Zukunft.....	24
--	----

<b>6. Literatur und Tabellenverzeichnis.....</b>	<b>26</b>
<b>7. Anhang.....</b>	<b>28</b>
7.1 Anlage "Exemplar für den Kläger".....	29
7.2 Anlage "Hinweis für Sachverständige" mit "Feedbackfunktion".....	30
7.3 Übersicht Katalog "Transparenzstandards des SG Düsseldorf".....	31

## 1. Einleitung und Problemstellung

Begutachtungen durch Sachverständige gehören zum alltäglichen Prozess der sozialgerichtlichen Arbeit. Sie nehmen nicht nur einen hohen ökonomischen Stellenwert ein, sondern sind ein entscheidendes Moment im Verfahrensverlauf. Denn Kläger und Beklagte erhoffen sich eine Beurteilung, die die eigenen Interessen stützt und den Ausgang des Verfahrens zur jeweiligen Zufriedenheit leitet.

Die Studie am Sozialgericht Düsseldorf aus dem Jahr 2012 "Das rundum gute Gutachten – wie Kohärenz zum Rechtsfrieden beiträgt"<sup>1</sup> zeigt, dass das Kohärenzerleben, das Gefühl der Beteiligten, den Zusammenhang zwischen sozialgerichtlichem Verfahren und der (meist medizinischen) Begutachtung zu erkennen und zu verstehen, ausschlaggebend für das Ergebnis des Rechtsstreits ist. Es werden mehr Rechtsurteile als einvernehmliche Lösungen erzielt und mehr Rechtsmittel eingelegt, wenn das Kohärenzerleben bei den Klägern niedrig ausfällt.

Daraus lässt sich prognostizieren, dass eine Förderung von Kohärenz in einem sozialgerichtlichen Prozess, insbesondere im Verlauf der Begutachtung, einen positiven Effekt für die Gerichtsarbeit erzielt.

Ausgehend von dieser Prognose liegt es nahe, das Kohärenzerleben, einhergehend mit einem größtmöglichen Maß an Transparenz, zu initiieren, zu fördern und zu stabilisieren. Dies soll durch die Entwicklung von multi-effizienten Kommunikationsinstrumenten erfolgen, denn nur wenn diese Werkzeuge einen geringen bürokratischen sowie ökonomischen Aufwand erfordern und gleichzeitig eine hohe Informationsdichte und Informationspräsenz liefern, können jene Werkzeuge auch tatsächlich im gerichtlichen Alltag Gebrauch finden.

Der vorliegende Forschungsbericht ist in drei übergeordnete Teile gegliedert. Zunächst werden der forschungstheoretische Kontext und das Projektdesign vorgestellt. Der Begriff der Begutachtung wird im Anwendungsgebiet der Gerichtsarbeit, im Speziellen der Sozialgerichtsbarkeit, definiert und dadurch von anderen Anwendungsfeldern abgegrenzt. Anschließend wird der Stand der Forschung vorgestellt. Dieser bezieht sich auf die Pilotstudie "Das rundum gute Gutachten", deren Ergebnisse nun als Grundlage und Ausgangshypothesen für die Erforschung des Feldes unter kommunikationstechnischen Gesichtspunkten dienen.

---

<sup>1</sup> Heinecke-Müller, Dr. phil. Michaela und Brückner, Peter F. (2012): Das rundum gute Gutachten: Wie Kohärenz zum Rechtsfrieden beiträgt. Praxis der Rechtspsychologie, S.500ff.

Das darauffolgende Projektdesign beschreibt alle wesentlichen Merkmale und Intentionen des Untersuchungsprozesses. Forschungsinteresse, -frage und -gegenstand und die sich daraus ergebenden Projektziele sowie die Erhebungsmethode und der konkrete zeitliche Ablauf der Studie werden vorgestellt und runden den ersten Block des Berichts ab.

Der zweite Teil befasst sich mit den einzelnen Ergebnissen und beschreibt die ausgearbeiteten Kommunikationsinstrumente, die in den Gesprächen mit den Experten entstanden, im Detail.

Der letzte Block des Berichts resümiert die Durchführung des Projekts, gibt auf Grundlage der Ergebnisse Handlungsempfehlungen in Form der Kommunikationswerkzeuge für den Gebrauch in der alltäglichen Gerichtsarbeit und zieht abschließend ein reflektierendes Fazit zur Überprüfung der Projektziele.

### *Teil I – Forschungstheoretischer Kontext und Projektdesign*

## **2. Zum Begriff der 'Begutachtung' in der Sozialgerichtsbarkeit**

Sozialrecht, Verwaltungsrecht, Zivilrecht, Arbeitsrecht und Strafrecht. In allen diesen Rechtsbereichen stellen medizinische Begutachtungen ein elementares Mittel zur Entscheidungsfindung bzw. zur Beendigung einer Streitsache dar. Begutachtungen sind für Juristen und viele Mediziner ein Stück der alltäglichen Arbeit. Aber was genau macht den Begriff der Begutachtung aus? Und welcher Funktion dienen Gutachten insbesondere in der Sozialgerichtsbarkeit?

Der Ablauf einer Rechtsangelegenheit hat zumeist den gleichen Ablauf.

Sobald Klage erhoben wird, nimmt ein Gericht die Ermittlung auf. Liegt die Ursache oder der Ausgangspunkt einer Streitangelegenheit im Zusammenhang mit einer medizinischen Fragestellung, lagert ein Gericht diese spezielle Untersuchung aus. Denn das Gericht ist nicht in der Lage medizinische Sachverhalte zu werten und darauf aufbauend eine Entscheidung zu treffen. Medizinische Sachverhalte stellen zum Beispiel Ansprüche an Leistungen der gesetzlichen Krankenkasse oder Pflegeversicherung dar. Die Beauftragung von unabhängigen Sachverständigen schafft Abhilfe. Gutachter bieten also dem Gericht eine Dienstleistung, welche als fachkundige Beratungstätigkeit zu beschreiben ist. „Seine Aufgabe besteht darin, medizinische Befunde zu erheben [...], um so dem hierfür allein zuständigen Auftraggeber eine Entscheidung der rechtlich erheblichen Fragen zu ermöglichen.“ (DGNB 2013, S. 4). Dabei ist der Gutachter grundsätzlich an Beweisfragen und Weisungen des Gerichts gebunden. Das heißt, der Auftraggeber (das Gericht) bestimmt, welche Tatsachen der Begutachtung zugrunde gelegt werden sol-

len. (vgl. DGNB 2013, S. 4). Auf der Grundlage eines professionellen und fachgerechten Gutachtens und der Beantwortung der medizinischen Fragen, kann ein Gericht nun die Beendigung der Streitsache anstreben. Das Gutachten dient ausdrücklich der Entscheidungsfindung und Argumentationsgrundlage für die Entscheidungsträger - die Richter.

Im Sozialrecht entstammen Gutachtaufträge aus unterschiedlichsten Anlässen. Hier handelt es sich beispielsweise um Ansprüche der Kläger an Unfallversicherungen, das Schwerbehindertenrecht oder um Leistungen der Sozialhilfe nach SGB XII. Auch hier ist meist das zuständige Gericht der Auftraggeber für den Sachverständigen, welches nach §106 SGG dafür Sorge tragen muss, dass alle Maßnahmen ergriffen werden eine Rechtsstreitigkeit in einer mündlichen Verhandlung zu erledigen.<sup>2</sup> Zu diesen Maßnahmen zählt auch die Einholung eines Sachverständigengutachtens. Neben den Gerichten können allerdings auch die Betroffenen selbst (Geschädigte, Versicherte, Beschuldigte) ein Gutachten in Auftrag geben. Nach §109 SGG kann ein Versicherter, ein behinderter Mensch, ein Versorgungsberechtigter oder Hinterbliebener ein zusätzliches Gutachten beantragen.<sup>3</sup> Der Sachverständige wird hierbei nicht vom Gericht ausgewählt, sondern vom Betroffenen selbst. Er ist allerdings an die gleichen Beweisfragen und Weisungen des Gerichts gebunden. Der (zumeist private) Auftraggeber legt entstandene Kosten vor und trägt diese vollständig, sofern das Gutachten keine andere Entscheidung des Gerichts herbeiführen kann als die zuvor auf Grundlage des Gutachtens nach §106 SGG getroffene.<sup>4</sup>

Ein Sachverständiger ist zur Übernahme eines Auftrags im gesetzlichen Kontext verpflichtet. Die Übernahme kann nur auf Grund von Zeitmangel, Arbeitsüberlastung oder gesetzlichen Ausschluss- und Ablehnungsgründen verweigert werden. "Letzteres ist dann der Fall, wenn Umstände vorliegen, die den Sachverständigen als Zeugen zur Zeugnis- oder Auskunftsverweigerung berechtigen würden." (DGNB 2013, S. 5) Oder sollten Prozessbeteiligte Einwände in Form von Misstrauen oder Parteilichkeit des Gutachters gegen die eigene Person vorlegen und rechtfertigen können.

Diese Auslagerung kommt der Prozessqualität jeder Rechtsangelegenheit mit medizinischem Kontext zu Gute, bedingt gleichzeitig auch ein weiteres Element im Kommunikationsprozess. Der Gutachter begegnet dem Kläger zwar auf einer medizinischen Ebene, doch diese Ebene ist

---

<sup>2</sup> Der vollständige Gesetzestext ist zu finden auf den Seiten des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz. Siehe Internetquellen unter "BMJV (o.A.): Sozialgerichtsgesetz §106."

<sup>3</sup> Der vollständige Gesetzestext ist zu finden auf den Seiten des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz. Siehe Internetquellen unter "BMJV (o.A.): Sozialgerichtsgesetz §109."

<sup>4</sup> ebd.

durch die Beantwortung der Beweisfragen in einen rein rechtlichen Rahmen gebettet. Das Gericht kann die Kommunikation zwischen Gutachter und Proband nicht kontrollieren, muss jedoch mit den Resultaten dieser Interaktion arbeiten. Dem Sachverständigen wird somit eine tragende und weitreichende Verantwortung in einem jeden Rechtsstreit mit medizinischen Sachverhalt zu Teil.

### **3. Projektbasis: „Das rundum gute Gutachten“**

Ein Gericht ist nicht nur ein Entscheidungsorgan oder eine Institution zur Behandlung von Rechtsstreitigkeiten, sondern auch Dienstleister. So wie jeder andere Dienstleister auch, hat ein Gericht Kunden – eben Kläger und Beklagte – und es verspricht diesen ein gewisses Produkt – nämlich die Bearbeitung und Beendigung einer Streitsache zwischen zwei Parteien unter der Berücksichtigung jeder Interessen. Die Formen der Beendigung sind unterschiedlich. Zu unterscheiden ist das Gerichtsurteil von den einvernehmlichen Lösungen. Letztere bestehen aus dem ‚Vergleich‘, der ‚Rücknahme‘ und der ‚Anerkenntnis‘ und versprechen im Allgemeinen einen nachhaltigeren Rechtsfrieden, da sie auf Übereinstimmung basieren: „Das Erleben von Gerechtigkeit und das Vertrauen in die Gerichtsarbeit sind hier deutlich höher.“ (Heinecke&Brückner 2012, S. 501)

Insbesondere in Verfahren der Sozialgerichtsbarkeit hängt die Herstellung von Rechtsfrieden im Laufe einer Ermittlung oftmals mit medizinischen Sachverhalten zusammen. Ein Gericht muss dem Untersuchungsgrundsatz (§20 SGB X)<sup>5</sup> nachkommen und stellt so, neben der Ermittlung der Verwaltungsorgane (hier bspw. Krankenkasse), eigene Ermittlungen an, die häufig die Beauftragung eines unabhängigen Sachverständigen beinhaltet. Dieser soll in Fällen, die beispielsweise das Schwerbehindertenrecht oder das Unfallversicherungsrecht betreffen, den fehlenden medizinischen Sachverstand des Sozialgerichts ausgleichen, indem ein Gutachten angefertigt wird. Gutachten stellen ein kritisches und zugleich elementares Moment der Sozialgerichtsarbeit dar. Denn "Kläger wie Beklagte erhoffen in der Regel ein Ergebnis, das den eigenen Standpunkt untermauert, und erwarten, dass die Antworten des Sachverständigen das Gericht in seiner Entscheidungsfindung maßgeblich beeinflussen." (Heinecke&Brückner 2012,

---

<sup>5</sup> "Untersuchungsgrundsatz" nach §20 Sozialgesetzbuch X ist zu finden auf den Seiten des Bundesministeriums für Justiz und für Verbraucherschutz. Siehe Internetquellen unter "BMJV (o.A.): *Sozialgesetzbuch X §20.*"

S. 501) Tatsächlich ist das medizinische Gutachten eines der wichtigsten Entscheidungsgrundlagen für sozialgerichtliche Verfahren. Es ist die wichtigste Argumentationsgrundlage der Richterinnen und Richter.

Das Sozialgericht in Düsseldorf und die Universität Wuppertal erkannten 2010 die hohe Bedeutung von medizinischen Gutachten für die Gerichtsarbeit und für die Herstellung von nachhaltigem Rechtsfrieden und führten bis 2012 die Pilotstudie "Das rundum gute Gutachten" durch.

2010 wurden 409 Gutachten aus 269 Fallakten auf ihre Güte hin überprüft. Dies geschah anhand einer Checkliste mit dokumentenbezogenen Gütekriterien. Des Weiteren wurden die jeweiligen Beteiligten (Kläger und Beklagte) während eines laufenden Prozesses postalisch zum Kohärenz- und Kontrollerleben befragt (vgl. Heinecke&Brückner 2012, S. 504). Das Kohärenzerleben findet dann statt, wenn Beteiligte „[...] die Zusammenhänge verstehen, in denen die Begutachtung steht, wenn sie den Eindruck haben, sich einbringen und den Verlauf mitgestalten zu können und außerdem für sich einen Sinn und Zweck in der Begutachtung erkennen.“ (Heinecke&Brückner 2012, S. 503). Die Antworten wurden schließlich dem Verfahrensergebnis gegenübergestellt.

Es konnte in dieser Stichprobe ermittelt werden, dass die dokumentenbezogene Gutachtengüte insgesamt als 'gut' zu bezeichnen war, d.h. im Mittel wurden Standards von Sachverständigen-gutachten eingehalten. Es konnte nicht gezeigt werden, dass die Güte des Gutachtendokuments an sich ausschlaggebende Effekte auf die Tragbarkeit und die Haltbarkeit von Verfahrensausgängen hat. Dies lässt sich allerdings anhand der qualitativ hochwertigen Gutachtenstichprobe relativieren (vgl. Heinecke&Brückner 2012, S. 513).

Die Ergebnisse der Fragebogenerhebung waren ebenfalls aufschlussreich: "Es konnte gezeigt werden, dass unabhängig davon, wie gut ein Gutachtendokument formal und inhaltlich erstellt ist, das Kohärenz- und Kontrollerleben derjenigen, die klagen und sich begutachten lassen, einen Einfluss auf den Verfahrensausgang hat." (Heinecke&Brückner 2012, S. 512) So werden weniger einvernehmliche Lösungen erzielt, wenn das Kohärenzerleben beim Kläger niedrig ist. Auch eine Tendenz zur Haltbarkeit von Gerichtsurteilen konnte ausgemacht werden. Urteile wurden eher angefochten und Rechtsmittel gemäß §109 SGG eingelegt, wenn das Kohärenzerleben beim Kläger niedrig war.



Festzuhalten ist, dass diese Pilotstudie wichtige Abhängigkeiten zur Erzeugung von einvernehmlichem Rechtsfrieden belegt. Bei aller dokumentenbezogenen, hohen Qualität von Gutachten, spielt gerade der Prozess der Begutachtung eine tragende Rolle für den Ausgang von Rechtsstreitigkeiten. Als Schlussfolgerung ist zu nennen, dass das Fördern von Kohärenz- und Kontrollerleben auf Seiten der Kläger ein Mittel darstellt, welches die Zahl der einvernehmlichen und von allen Prozessbeteiligten Personen getragenen Lösungen erhöhen kann.

Auf dieser Grundannahme basiert das hier vorgestellte Folgeprojekt.

#### **4. Projektdesign**

Im Folgenden werden die Intention der Studie sowie die Struktur und Herangehensweise der Forschung vorgestellt. Über die Darstellung des Forschungsinteresses mit Forschungsfrage und -gegenstand, werden die Projektziele, die Erhebungsmethode und der zeitliche Ablauf der Untersuchung beschrieben.

##### **4.1 Forschungsinteresse, -frage und -gegenstand**

Um das Forschungsprojekt darzustellen, empfiehlt sich zunächst der Blick auf die grundlegende Intention und den zu untersuchenden Sachverhalt im Speziellen.

Das grundlegende Forschungsinteresse galt im Falle des vorliegenden Forschungsprojektes der Untersuchung der Kommunikationsschnittstellen im Verlauf von Sozialgerichtsverfahren mit medizinischen Begutachtungen. Es sollten die Ergebnisse der Studie "Das rundum gute Gutachten" (Heinecke&Brückner 2012), nämlich, dass die Förderung von Kohärenzerleben und Transparenz im Kontext der Begutachtung zum haltbaren Rechtsfrieden beitragen kann, ausgearbeitet werden. Noch konkreter gefasst, besteht das Forschungsinteresse darin, Kommunikationsinstrumente zu konstruieren, die die Arbeit zwischen Sachverständigen, Klägern und Gericht verbessern und gleichzeitig transparenter gestalten sollen.

Es drängten sich die Fragen auf, welche Kommunikationstechniken für diesen Sachverhalt sinnvoll und effizient sind und vor allem, an welcher Stelle des Interaktionsdreiecks zwischen den Parteien Optimierungsbedarf besteht.

Das Forschungsvorhaben lässt sich demnach mit folgenden Forschungsfragen eingrenzen:

*Gibt es praktische und effiziente Methoden, den Kommunikationsprozess in der gerichtlichen Arbeit zu optimieren?*

Konkreter gefragt: *Welche kommunikationstechnischen und kommunikativen Mittel führen zu Transparenz und damit zu einem möglichst hohen Maß an Kohärenzerleben für Beteiligte im Prozess der medizinischen Begutachtung in sozialgerichtlichen Verfahren?*

Diesen Leitfragen wurde induktiv nachgegangen, indem im laufenden Forschungsprozess und mit zunehmender Datendichte immer neue Fragen und Hypothesen gebildet und verarbeitet wurden.

Gegenstand dieses Forschungsprojekts sind somit die Interaktionsmuster zwischen Klägern, Gericht und Sachverständigen. Es gilt zu beleuchten, in welchen Abschnitten des Kommunikationsprozesses Potenzial besteht, die Transparenz für alle Seiten, jedoch insbesondere für die Klägerseite, zu erhöhen und somit den Sinnzusammenhang zu steigern. Im Mittelpunkt steht hierbei die Erforschung von Möglichkeiten zur Verbesserung eines alltäglichen Phänomens der Sozialgerichtsarbeit.

#### **4.2 Projektziel(e)**

Im Vorfeld der Untersuchung wurden Ziele definiert, an denen dieses Projekt ausgerichtet wurde. Zur Definition und Spezifizierung der Ziele dienten diese leitenden Fragen:

1. Was soll mit diesem Projekt konkret erreicht werden und welche Erwartungen werden vom Auftraggeber an dieses Projekt gestellt? (Zieldefinition, Wunschergebnis)
2. Wie sollen diese Ziele erreicht werden? (Methode)
3. Welche Ressourcen werden zur Erreichung der Ziele benötigt und welche Ressourcen stehen tatsächlich zur Verfügung? (Leistungsspektrum)

#### *Zieldefinition*

Der Auftraggeber ist das Sozialgericht Düsseldorf, vertreten durch den Präsidenten Herr Peter F. Brückner. Die Erwartungshaltung des Sozialgerichts deckte sich mit den Zielvorstellungen des Forschers, denn das Wunschergebnis der Untersuchung sollte ein oder mehrere konkrete und insbesondere praktische Beispiele oder Handlungsempfehlungen zur Förderung des Kohärenzerlebens der Kläger durch die Erhöhung von Transparenz beim Prozess rund um die medizinische Begutachtung in sozialgerichtlichen Ermittlungsangelegenheiten sein. Das heißt, es sollten Kommunikationsinstrumente entwickelt werden, die in der alltäglichen Gerichtsarbeit tatsächlich Anwendung finden können, da sie nicht nur den Prozess der Begutachtung unterstützen, sondern auch real umsetzbar sind. Als realisierbar gelten hier Ergebnisse, die kaum eines bürokratischen und ökonomischen Aufwands bedingen, aber dennoch in ihrer kommunikationstechnischen Intention effektiv sind. Als ein solches Ergebnis galt die Erarbeitung eines

„Standardkatalogs“ für Gutachter. Diese Standards sollten die Anforderungen des SG Düsseldorf an die Gutachter ausdrücken, auf Basis derer eine qualitativ hochwertige Begutachtung (im Sinne der Kläger) durchgeführt werden würde. Aus diesem konkreten Ziel heraus wurde die Feldphase gestartet und weitere Effekte und Ergebnisse ausgearbeitet.

#### *Methode*

Zur Erreichung der Ziele stellte der Auftraggeber die Kontakte zu den Sachverständigen her und ermöglichte dem Forscher die direkte Kontaktaufnahme mit den Richtern. So konnten Experteninterviews mit insgesamt neun Probanden durchgeführt werden.

#### *Leistungsspektrum*

Die Anzahl der Probanden stand in guter Relation zu den personellen und zeitlichen Ressourcen. Da der Forscher alleine ins Feld zog und für die Durchführung der Feldphase eine dreimonatige Praktikumszeit am Sozialgericht Düsseldorf zur Verfügung hatte, war die Anzahl der Probanden angemessen.

### **4.3 Erhebungsmethode: (Leitfadengesteuerte) Experteninterviews**

Um den Projektzielen nachzukommen, wurden Experteninterviews als qualitative Erhebungsmethode der empirischen Sozialforschung angewandt.

Experteninterviews sind mündlich, nicht-standardisierte Befragungen mit dem Ziel, Personen zu interviewen, die hinsichtlich des zu erforschenden Raums explizites Fachwissen anführen können (vgl. Kromrey 2009, S. 364-365).

In diesem Forschungsprojekt wurden sechs Richter des Sozialgerichts Düsseldorf sowie drei unabhängige Sachverständige, die im Auftrag diverser Gerichte Begutachtungen durchführen, befragt. Es bedingt keiner weiteren Erläuterung, dass sowohl die Richter als auch die Mediziner ihrer Rolle als 'Experten' gerecht werden.

Die Interviews mit den medizinischen Sachverständigen wurden face-to-face durchgeführt. Obwohl dadurch ein erhöhtes Maß an zeitlichen Ressourcen von Nöten war, war es für das Forschungsprojekt wichtig, in die Arbeitswelt des Experten einzutauchen und die Begutachtungssituation - die räumlichen Begebenheiten - kennenzulernen. Die Gespräche mit den sechs Richtern wurden per Telefon geführt. Der Vorteil bestand darin, dass die Experten eine größere Flexibilität bei der Terminvergabe gewähren konnten. Nachteilig ist hierbei, dass dem Forscher in der Gesprächssituation jeglicher visueller Input wie Mimik oder Gestik der Probanden verborgen blieb (vgl. Gläser 2009, S. 153).

Im Fokus der Befragung stand der Erkenntnisgewinn bzw. die professionelle Einschätzung und Erfahrung von Experten zu den Abläufen, Problemen und Handlungslinien bei der medizinischen Begutachtung. Daher wurden die Kläger in dieser Forschungsstudie nicht explizit berücksichtigt, denn die Gefahr, dass Aussagen sehr nah am Ausgang 'ihres' Rechtsstreits getroffen werden, wäre groß. Es hätte einer Befragung mit einer großen Anzahl an Klägern bedarf, um ein repräsentatives und eher 'unbefangenes' Ergebnis vorbringen zu können. Dies war angesichts personeller und zeitlicher Ressourcen nicht möglich.<sup>6</sup> Die kleine Anzahl der Experten erlaubte dennoch einen objektiven und professionellen Blick auf die zu erforschende Thematik.

Jene Interviews wurden im Vorfeld insofern vorbereitet, dass ein Gesprächsleitfaden konzipiert wurde. Dieser Leitfaden beinhaltet weniger konkrete Fragestellungen, vielmehr jedoch Themenblöcke, die den zu erforschenden Raum eingrenzen und unterschiedlichen Gesprächsfunktionen dienen. So schreibt Kromrey: „Die ‚Kunst‘ der Befragung besteht bei qualitativen Interviews also nicht darin, analog zum Fragebogendesign einen möglichst perfekten Interviewleitfaden zu entwickeln. Gefragt ist vielmehr die Kompetenz der Interviewer, das mit dem Leitfaden nur gerahmte Erkenntnisinteresse im Interviewgespräch so zu präsentieren, dass die Befragten [...] möglichst „spezifisch und „tiefgründig“ ihre Perspektive dazu artikulieren können.“ (2009, S. 388)

#### **4.3.1 Gesprächsleitfaden**

Der Gesprächsleitfaden enthält vier Themenblöcke, die das Forschungsinteresse umrahmen und den jeweiligen Gesprächen mit den Probanden eine für beide Parteien erkennbare Struktur verleiht. Diese Struktur sowie der Hinweis auf die Anonymisierung aller Daten wurde bei jedem Interview zu Beginn vorgestellt.

Themenblock 1 dient der Einführung ins Gespräch und in das Projektvorhaben sowie der Integration. Forscher und Proband müssen möglichst ‚zueinander finden‘, um ein offenes Interview führen zu können. So leitet der Forscher in das Gespräch ein und erläutert die Hintergründe des Vorhabens.

Themenblock 2 knüpft an die Integration an, indem der Proband alltägliche Erfahrungen aus seiner Berufswelt skizziert und so eine persönliche Bindung zum Projekt aufbaut. Bei Richtern wurde nach dem vollständigen Verlauf eines Gerichtsverfahrens mit medizinischer Begutachtung gefragt; bei Sachverständigen wurde nach dem Prozess einer Begutachtung gefragt.

---

<sup>6</sup> Weitere Ansatzpunkte dazu als Forschungshinweise für die Zukunft in Kapitel 5.6

Der dritte Themenblock lässt Raum zur Konstruktion und Diskussion, denn hier gibt der Forscher seinem Probanden konkreten Input, den es zu überdenken und zu bewerten gilt. Den Richtern und Medizinerinnen wurden zwei verschiedene Kommunikationsinstrumente vorgestellt, die die Arbeit im Interaktionsdreieck zwischen Kläger, Richter und Gutachter transparenter gestalten sollen.<sup>7</sup> Aus der Sicht eines Experten sollten die Probanden Vor- und Nachteile ausmachen und mit Hilfe dieses Inputs das Thema gestützt durch ihre Profession weiter ausbauen. An dieser Stelle der Befragung wurde induktiv gearbeitet. Durch die steigende Zahl an Daten, wurden die Fragen und der Input an die Experten stets weiterentwickelt.

Abschließend bedankte sich der Forscher im letzten Themenblock für das Gespräch, stellte die Ideen-Box vor, welche es erlaubte weiterhin per E-Mail Anregungen auszutauschen und gab einen Ausblick auf die Veröffentlichung der Ergebnisse. Dies diente einem runden Abschluss und sollte dem Experten Wertschätzung für dessen Mühe und Zeit entgegenbringen.

#### **4.3.2 Operationalisierung**

Die Operationalisierung von leitfadengesteuerten Interviews besteht im Allgemeinen darin, dass die Leitfragen des Forschungsinteresses in Interviewfragen übersetzt werden. Dieser Vorgang soll so durchgeführt werden, dass die Fragen an den Probanden stets an den Alltag des Interviewpartners angelehnt sind. Das heißt, vermeintliche Fachbegriffe müssen so gewählt werden, dass der Proband unter jenem Fachvokabular die gleiche sinnbehaftete Aussage versteht. Die Aufgabe besteht somit darin, "[...] einen Kommunikationsprozess zu planen und zu gestalten, der an den kulturellen Kontext des Befragten angepasst und alle Informationen erbringt, die für die Untersuchung benötigt werden." (Gläser 2009, S. 114)

Da in der vorliegenden Forschungsstudie weniger konkrete Leitfragen konzipiert wurden, um die Offenheit des Gesprächs nicht zu mindern, verlangt die Operationalisierung für diesen Fall eine Form der stetigen und spontanen Operationalisierung während der Gespräche. Es geht um die Anregung zur Kooperation des Interviewpartners, um die benötigten Informationen zu erlangen, die zur Klärung der Forschungsfrage beitragen.

Die Motivation und Anregung zur Kooperation findet bereits bei der Einladung zum Gespräch statt und zieht sich bis zum Abschluss des Interviews. Aus diesem Grund wurde für diese Forschung ein Einladungsschreiben konzipiert, welches die Probanden mit den Hintergründen der Untersuchung vertraut machte. Auch über die Rolle, welche die Experten für die Klärung des Forschungsinteresses einnehmen, wurde Auskunft gegeben.

---

<sup>7</sup> Siehe hierzu auch Kapitel 5.1

Während der Gespräche dienten die Themenblöcke 1 und 2, wie oben beschrieben, als eine Art Integrationshelfer. Im Verlauf der Interviews war letztendlich eine permanente spontane Operationalisierung von Nöten, da der Kommunikationsprozess nicht standardisiert oder vollständig planbar gemacht werden kann und nicht vorhersehbare Reaktionen einen hohen Stellenwert haben. Es musste situationsgebunden gefragt werden, sodass laufend die Informationen des Interviewten (aus-)gewertet wurden und daraufhin entschieden werden musste, ob und in welcher Form Anknüpfungspunkte an das Gesagte gesetzt werden. (vgl. Hopf 1978, S. 111). Das heißt, der Forscher gab mit den Themenblöcken stets einen Anreiz zum freien Erzählen, selektierte die Aussagen und lenkte weiterhin das Gespräch zum angestrebten Informationsgewinn.

#### **4.4 Projektstruktur und zeitlicher Ablauf**

Im Folgenden wird der strukturelle und zeitliche Ablauf<sup>8</sup> des Projekts beschrieben. Die aufgeführten Termine sind Meilensteine der Projektplanung, welche sich in drei übergeordnete Phasen gliedert. Die Planungs- und Entwicklungsphase erstreckte sich vom 25.11.2015 bis zum 01.02.2016. Die Feldphase reichte vom 11.02.2016 bis zum 08.03.2016 und die Abschlussphase lief bis zum 30.06.2016. Das Projekt endete mit der Fertigstellung des Berichts.

Das Projektvorhaben startete in die Entwicklungsphase mit dem Telefonat mit Herrn Peter F. Brücker, Präsident des Sozialgerichts Düsseldorf, am 25.11.2015. Das Gespräch diente der ersten Orientierung und dem Ausloten von Möglichkeiten. Um dies zu konkretisieren, wurde ein persönliches Treffen für den 11.12.2015 in Düsseldorf vereinbart. Dort wurden dem Forscher die Aufgaben des Sozialgerichts vorgestellt sowie erste Projektziele definiert.

Daraufhin besuchte der Forscher am 17.12.2015 einen Rechtsanwalt in Koblenz, um die Intention des Projekts mit der Sicht eines Rechtsanwalts und dessen Erfahrungen in der Arbeit mit Klägern im Bereich der Sozialgerichtsbarkeit abzugleichen.

Anschließend wurde das Projektvorhaben in einem Exposé verschriftlicht und bei der Richterversammlung am 15.01.2016 dem Sozialgericht Düsseldorf vorgestellt. Außerdem wurden dort die Folgestudie zu „Das rundum gute Gutachten“ sowie die vorliegende Studie angekündigt. Im Anschluss daran hatte der Forscher die Gelegenheit, einige Richter näher kennenzulernen und diese für die anstehenden Experteninterviews zu gewinnen. Den Kontakt zu den Sachverständigen stellte das Gericht her. Mit Fertigstellung der Gesprächsleitfäden, fand am

---

<sup>8</sup> Der vollständige Terminplan mit den Meilensteinen und den drei Phasen ist im Anhang Kapitel 8.1 zu finden.

20.01.2016 der Pretest in einem offenen Interview mit einer Richterin des Sozialgerichts Düsseldorf statt.

Nach der Anfertigung einer Pressemitteilung für das Online-Portal [www.justiz.nrw.de](http://www.justiz.nrw.de), wurden am 27.01.2016 die Probanden per Mail zu den anstehenden Interviews eingeladen. Die Antwortquote betrug 100% und die Terminabsprache gestaltete sich problemlos.

Die Feldphase startete schließlich mit dem ersten Interview am 11.02.2016 und wurde durch den Feedbacktermin am 08.03.2016 mit einer Richterin des SG Düsseldorf, welche auch schon am Pretest teilnahm, und dem Besuch von drei mündlichen Verhandlungen mit medizinischem Kontext am Sozialgericht abgerundet. In dieser Zeit wurden Gespräche mit insgesamt neun Probanden geführt. Die Interviews hatten eine durchschnittliche Dauer von 70 Minuten.

Die Abschlussphase lief bis zum 30.06.2016. Am 10.06.2016 wurde ein Workshop am Sozialgericht Düsseldorf durchgeführt, der die vorläufigen Ergebnisse durch professionelle Expertise ausgestalten und für die Anwendung in der Praxis tragbar machen sollte. Das Projekt endete mit dem Einreichen des Projektberichts bei der Universität Koblenz-Landau und beim Sozialgericht Düsseldorf zum 30.06.2016.

Die Ergebnisse der Feldphase werden in Kapitel fünf präsentiert.

## *Teil II – Ergebnisse und Empfehlungen*

### **5. Ergebnisse**

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse der Befragung vorgestellt. Schon während der Feldphase wurden Schwerpunkte aus den gewonnenen Daten gebildet, welche stets weiterentwickelt und in folgenden Interviews mit eingebracht wurden. Sie verkörpern den Input der Experten, welcher zur Beantwortung der Forschungsfrage und der Erreichung der Projektziele das höchste Erfolgs- und Umsetzungspotential aufweist.

#### **5.1 Einleitende Bemerkung zu den Ergebnissen**

Aus den Gesprächen der Feldphase haben sich vier Schwerpunkte ergeben, die in einem Spezial-Workshop am 10.06.2016 mit dem Präsidenten des Sozialgerichts, der Pressesprecherin und vier RichterInnen ausgearbeitet wurden. Dieser Workshop dauerte 120 Minuten und diente dem professionellen Ausarbeiten der vom Forscher ausgegebenen, vorläufigen Ergebnisse. Ziel war es, die zusammengefassten Daten den Teilnehmern zu präsentieren und die anfänglichen Ergebnisse zu endgültig tragbaren Ergebnissen zu wandeln. Endgültig tragbar bedeutet, dass

durch die Mitwirkung der Richterinnen und Richter die Akzeptanz dieser für die etwaige Integration der vorgestellten Resultate in ihre alltägliche Arbeit zu erhöhen. Im Folgenden können vier konkrete Ergebnisse präsentiert werden:<sup>9</sup>

1. *Anlage "Exemplar für den Kläger"*
2. *Anlage "Hinweis für Sachverständige" mit*
3. *"Feedbackfunktion"*
4. *"Transparenzstandards" des SG Düsseldorf*

Als Ausgangspunkt bzw. als Einsatzort der Medien eins, zwei und drei dient die Beweisanordnung. Beweisanordnungen sind standardisierte Mehr-Wege-Kommunikationsmittel, das heißt, eine Version des Dokuments geht zur gleichen Zeit in mehreren Abschriften an alle Beteiligten eines Rechtsstreits. Da der bürokratische Aufwand einer jeden Serviceeinheit am Gericht nicht deutlich erhöht wird, wenn weitere Anlagen an das standardisierte Muster einer Beweisanordnung hinzugefügt werden, werden alltägliche Abläufe der Gerichtsarbeit nicht beeinträchtigt. Die Anlagen können im Intranet abgelegt werden, sodass jede Richterin/jeder Richter selbst entscheiden kann, ob dieses Medium in ihrer alltäglichen Arbeit eingesetzt wird.<sup>10</sup>

Die Transparenzstandards (4.) können in einem digitalen Katalog auf einer weiteren Intranet-Seite des SG Düsseldorf verankert werden. Der entsprechende Link dieser Seite könnte für externe Besucher freigeschaltet werden, so dass interessierte Sachverständige Zugriff auf diese Informationsplattform erhalten können.<sup>11</sup>

Alle Ergebnisse (1-4) werden im Folgenden zunächst einzeln betrachtet und erläutert. Im Anschluss werden die Änderungsvorschläge der Diskussionsrunde aus dem Workshop den Forschungsergebnissen gegenübergestellt.

## **5.2 Anlage "Exemplar für den Kläger"**

### *Intention des Kommunikationsmittels und Verankerung in der Praxis*

Die Anlage "Exemplar für den Kläger" stellt ein Kommunikationsmittel dar, welches in erster Linie zur Erhöhung des Kohärenzerlebens sowie der Transparenz im Prozess vor der eigentlichen Begutachtung dienen soll. Es ist ein Schreiben, welches als Anlage an die Beweisanordnung in Abschrift direkt an den unvertretenen Kläger bzw. in Abschrift an den Rechtsbeistand des Klägers übermittelt wird. Das Gefühl des Klägers, den Sinn und Zweck der Begutachtung zu verstehen, wird dadurch gestärkt, dass inhaltlich eine Rollendefinition von Sozialgericht,

---

<sup>9</sup> Alle Medien befinden sich im Anhang unter den Kapiteln 8.3, 8.4 und 8.5

<sup>10</sup> Weitere Erläuterungen in Kapitel 5.2 und 5.3

<sup>11</sup> Weitere Erläuterungen in 5.4



Sachverständiger und deren Zusammenarbeit erläutert wird. Es wird erklärt, dass Sachverständige unabhängige Auftragnehmer des Gerichts sind, die zu Objektivität und Neutralität für alle Beteiligten verpflichtet sind und durch die Anfertigung des Gutachtens den nötigen medizinischen Sachverstand zur Bewertung der Streitangelegenheit liefern. Die letztendliche Entscheidung trägt das Gericht. Richterinnen und Richter sowie Sachverständige gaben in den Interviews an, dass Rollenerklärungen keine Seltenheit in der Kommunikation mit Klägern seien. Insbesondere in mündlichen Verhandlungen sehen sich Richterinnen und Richter häufiger dazu genötigt, die Zusammenarbeit mit Sachverständigen zu erläutern und das Gutachten, somit ihre Argumentationsgrundlage, zu schützen. Dieser Aspekt könnte mit der Ausgabe einer transparenten Rollendefinition reduziert werden.

#### *Aufbau, Struktur und Design des Kommunikationsmittels*

Bei der Konstruktion des Kommunikationsmittels musste besonders auf die Formulierung des Inhalts geachtet werden, da das Schreiben eine breite Bevölkerung und somit alle Bildungs- und Altersschichten erreicht. Demnach wurde eine gut leserliche Schriftgröße gewählt sowie kurze und einfache Sätze gebildet. Einfache Sätze meinen in diesem Kontext, dass explizites Fachvokabular und besonders lange Wörter vermieden wurden.

Des Weiteren empfiehlt sich die Realisierung des Mediums auf grünem Papier. Die Farbe Grün steht im Allgemeinen für "Ausgleich und Milderung, Normalität und Natürlichkeit" (Beer 1998, S. 43) und besitzt somit die Tendenz zur beruhigenden Wirkung auf die Adressaten der Anlage. Jene Adressaten werden mit der Überschrift 'Exemplar für den Kläger' in großer und fettmarkierter Schrift klar und deutlich angesprochen. Es dient der eindeutigen Zuordnung des Mediums, dass sich dieser Inhalt explizit an den Kläger richtet und sollte dieser von Rechtsbeistand begleitet werden, erkennen Servicekräfte einer Anwaltskanzlei die Notwendigkeit der Weiterleitung an den Mandanten.

Tabelle 1: Übersicht Anlage "Exemplar für den Kläger"

<b>Titel</b>		Exemplar für den Kläger
<b>Ziel</b>		Durch Rollendefinitionen zu Sachverständigen und Gutachten sowie der Zusammenarbeit zwischen Sozialgericht und Gutachter, soll Transparenz für Kläger erhöht werden. In mündlichen Verhandlungen vorgetragenes Unverständnis seitens der Kläger bezüglich der Begutachtung und deren Ergebnis soll reduziert werden.
<b>Verortung</b>		Anlage an Beweisanordnung
<b>Design</b>	<b>Titel</b>	Fettgedruckt, mindestens Schriftgröße 20 (bei Schriftarten vergleichbar 'Arial')
	<b>Text</b>	Fettgedruckt, Schriftgröße 12-14 (bei Schriftarten vergleichbar 'Arial')

	<b>Inhalt</b>	Kurze und einfache Sätze. Vermeidung von Fachvokabular.
	<b>Papier</b>	Grünes (Öko-) Papier

### 5.3 Anlage "Hinweis für Sachverständige" und "Feedbackfunktion"

#### *Intention des Kommunikationsmittels und Verankerung in der Praxis*

Diese Anlage besteht aus zwei inhaltlich voneinander abzugrenzenden Teilen und dient grundlegend der Kommunikation zwischen dem Sozialgericht Düsseldorf und den Sachverständigen. Es ist ein Dokument, welches an die Beweisanordnung für den Gutachter angeheftet wird, um zum einen auf die Transparenzstandards des Gerichts hinzuweisen und zum anderen den Sachverständigen die Möglichkeit zur Rückmeldung bezüglich des erbrachten Gutachtens zu bieten.

Somit ist insbesondere der erste Teil als Motivationsschreiben zu verstehen, der die Aufmerksamkeit der Sachverständigen für die Informationsplattform im Intranet des Gerichts und zu den darauf befindlichen Transparenzstandards für den Begutachtungsprozess erhöhen soll. In den Gesprächen gaben Richterinnen und Richter an, dass die Ausgabe von Transparenzstandards an die Gutachter als sinnvoll anzusehen ist, jedoch jene Sachverständige darauf hingewiesen werden müssten. Diese Anlage soll demnach eine Leitfunktion für das SG Düsseldorf und die Transparenzstandards einnehmen, dass beauftragte Mediziner explizit zu diesen Grundsätzen der Kommunikation zwischen Gutachter und Kläger geführt werden. Die Chance, dass Sachverständige die Standards in ihre Arbeit integrieren, wird dadurch erhöht.

Den zweiten Teil bildet die Feedbackfunktion, welche zum einen ebenfalls die Motivation der Mediziner erhöhen soll, die Transparenzstandards anzuwenden und weiterhin den Gutachtern die Möglichkeit eröffnet, Begutachtungen und Gutachten im Sinne eines Qualitätsmanagements zu behandeln. Dies kann nachhaltig die Kommunikation zwischen Gericht und Gutachter verbessern und prägen. Das Medium wurde demnach inhaltlich als Ausdruck einer 'Win-win-Situation' konzipiert. Die Arbeit von Richterinnen und Richtern kann erleichtert werden, wenn Sachverständige die Standards bei ihrer Kommunikation mit Klägern berücksichtigen und als eine Form der Gegenleistung erhalten die Gutachter die Möglichkeit einer Rückmeldung zu ihrer Arbeit. Dies wurde ausdrücklich von allen drei interviewten Sachverständigen gefordert.

Die Feedbackfunktion ist so aufgebaut, dass Sachverständige im unteren Abschnitt der Anlage wählen können, ob diese nach Verfahrensbeendigung über das gesprochen Urteil oder den Ausgang einer einvernehmlichen Lösung informiert werden möchten. Realpraktisch betrachtet, würde der feedbackwillige Sachverständige eine anonymisierte Version des Urteils oder eine

kurze Angabe über die Rücknahme, Anerkenntnis oder den Vergleich erhalten. Diese Rückmeldefunktion wurde in Anlehnung an die Feedbackfunktion des Amtsgerichts Rheinberg konzipiert. In den Gesprächen mit den Sachverständigen wurde dieses Kommunikationsmittel des Amtsgerichts als sehr positiv für die Zusammenarbeit zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer herausgestellt.

#### *Aufbau, Struktur und Design des Kommunikationsmittels*

Inhaltlich wird auf die Intranet-Seite des Sozialgerichts verwiesen und um die Betrachtung der Transparenzstandards gebeten. Als weiteres Mittel zur Motivation wird dieser Schritt als bedeutend für die Qualität der Zusammenarbeit zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer hingewiesen.

Die Realisierung des Mediums würde sich auf rotem Papier anbieten. Die Farbe Rot besitzt eine Signalwirkung und vermittelt Nähe (vgl. Beer 1998, S. 41). Sie hat eine prägnante und aufwühlende Wirkung, sodass das Dokument einen klaren Veränderungscharakter vermittelt.

Tabelle 2: Übersicht Anlage "Hinweis für Sachverständige"

<b>Titel</b>		Hinweis für Sachverständige
<b>Ziel</b>		Motivations Schreiben des Sozialgerichts an Sachverständige zur Beachtung der Transparenzstandards. Chancensteigerung, dass Gutachter die Standards wahrnehmen und bestenfalls in ihre Arbeit integrieren.
<b>Verortung</b>		Anlage an Beweisanordnung
<b>Design</b>	<b>Titel</b>	Fettgedruckt, mindestens Schriftgröße 20 (bei Schriftarten vergleichbar 'Arial')
	<b>Text</b>	Fettgedruckt, Schriftgröße 12 (bei Schriftarten vergleichbar 'Arial')
	<b>Inhalt</b>	Direkte und konkrete Ansprache. Verweis auf Prozess- und Zusammenarbeitsqualität.
	<b>Papier</b>	Rotes (Öko-) Papier

Tabelle 3: Übersicht "Feedbackfunktion"

<b>Titel</b>		Antrag auf Rückmeldung zum Verfahrensausgang
<b>Ziel</b>		Durch das Angebot zur Rückmeldung auf Gutachten, soll die Motivation der Sachverständigen erhöht werden, die Transparenzstandards zu beachten. Außerdem können Gutachter mit Hilfe des Feedbacks Qualitätsmanagement betreiben.
<b>Verortung</b>		Anlage "Hinweis für Sachverständige" (unterer Seitenabschnitt)
<b>Design</b>	<b>Titel</b>	Fettgedruckt, mindestens Schriftgröße 16 (bei Schriftarten vergleichbar 'Arial')
	<b>Text</b>	Fettgedruckt, Schriftgröße 12 (bei Schriftarten vergleichbar 'Arial')

	<b>Inhalt</b>	Information über Ziel der Feedbackfunktion und über Handhabung (Zusendung Kopie des Urteils; sofern vorhanden. Zwei Kästchen zum Ankreuzen, ob Rückmeldung erwünscht oder nicht.
	<b>Papier</b>	Rotes (Öko-) Papier

#### 5.4 "Transparenzstandards" des SG Düsseldorf

##### *Intention des Kommunikationsmittels und Verankerung in der Praxis*

Aus den Experteninterviews haben sich mehrere Aspekte zur Steigerung der Transparenz im Begutachtungsverlauf ergeben. Diese wurden in einem Katalog zusammengefasst und können auf einer Seite im Intranet des Sozialgerichts Düsseldorf abgelegt werden. Diese Standards gelten der Arbeit der Gutachter mit den Klägern, werden vom Gericht an die Sachverständigen kommuniziert und sollen dem nachhaltigen Rechtsfrieden dienen. Durch die Einhaltung dieser Standards soll das Kohärenzerleben beim Kläger gestärkt werden, wodurch die Chance auf einvernehmliche und damit langanhaltende Lösungen von Klageverfahren steigt. Grundlegend sind zwei übergeordnete Formen zu unterscheiden: Das *Einladungsschreiben* des Gutachters an den Probanden und die *Prozessstandards* während des Begutachtungstermins.<sup>12</sup>

Ersteres nimmt einen hohen Stellenwert bei der Herstellung von Transparenz schon vor der medizinischen Untersuchung ein. Das Einladungsschreiben wird von den Gutachtern direkt an die Kläger geleitet und besitzt, laut der Gespräche mit den Sachverständigen, hohes Potenzial, um die Probanden schon im Vorfeld mit durchsichtigen Informationen für den weiteren Verlauf des Begutachtungsprozesses zu versorgen. Ein optimiertes und transparentes Einladungsschreiben kann Scheu, Angst oder einer negativen Grundhaltung der Kläger entgegenwirken. Insbesondere Angaben über die Dauer der Begutachtung sowie Informationen zum Ablauf des Untersuchungstermins wirken transparenzfördernd. Ebenfalls elementar ist die Absicherung des Gutachters im Vorfeld, dass eine unmissverständliche Interaktion mit dem Probanden möglich ist. Daher sollte nach Sprachbarrieren bzw. der Notwendigkeit eines Dolmetschers gefragt werden.

Die Prozessstandards sichern im Weiteren die Klarheit und die Durchschaubarkeit des Untersuchungstermins. Der Gutachter erklärt zu Beginn der Begutachtung den Ablauf und den zeitlichen Rahmen des Termins, weist darauf hin, dass genügend Zeit vorhanden sein wird, um jegliche Bedürfnisse des Probanden zu behandeln und begründet die Begutachtungstätigkeit

---

<sup>12</sup> Alle Kriterien zum Einladungsschreiben und zu den Prozessstandards sind als Katalog im Anhang Kapitel 8.5 einsehbar.

mit den rechtlichen Grundlagen. Diese Aspekte stellen den Ablauf der Untersuchung nachvollziehbar dar und wirken entlastend für Kläger. Denn in den Interviews mit den Sachverständigen wurde oftmals ein leichtes Panikgefühl der Kläger angesprochen, dass diese sehr unsicher auftreten, da sie nicht vertraut sind mit dieser Untersuchungssituation und sich unter Zeitdruck fühlen, wenn sie ihre Interessen vortragen.

Des Weiteren sollten Gutachter stets empathisch handeln. Da Empathie zwar einen großen Stellenwert bei der Kommunikation einnimmt, jedoch als Handlungsstandard kaum vermittelbar ist, kann dieser Aspekt durch Transferleistungen erbracht werden. Das bedeutet, dass Gutachter Untersuchungsthemen in den Alltag des Probanden transferieren und dadurch eine gewisse Nähe zu den Anliegen des Klägers verdeutlichen. Beispielsweise können bei orthopädischen Untersuchungen Fragen zur Wohnsituation und der täglichen Mobilitätsansprüche des Gebäudes an den Kläger gestellt werden.

Als elementar für die Begutachtungstransparenz stellte sich in den Interviews mit den Sachverständigen das Diktieren der Befunde während des Begutachtungstermins heraus. Und zwar im Beisein des Klägers. Die zusätzliche Erklärung an den Kläger, dass die Befunde im Beisein aufgenommen werden und anschließend zur Ausformulierung des Berichts dienen, wirkt einem etwaigen Misstrauen des Probanden gegenüber des später fertiggestellten Gutachtens entgegen. Die Chance, dass Kläger die Befunde des Gutachters im weiteren Verlauf des Rechtsstreits annehmen und mittragen, wird dadurch erhöht.

Um die Begutachtung transparent abzuschließen, sollten Mediziner zum Abschluss des Gesprächs dem Probanden den weiteren zeitlichen Ablauf vorstellen. Sachverständige erläutern, wann das Gutachten fertiggestellt ist und an das Gericht übergeben wird. Prognosen, die darüber hinausgehen, sollten nicht ausgegeben werden.

### *Aufbau, Struktur und Design des Kommunikationsmittels*

Die Intranet-Seite, auf der der Standardkatalog abgebildet werden kann, soll mit einer kurzen Einleitung versehen werden. In dieser wird der Sinn und Zweck der Transparenzstandards erläutert, nämlich die Steigerung des Kohärenzerlebens für die Kläger, welches sich positiv auf die Zusammenarbeit zwischen Sozialgericht und Sachverständige auswirkt.

Anschließend sollten die Standards jeweils per Schlagwort und dazugehöriger, ausführlicher Erklärung dargestellt werden. Als Hinweis zur optimalen, digitalen Umsetzung wäre eine "Drop-down-Funktion"<sup>13</sup> zu nennen. Diese ermöglicht das Ausklappen von weiteren Informationen zu einem bestimmten Transparenzstandard. Auf diese Weise wahrt die Intranet-Seite

---

<sup>13</sup> "Drop-down" ist ein englisch-sprachiger Begriff aus der Informationstechnik und bezeichnet ein Steuerelement einer Webseite o.ä. Text per Mausclick ein- und auszuklappen. D.h. Text anzuzeigen oder zu verbergen.

ihre Übersichtlichkeit, denn langes Scrollen wird vermieden, gleichzeitig sind Detailinformationen für die User stets aufrufbar.

## **5.5 Workshop: Professionalisierung der Ergebnisse**

In einem Spezial-Workshop am 10.06.2016 wurden in 120 Minuten die vorläufigen Ergebnisse des Forschers von den Praktikern, Richterinnen und Richtern, bewertet und teils überarbeitet. Alle in diesem Forschungsprojekt erarbeiteten Ergebnisse wurden von den Praktikern angenommen und als umsetzungsfähig bewertet. Im Folgenden werden die Veränderungsvorschläge der Arbeitsgruppe zusammengefasst dargestellt, wobei Schlüsselwörter und -sätze kursiv markiert sind.

### **5.5.1 Diskussion zur Anlage "Exemplar für den Kläger"**

Der Workshop begann mit der Diskussion zur Anlage "Exemplar für den Kläger".

Der Titel dieser Anlage soll abgeändert werden in "*Wichtige Information für die Klägerin oder den Kläger*" oder in "*Wichtiger Hinweis für die Klägerin oder den Kläger*". Zum einen entsprechen diese neuen Formulierungen dem Gender-Anspruch (Klägerin/Kläger) und zum anderen wird der Ausdruck über die Wichtigkeit der Anlage erhöht (Wichtige Information/Wichtiger Hinweis). Als elementar wurde erachtet, dass Kläger direkt angesprochen werden, sodass die Worte *Klägerin* und *Kläger* definitiv im Titel vertreten sein müssen.

Die Ansprache soll nicht persönlich und nicht namentlich sein, da es an solchen Stellen oftmals zu Fehlern kommen kann. Generell sollen jegliche Individualisierungen dieser Anlage entfernt werden, da diese in der praktischen Umsetzung menschliche wie technische Fehler produzieren können. Eine voll-standardisierte Anlage besitzt ein deutlich geringeres Konfliktpotenzial für die Anwendung in der Praxis.

Inhaltlich sollen einige Sätze umgestellt bzw. neu formuliert werden. Als Grundintention wurde jedoch eindeutig bestimmt, dass Rollendefinitionen zum Gutachter, zum Sozialgericht und dieser Zusammenarbeit klar und deutlich ausgegeben werden müssen. Es muss verständlich sein, dass das Sozialgericht *keinen medizinischen Sachverstand* besitzt, Sachverständige eine *Hilfe für das Gericht* sind und *auf keiner Seite stehen* (objektiv/neutral).

Eine weitere Verständnishilfe soll ein Piktogramm liefern. Ein Bild, auf dem eine Untersuchungssituation 'comic-artig' abgebildet ist und so die Aufmerksamkeit der Empfänger für die Informationen dieses Schreibens fördert.

Des Weiteren wurde überlegt, ob diese Anlage auch an Sachverständige übermittelt wird, dass diese informiert werden, mit welcher Erwartungshaltung oder Kenntnisstand die Kläger zum Begutachtungstermin erscheinen und ob eine konkrete Zeitangabe gemacht werden soll, wann Sachverständige die Probanden zum Untersuchungstermin einladen werden. So entsteht mehr Transparenz für den weiteren Ablauf des Prozesses. Dieser Aspekt würde dann auch für die "Transparenzstandards" übernommen werden.

Die vorgeschlagene Farbe Grün wurde einstimmig abgelehnt, da bereits andere Dokumente in der sozialgerichtlichen Praxis in grün gehalten sind. Als Vorschläge wurden Hellblau, Hellrot und Hellgelb genannt. Aus der Sicht der Forschung sollte allerdings auf Rottöne in dieser Anlage verzichtet werden, da diese Farbe durch ihren 'aggressiven' Signalcharakter Spannungen seitens der Kläger hervorrufen könnte.

### **5.5.2 Diskussion zur Anlage "Hinweis für Sachverständige" mit "Feedbackfunktion"**

In dieser Anlage sollen einige Sätze überarbeitet bzw. neu formuliert werden, da manche zu 'sperrig' sind. Inhaltlich soll insbesondere der Verweis auf die "Transparenzstandards" *von unverbindlich auf verbindlich* gesetzt werden. Zukünftig könnten Sachverständige mit dem Vertragsabschluss einwilligen, dass die Standards des Sozialgerichts Düsseldorf eingehalten werden. Auf diesen Aspekt müsste in dieser Anlage hingewiesen werden.

Die "Feedbackfunktion" könnte ebenfalls realisiert werden. Bedingung hierbei ist die Integration eines 'Filtersystems'. Dieses soll die Masse an Rückmeldungsanträgen seitens der Gutachter reduzieren. Ein erster Filter wurde bereits vom Forscher installiert, dass Sachverständige selbständig per Antrag um Feedback bitten müssen. Weitere Vorschläge zur Filterung sollen zukünftig von den Teilnehmern des Workshops ausgearbeitet werden.

### **5.5.3 Diskussion zu den "Transparenzstandards"**

Die wohl weitreichendste Änderung als Ergebnis dieser Diskussion ist die Ansprache bezüglich der "Transparenzstandards". In dieser könnte auf die *verbindliche Einhaltung* der Standards hingewiesen werden, wenn diese Teil des Vertragsabschlusses zwischen Sozialgericht und Sachverständigen werden sollten.

Über die einzelnen Aspekte im Katalog zu den Standards wurde aus zeitlichen Gründen wenig diskutiert. Es wurde jedoch angemerkt, dass im Einladungsschreiben unter dem Punkt "Anfahrtsbeschreibung" auf *Informationen zur Barrierefreiheit* hingewiesen werden muss. Sach-

verständige sollen zukünftig den Probanden Auskunft über die Zugänge (bspw. Treppe/Fahrradstuhl) zur Praxis ausgeben. Weiterhin soll der Reiter "Prozessstandards" in *Standards für den Ablauf der Untersuchung* umbenannt werden, denn ersteres könnte zu Verwirrungen führen, da hierbei nicht der allgemeine Begutachtungsprozess an sich angesprochen wird, sondern nur der Ablauf während des eigentlichen Untersuchungstermins.

Der Aspekt "Grundlage der Begutachtung" wurde als verzichtbar erachtet, da es nicht Aufgabe der Sachverständigen ist, eine Erklärung zu den Rollen von Gericht und Gutachter auszugeben. Hier genügt der Verweis auf die neue Anlage für die Klägerin oder den Kläger.

Unter dem Reiter "Weiteres" soll bei dem Aspekt "Versorgungsmedizinische Grundsätze" der Hinweis auf die entsprechende Textstelle in Beweisanordnungen erfolgen, in denen auf diese Grundsätze verwiesen wird. Darüber hinaus sollen unter "Weiteres" noch *neue Standards* folgen, wie zum Beispiel eine konkrete Erklärung zum *Aufbau und zur Gliederung eines Gutachtens*.

### **5.6 Zusammenfassung: Forschungshinweise für die Zukunft**

Mit dem induktiven Vorgehen während des Forschungsprozesses wurden Hypothesen generiert, die in weiteren Forschungen überprüft oder durch die Umsetzung der Handlungsempfehlungen unter realen Bedingungen getestet werden können. Aus den oben beschriebenen Ergebnissen lassen sich drei übergeordnete Hypothesen bilden, welche zugleich mit mehreren Detailfragestellungen zu erforschen wären.

Hypothese 1: *Zusätzliche Kommunikationsmittel schaffen mehr Transparenz im sozialgerichtlichen Begutachtungsprozess für die Kläger.*

Diese Hypothese zielt auf den Einsatz der Anlage "Exemplar für den Kläger" ab und bedingt die Überprüfung weiterer Details. Denn bei der Anwendung dieser zusätzlichen Anlage an die Beweisanordnung gilt es zu erproben, ob diese tatsächlich kohärenz- und transparenzfördernd auf die Kläger wirkt. Des Weiteren würde sich zeigen, ob die Anlage durch die dort beschriebenen Rollendefinitionen zur Reduzierung des Unverständnisses bezüglich des Gutachtens seitens der Kläger bei mündlichen Verhandlungen beiträgt.

Hypothese 2: *Vom Gericht initiierte Transparenzstandards für die Kommunikation der Sachverständigen mit den Klägern erhöhen das Kohärenzerleben im Begutachtungsprozess.*

Die zweite Hypothese geht mit der Anwendung der Anlage "Hinweis für Sachverständige" und den "Transparenzstandards" einher und zieht ebenfalls weitere Aspekte mit sich, die zu beobachten wären. Auch hier wäre zu erforschen, ob die vom Gericht formulierten Standards für



Sachverständige das Kohärenzerleben der Kläger bezüglich der Kommunikation zwischen Mediziner und Proband erhöhen. Außerdem wäre zu beobachten, inwieweit das Begleitschreiben von den Gutachtern anerkannt wird und zur tatsächlichen Berücksichtigung der Standards beiträgt.

*Hypothese 3: Eine vom Gericht angebotene Feedbackfunktion für die Sachverständigen erhöht die Bereitschaft dieser, die "Transparenzstandards" des Gerichts zu berücksichtigen und wird im Sinne eines Qualitätsmanagements von den Medizinern genutzt, sodass die Kommunikation zwischen Gericht und Gutachter auf lange Sicht optimiert wird.*

Die letzte Hypothese widmet sich der Feedbackfunktion, welche in der Anlage "Hinweis für Sachverständige" integriert ist. Die Hypothese besteht aus zwei zeitlich voneinander abzugrenzenden Feldern. Es wäre zu untersuchen, ob die Standards des Gerichts als Gegenleistung für die ausgestellte Möglichkeit zur Rückmeldung über erstellte Gutachten angewendet werden würden. Diese Überprüfung wäre relativ zeitnah nach der Umsetzung der Anlage möglich. Ob und inwieweit die Mediziner diese Rückmeldung zur Qualitätsüberprüfung und -sicherung ihrer Gutachtertätigkeit nutzen würden und sich die Interaktion zwischen Richtern, Klägern und Sachverständigen optimiert, wäre nur in einer Langzeitstudie ergründbar.

Diese drei Untersuchungsempfehlungen, ausgehend von der praktischen Umsetzung der hier vorgestellten Kommunikationsmittel, verdeutlichen den Handlungsbedarf in diesem Themenfeld für die Zukunft. Weiterhin sollten explizit die Kläger zum Begutachtungsprozess und zu den o.g. Anlagen befragt werden. Dies müsste in einer großangelegten Fragebogenstudie durchgeführt werden, so dass eine breite Masse angesprochen wird. Die große Anzahl an Teilnehmern würde das Risiko auf Klägeraussagen reduzieren, die einzig vom emotionalen Verfahrensausgang 'ihres' Rechtsstreits gesteuert wären. So könnte das Kohärenzerleben der Kläger im Zuge der medizinischen Begutachtung abgefragt werden und den Ergebnissen der Umfragen aus der Forschungsreihe "Das rundum gute Gutachten" gegenübergestellt werden. Auf diese Weise würden sich Erfolgstendenzen der o.g. Anlagen ausmachen lassen.

## 7. Literatur und Tabellenverzeichnis

Beer, U. (1998): *Was Farben uns verraten*. 3. Auflage. Stuttgart: Kreuz Verlag.

Boerner, K. (1982): *Das psychologische Gutachten*. 2., neu bearbeitete Auflage. Weinheim und Basel: Beltz Verlag.

Brand, J., Bretzinger, O.N, Brückner, P. F. (2015): *Mein Recht auf Geld vom Staat. Welche Leistungen stehen mir zu?* 1. Auflage. Düsseldorf: Verbraucherzentrale NRW.

Gläser, J. (2009): *Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse*. 3., überarbeitete Auflage. Wiesbaden: VS Verlag.

Heinecke, M. & Brückner, P.F. (2012): Das rundum gute Gutachten. Wie Kohärenz zum Rechtsfrieden beiträgt. *Praxis der Rechtspsychologie*. S. 500ff.

Helfferich, C. (2011): *Die Qualität qualitativer Daten. Manual für die Durchführung qualitativer Interviews*. Wiesbaden: Springer.

Kromrey, H. (2009): *Empirische Sozialforschung*. 12. Auflage. Stuttgart: Lucius&Lucius.

### Internetquellen

BMJV (o.A.): *Sozialgerichtsgesetz §106*.

<[https://www.gesetze-im-internet.de/sgg/\\_106.html](https://www.gesetze-im-internet.de/sgg/_106.html)> (Letzter Zugriff am 13.04.2016)

BMJV (o.A.): *Sozialgerichtsgesetz §109*.

<[https://www.gesetze-im-internet.de/sgg/\\_109.html](https://www.gesetze-im-internet.de/sgg/_109.html)> (Letzter Zugriff am 13.04.2016)

BMJV (o.A.): *Sozialgesetzbuch X §20*.

<[https://www.gesetze-im-internet.de/sgb\\_10/\\_20.html](https://www.gesetze-im-internet.de/sgb_10/_20.html)> (Letzter Zugriff am 14.06.2016)

Deutsche Gesellschaft für neurowissenschaftliche Begutachtung (DGNB) (2013):

*Allgemeine Grundlagen der medizinischen Begutachtung*. <[http://www.awmf.org/uploads/tx\\_szleitlinien/094-001m\\_S2k\\_Allgemeine\\_Grundlagen\\_der\\_medizinischen\\_Begutachtung\\_2013-07.pdf](http://www.awmf.org/uploads/tx_szleitlinien/094-001m_S2k_Allgemeine_Grundlagen_der_medizinischen_Begutachtung_2013-07.pdf)> (Letzter Zugriff am 12.04.2016)

Hopf, C. (1978): *Die Pseudo-Exploration – Überlegungen zur Technik qualitativer Interviews in der Sozialforschung*. In: Zeitschrift für Soziologie 7, S. 97-115.

<<http://zfs-online.org/index.php/zfs/article/viewFile/2350/1887>>

(Letzter Zugriff am 29.04.2016)

## **Tabellenverzeichnis**

Tabelle 1: Übersicht Anlage "Exemplar für den Kläger" .....	17
Tabelle 2: Übersicht Anlage "Hinweis für Sachverständige" .....	19
Tabelle 3: Übersicht "Feedbackfunktion" .....	19

## **7. Anhang**

### **7.1 Anlage "Exemplar für den Kläger"<sup>14</sup>**

# **Exemplar für den Kläger**

**Sehr geehrte/r Frau/Herr,**

**für die weitere Ermittlung im Klageverfahren XYZ wird das Sozialgericht Düsseldorf einen medizinischen Sachverständigen beauftragen, ein Gutachten zu erstellen. Der Sachverständige ist zu Objektivität und Neutralität verpflichtet. Das Gutachten dient dem Gericht als Einschätzung über die bei Ihnen vorliegende Erkrankung. Es kommt der gerechten Behandlung aller Beteiligten zugute.**

**Der Sachverständige wird mit Ihnen Kontakt aufnehmen, um einen Untersuchungstermin zu vereinbaren.**

**Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte**

---

<sup>14</sup> Die Anhänge der Kapitel 8.1, 8.2 und 8.3 zeigen die Ergebnisse des Forschungsprojektes. Änderungen durch die Professionalisierung dieser Ergebnisse im Workshop am 10.06.2016 am SG Düsseldorf wurden nicht eingepflegt, da diese außerhalb der Feld- und Forschungsphase aufkamen.

## Hinweis für Sachverständige

### Grundsätze zum Begutachtungsprozess

Sehr geehrte Sachverständige,

im Rahmen Ihres Auftrages, ein medizinisches Gutachten in einem Klageverfahren anzufertigen, möchten wir Sie unverbindlich auf unsere Grundsätze zum Begutachtungsprozess hinweisen. Unter dem folgenden Link finden Sie Anregungen, wie die Kommunikation mit dem Probanden/Kläger gestaltet werden kann, dass die Nachhaltigkeit und Qualität unserer Zusammenarbeit von allen Beteiligten mitgetragen werden.

[>>>Link<<<](#)

Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte

---

### Antrag auf Rückmeldung zum Verfahrensausgang

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich bitte um kostenlose Übersendung einer Urteilsabschrift, sofern der Rechtsstreit durch ein Urteil erledigt worden ist. Sollte eine einvernehmliche Lösung erzielt worden sein, bitte ich um entsprechende Rückmeldung. Dies kommt im Sinne eines Qualitätsmanagements meiner Gutachtertätigkeit zugute und liegt somit im öffentlichen Interesse.

Mit freundlichen Grüßen

### 7.3 Übersicht Katalog "Transparenzstandards des SG Düsseldorf"

#### **Ansprache:**

Sehr geehrte Sachverständige,

die Ergebnisse der Studie "Das rundum gute Gutachten" (*Link zugänglich machen*) zeigen, dass das Kohärenzerleben ausschlaggebend für den Ausgang von Rechtsstreitigkeiten ist. Das Kohärenzerleben beschreibt, wie Klagende den Zusammenhang zwischen Klageverfahren und medizinischer Begutachtung erleben und bewerten.

Die Steigerung von Transparenz und Kohärenz verspricht demnach mehr einvernehmliche Lösungen, die von allen Prozessbeteiligten getragen werden und somit nachhaltigen Rechtsfrieden erzeugen.

Auf Basis dieser Feststellung wurden in einer weiteren Forschung Transparenz- und Kohärenzfördernde Aspekte von Sachverständigen und Richter/innen zusammengetragen, die die Kommunikation zwischen Sachverständigen und Klägern betreffen.

Das Sozialgericht Düsseldorf bittet im Sinne der Qualität der Zusammenarbeit um verbindliche Beachtung der folgenden Hinweise.

<b>Einladungsschreiben</b>	
<b>Datum</b>	Datum des Begutachtungstermins
<b>Uhrzeit</b>	Uhrzeit des Begutachtungstermins
<b>Ort</b>	Adresse des Begutachtungsortes
<b>Dauer</b>	Information über die ungefähre benötigte Zeit (Zeitaufwand für Kläger)
<b>Ablauf</b>	Information über den Ablauf der Begutachtung. Hinweis über eine mögliche körperliche Untersuchung.
<b>Voraussetzungen</b>	Personalausweis ist mitzubringen. Nach Bedarf und wenn vorhanden Röntgenbilder, Röntgenpass u.Ä. mitbringen.
<b>Dolmetscher</b>	Sprachbarrieren müssen im Vorfeld kommuniziert werden, sodass Vorkehrungen getroffen werden können (Dolmetscher, Assistenz)
<b>Anfahrtsbeschreibung</b>	Beschreibung und/oder Skizze für die Anreise des Klägers bereitstellen. Verweis auf Webseite des Gutachters/der Praxis für Informationen zur Anreise.
<b>Terminbestätigung</b>	Hinweis, ob Terminbestätigung des Klägers erforderlich ist bzw. ist zu kommunizieren, dass Kläger bei Terminproblemen diese direkt dem Gutachter mitzuteilen hat und dass ein neuer Termin in Absprache möglich ist.
<b>Rückfragen</b>	Angebot an Proband, Rückfragen stellen zu können. (Angabe Telefonnummer)
<b>Prozessstandards</b>	
<b>Begutachtungsstruktur</b>	Sachverständige stellen den Ablauf der Untersuchung sowie den zeitlichen Rahmen zu Beginn des Termins vor.
<b>Zeit (Gespräch)</b>	Sachverständige verdeutlichen, dass genügend Zeit zur Klärung aller Bedürfnisse vorhanden ist.
<b>Grundlage der Begutachtung</b>	Sachverständige erläutern die Grundlage der Begutachtung. Hinweis zur Rollendefinition und rechtlichen Grundlagen.
<b>Empathie</b>	Sachverständige lassen Proband Zeit zum 'Ankommen' und wirken beruhigend (falls nötig)
<b>Transfer (Alltag)</b>	Sachverständige stellen u.a. Untersuchungsfragen im Kontext zum Alltag des Klägers. Bsp.: Beschwerden im Knie: Frage zur Wohnsituation (Stockwerk, Fahrstuhl).
<b>Aufnahme Befund</b>	Sachverständige diktieren den Befund im Beisein des Klägers.
<b>Zeit (Gutachtenverlauf)</b>	Sachverständige geben Kläger Auskunft, wann das Gutachten fertiggestellt ist und an Gericht übergeben wird.
<b>Weiteres</b>	
<b>Versorgungsmedizinische Grundsätze</b>	Insbesondere im Schwerbehindertenrecht ist die Einhaltung von Kennzahlen (zur Bewertung des GdB) unerlässlich für die Qualität des Gutachtens. Ein Verweis auf die Versorgungsmedizinischen Grundsätze ist zu empfehlen.