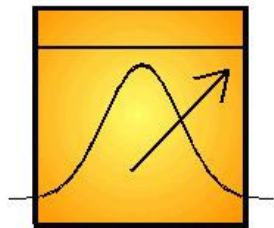


Wirkungsorientierte Steuerung in der Wohnungslosenhilfe

-

Indikatoren einer Hilfeprozess bezogenen Einzelfalldokumentation in der praktischen Arbeit



GOE
GESELLSCHAFT FÜR ORGANISATION
UND ENTSCHEIDUNG

Ritterstraße 19
33602 Bielefeld
Tel.: 0521/875 2222
www.goe-bielefeld.de

**Wohnhaus Bodel-
schwingstraße**
im Evang. Perthes-Werk e.V.

Bodelschwingstraße 1
59067 Hamm
Tel.: 02381/871200



Dr. Norbert Nothbaum, Andreas Kämper

Christoph Mertens

**Bundestagung 2007 der BAG Wohnungslosenhilfe e.V.
Potsdam, 8. November**

Wohnhaus Bodelschwinghstraße

- **bis 2005 Perthes-Haus**
- **Stationäre Hilfe gem. § 67 SGB XII**
- **44 Plätze (zwei Standorte) - ausschließlich Wohnungen, zum Teil WGs integriert in größeren Mehrfamilienhäusern, 15 Plätze „Dezentrales stationäres Wohnen“**
- **Nachgehende Hilfen**
- **Psychosoziale Betreuung gem. § 16 Abs. 2, Nr. 3 im Auftrag des Kommunalen JobCenters**

Evang. Perthes-Werk e.V., Münster

- **68 Einrichtungen in der Region Westfalen**
- **Geschäftsfelder:**
Alten- (38 Einrichtungen), Behinderten-, Wohnungslosen-, Suchtkrankenhilfe, ein Bestattungsinstitut
- **4.364 Mitarbeitende**
- **5.330 Plätze**

Hilfen und Unterstützungen, die keine Wirkungen zeigen sind aus Sicht

- **der Personen, die Hilfe/Unterstützung benötigen, die sich in benachteiligenden Lebenslagen befinden etc. u.a. eine Belastung und Vergeudung wertvoller Zeit**
- **der Hilfeanbieter/Leistungserbringer ein unbefriedigender und frustrierender Aufwand**
- **der Financiers der Hilfen eine Verschwendung von Ressourcen**

Wesentliche Elemente im Rahmen der Wirkungsorientierten Steuerung

- ❖ Ausgangssituation der Person, der Gruppe etc.
- ❖ Zieldefinition – anzustrebende Wirkung
- ❖ Operationalisierung der Ziele - Indikatorenbildung

**Grundlage der wirkungsorientierten Steuerung =
definierte und operationalisierte Ziele**

Wesentliche Elemente im Rahmen der Wirkungsorientierten Steuerung

- Dokumentation der Ausgangssituation des Hilfesuchenden, der Gruppe, der Situation im Quartier etc.
- Dokumentation Istwert → Festlegen Zielwert
- Dokumentation Zielwert
- Feststellen der Zielerreichungsgrade
- **Bewertung der Abweichungsgrade !**
- ggf. umsetzen entsprechender Konsequenzen
 - ❖ Veränderungen/Anpassung der Ziele, der Zielwerte
 - ❖ Veränderungen/Anpassungen bei den Maßnahmen zur Zielerreichung, den zur Verfügung stehenden Ressourcen etc.

Nutzen, Vorteile der Wirkungsorientierungen Steuerung

- „Zeigen, was man kann“ – schaffen von Transparenz, ablegen von Rechenschaft
- Schaffung von Vertrauen
- ✓ Vorsprung gegenüber Mitbewerbern, dadurch hilfreich beim Erschließen neuer Handlungsfelder

Wichtig!

- Wirkungsorientierte Steuerung zwingt zu Entscheidungen (dies ist „Angstbesetzt“ und führt u.U. zu erhöhten Interventionen)
- Beteiligung an der Interpretation/Bewertung der Ergebnisse
- jedes Instrument/Verfahren hat ein „Eigenleben“



Ausgangslage

Landesrahmenvertrag / Leistungstypen in Westfalen

Art und Umfang der Leistungen – aus LT 29

- Förderung von Sozial- u. Konfliktverhalten, von Kontakten u. Beziehungen
- Psychosoziale Hilfen (Bewältigung von Problemen im Umgang mit sich selbst und anderen, Bewältigung psychiatrischer Symptomatik, Krisenhilfe, Seelsorge)
- Beratung und Unterstützung in Hinblick auf Suchtmittelabhängigkeit, gesundheitliche Versorgung, ...Anhalten zu einem gesundheitsfördernden Lebensstil

Ein Qualitätsmerkmal für die Ergebnisqualität aller Leistungstypen

- Regelmäßige Überprüfung und Reflexion des Zielerreichungsgrads

Ausgangslage

Dokumentationsinstrumente / Statistikprogramme

BAGW Basisdatensatz AG Stado:

Orientierung an bes. Lebensverhältnissen – Wohnung, Arbeit, Schulden, Anschluss Sozialleistungssystem, Soziale Beziehungen etc.

Dokumentationssoftware:

Hilfeprozessdokumentation in Form von Prosa/Memos

Hilfepläne:

halbjährlich in Westfalen mittels Musterhilfeplan inkl. Reflexionsblatt

Ausgangslage

Dokumentationsinstrumente / Statistikprogramme

Keine systematische Dokumentation und Auswertung der durch Gesetz, Verordnung, Landesrahmenvertrag und Leistungstypen erwarteten Leistungen

Thesen

- **Darstellung und Auswertung der Arbeit ist unzureichend**
- **Mitarbeitende leisten erheblich mehr**, als durch die bisherigen Dokumentationssysteme erfasst wird
- **Mitarbeitende erzielen erheblich mehr Wirkungen** als dokumentiert und ausgewertet wird

Idee und Projektskizze

Aus der Projektskizze 2003:

- ❖ **Auswertung der Dezentralisierung unter besonderer Berücksichtigung von Kompetenzzugewinn und Integration ins Wohnumfeld**
- ❖ **Wie lässt sich Kompetenzzugewinn auswerten?**

Langfristige Ziele

- **Teil der Qualitätssicherung**
- **Instrument für Beratungsprozess**
- **Kontinuierliche Wirkungsanalyse**
- **Nachweis der Wirksamkeit dieser kostenintensiveren Hilfeform für zukünftige Verhandlungen**

Projektverlauf und Finanzierung

- **Information, Einbeziehung und Motivation der Mitarbeitenden**
- **Beantragung von Kollektenmitteln des Westf. Herbergsverbandes e.V.**
- **Abklärung Eigenmittel**

2003/04 **Aufbau Auswertungsinstrument, Probeläufe**

2004/05 **Dokumentationszeitraum „Dez. stat. Wohnen“**

2006 **Vorlage Auswertungsbericht, interne Kommunikation, Überarbeitung**

2007 **Anpassung für SGB II Projekt, Vorlage Auswertungsbericht zum SGB II Projekt „Psychosoziale Betreuung“**

Voraussetzungen für die Umsetzung Wirkungsorientierter Steuerung

- **Bereitschaft der Mitarbeiterschaft und der Leitung**
- **Handhabbare Operationalisierungen**
- **Differenziertes, aber handhabbares Erhebungsinstrument / Dokumentationssystem**
- **Auswertungskompetenzen**

Erhebungsinstrument zur Dokumentation der Entwicklung der Kompetenzen/Fähigkeiten bei den zu betreuenden Personen in der Wohnungslosenhilfe

**Fremdeinschätzung der Kompetenzen/Fähigkeiten
durch die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen**

Erhebungsbogen

Handbuch zur Fähigkeitendokumentation

Erhebungsinstrument

- 1 Arbeit/Arbeitsgelegenheiten, sonstige Maßnahmen**
- 2 Behördenangelegenheiten (Kommunales JobCenter, Ämter)**
- 3 Kommunikations- u. Reflexionskompetenzen**
- 4 Gesundheit/Sucht**
- 5 Finanzen**
- 6 Soziale Beziehungen**
- 7 Mieterpflichten, Mieterrechte**
- 8 Selbstversorgung**
- 9 Vernetzung im Quartier**

- **Nennung der Tätigkeit**
- **Erklärungen zur Tätigkeit**
- **Beispiele für Kriterien zur Beurteilung der Zielerreichung**

Erhebungsinstrument

**Behördenangelegenheiten (Kommunales
JobCenter, Ämter, Institutionen, etc.**

Tätigkeiten	Erklärungen	Beispiele für Kriterien zur Beurteilung der Zielerreichung
Post annehmen	Täglich den Briefkasten leeren	Kein überquellender Briefkasten
Post abholen	Mit der im Briefkasten liegenden Benachrichtigung zur Post gehen und den Brief abholen	Keine Fristversäumnisse bei Zustellungs-urkunden <u>oder</u> Postbenachrichtigungen
Beachten von Ablaufdaten bei Bescheiden, Gebührenbefreiungen etc., Beachten von Veränderungen	Frühzeitige Antragstellung beim JC, der GEZ Hierzu gehört auch das Sammeln von Arzt- und Apothekenbelegen	Leistungen oder Befreiungen werden durchgehend gewährt
Öffnen von Post		Keine Schubladen, Plastiktüten voll ungeöffneter Post

Erhebungsinstrument

**Behördenangelegenheiten (Kommunales
JobCenter, Ämter, Institutionen, etc.**

Tätigkeiten	Erklärungen	Beispiele für Kriterien zur Beurteilung der Zielerreichung
Angemessene Reaktionen nach Öffnen der Post	Als angemessene Reaktionen gelten: selbstständiges erledigen oder Kontaktaufnahme mit der zuständigen Mitarbeiterin	Auf alle Briefe, die eine Handlung erfordern, wird entsprechend reagiert
Selbständiges ausfüllen von Formularen und Anträgen	Z.B. ALG II-Antrag, GEZ-Antrag	Leistungen <u>oder</u> Befreiungen werden durchgehend gewährt
Umgang mit amtlichen Anforderungen/mit der Eingliederungsvereinbarung	Eingliederungsvereinbarung nachkommen, Meldepflichten beachten, Nachweise von Eigenbemühungen erbringen, Mitwirkungspflichten dokumentieren etc. - Tätigkeiten werden selbstständig bzw. mit Hilfe Dritter ausgeführt Hierzu gehört auch die Aufforderung zum Wohnungswechsel etc. des JC	Leistungen <u>oder</u> Befreiungen werden durchgehend gewährt <u>oder</u> angemessene Wohnung gefunden

Erhebungsinstrument

**Behördenangelegenheiten (Kommunales
JobCenter, Ämter, Institutionen, etc.**

Tätigkeiten	Erklärungen	Beispiele für Kriterien zur Beurteilung der Zielerreichung
Angemessenes Verhalten bei Eingliederungsvereinbarungen/in Behördensachbearbeitergesprächen	Eingliederungsvereinbarung wird ausgehandelt, es wird eine eigene Position vertreten, angemessene Kommunikation, keine Eskalationen, Aushalten von Wartezeiten, in komplexen Sachverhalten Hilfe von anderen Personen mit einbeziehen	Keine Flucht aus der Situation <u>oder</u> keine Unterschriften unter Druck leisten <u>oder</u> kein „Geraderücken“ des Schreibtisches <u>oder</u> Mitnahme von Begleitpersonen, Zeugen etc.

Erhebungsinstrument

Finanzen

Tätigkeiten	Erklärungen	Beispiele für Kriterien zur Beurteilung der Zielerreichung
Angemessen wirtschaften	Mit dem zur Verfügung stehendem Geld auskommen, Geld einteilen, Schulden vermeiden, kein Geld verleihen nutzen etc.	Telefon, Miete, Stadtwerke, Gebühren etc. werden gezahlt <u>und</u> keine zusätzlichen Schulden seit der letzten Dokumentation
Schuldenregulierung	Zusammenarbeit mit der Schuldnerberatung, Einhalten von Ratenzahlungen etc.	Reduzierung der Schulden seit der letzten Dokumentation
Beherrschung des Bankverkehrs	Geld abheben, Überweisungen, Daueraufträge tätigen, Beachten der Geschäftsbedingungen und Gebühren (z.B. ermäßigte Kontoführungsgebühren), Beherrschen der verschiedenen Automaten, Überblick über Kontostand behalten	KlientIn beherrscht alle aufgeführten Tätigkeiten
Rücklagen bilden	Dies bezieht sich auf allgemeine wirtschaftliche Notlagen, auf größere Anschaffungen und auf in größeren Abständen oder periodisch auftretende Zahlungen	Höhere Rücklagen als zum Hilfebeginn <u>oder</u> nach einer (größeren) Ausgabe erneuter Beginn der Rücklagenbildung (sodann höhere Rücklage als zum Zeitpunkt der letzten Dokumentation)

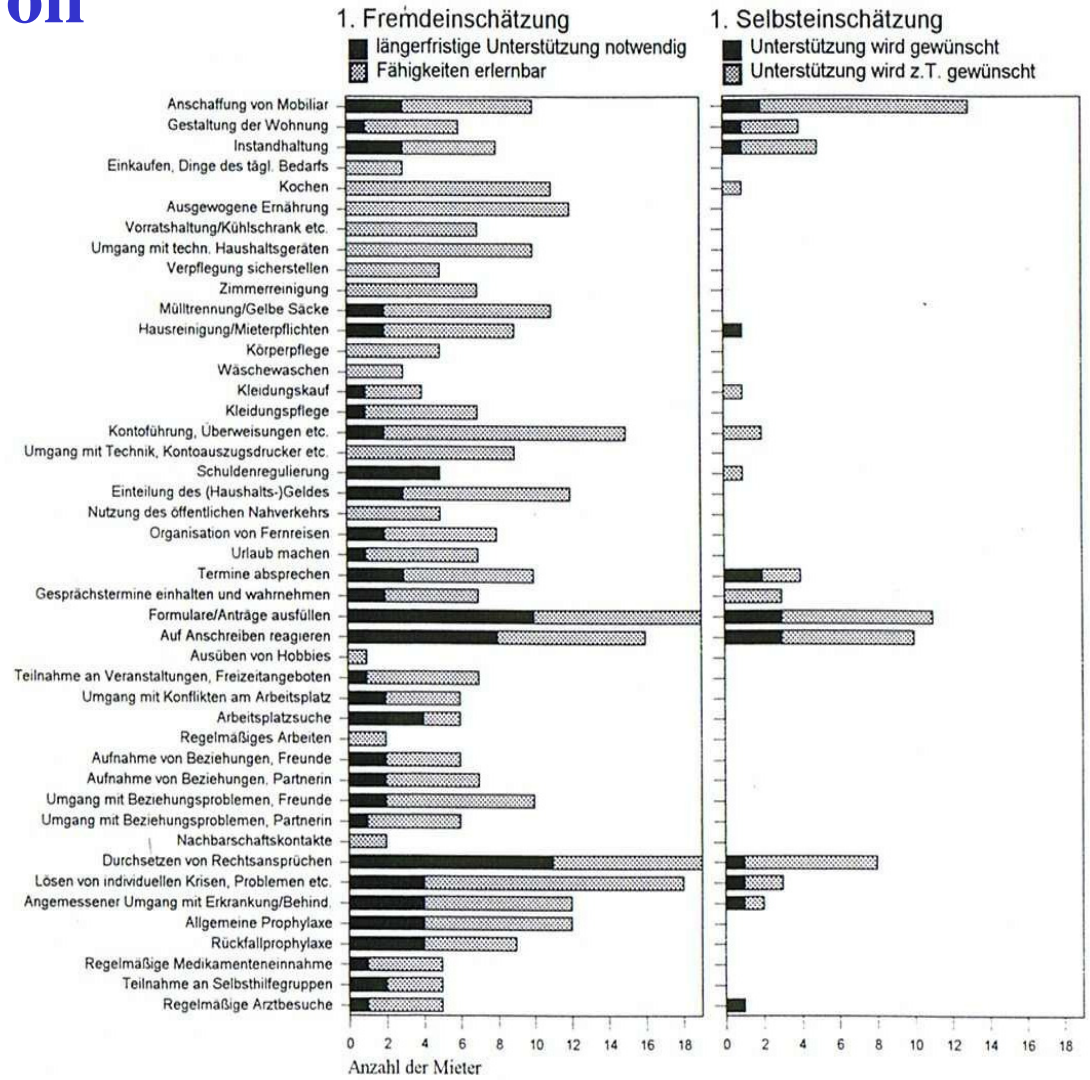


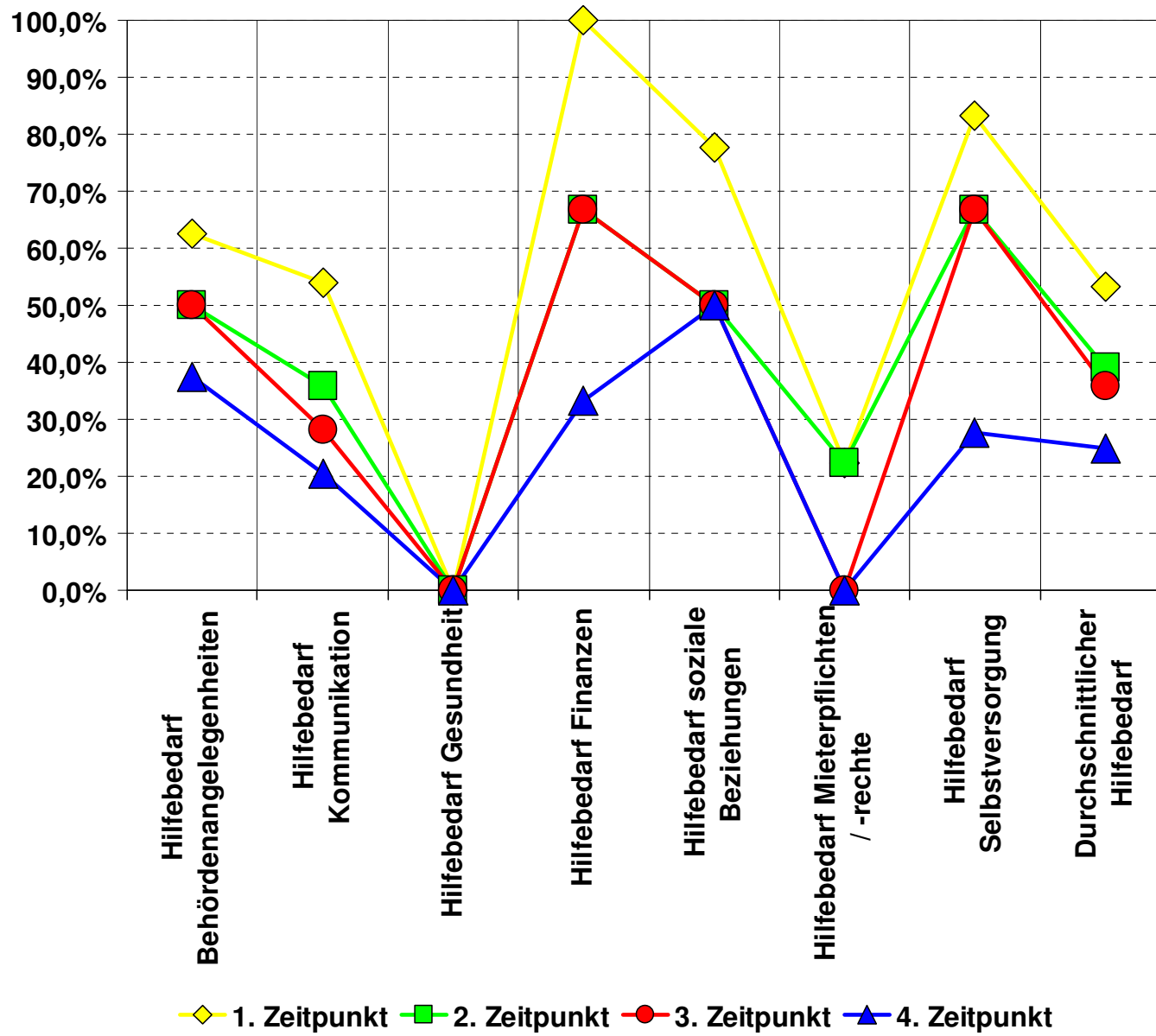
Erhebungsinstrument

Bewertung

	Kategorie	Erklärung
1	Langfristiger Hilfebedarf	Die Frauen und Männer sind bei der Ausübung dieser Tätigkeit auf absehbare Zeit regelmäßig auf professionelle Hilfe angewiesen. <i>Regelmäßige Unterstützung notwendig</i>
2	Mittelfristi- ger Hilfebe- darf	Die Frauen und Männer werden durch regelmäßige professionelle Beratung, Anleitung oder Training in die Lage versetzt, in absehbarer Zeit (bis sechs Monate) selbständig die Tätigkeit zu erlernen und auszuüben. <i>Fähigkeit/Tätigkeit kann erlernt werden</i>
3	Punktuel- ler Hilfebedarf	Die Frauen und Männer können relativ selbständig die Tätigkeit ausüben, benötigen aber hin und wieder professionelle Hilfestellung. <i>Punktuelle Unterstützung notwendig</i>
4	Kein Hilfebedarf	Die Tätigkeiten werden von den Frauen und Männern eigenständig und eigenverantwortlich durchgeführt, es ist keine professionelle Hilfe erforderlich. <i>Fähigkeit/Tätigkeit wird beherrscht und eigenständig durchgeführt</i>
5	Trifft nicht zu	

Gegenüberstellung von Fremdeinschätzung und Selbsteinschätzung

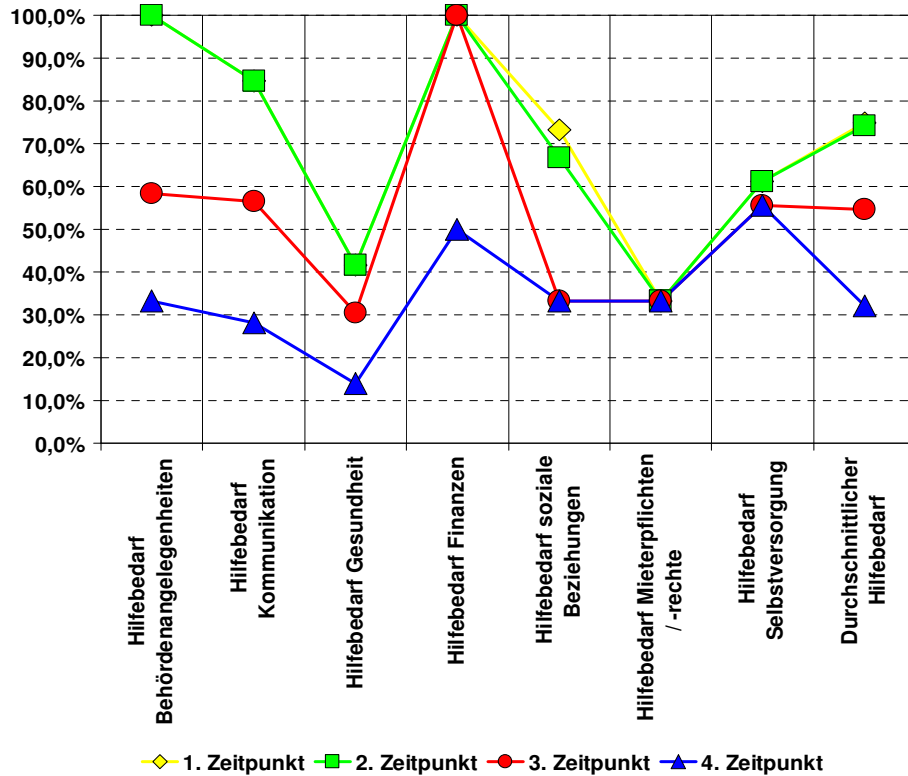




**P
E
R
S
O
N
A**

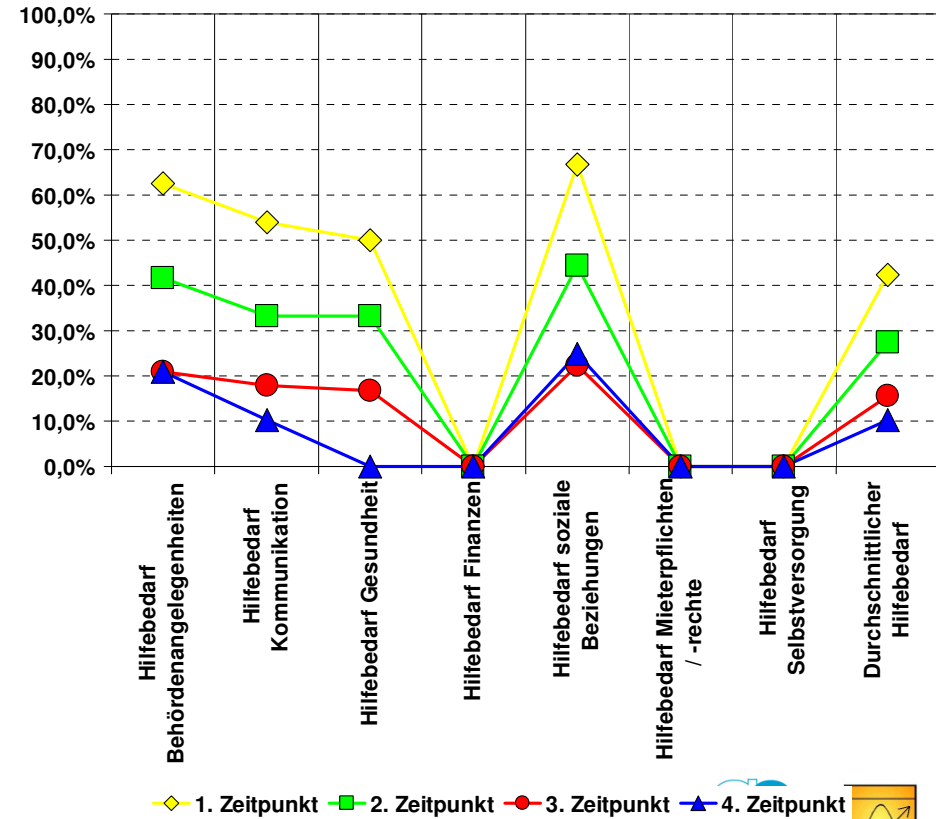
0 = kein Hilfebedarf bis 100% = langfristiger Hilfebedarf

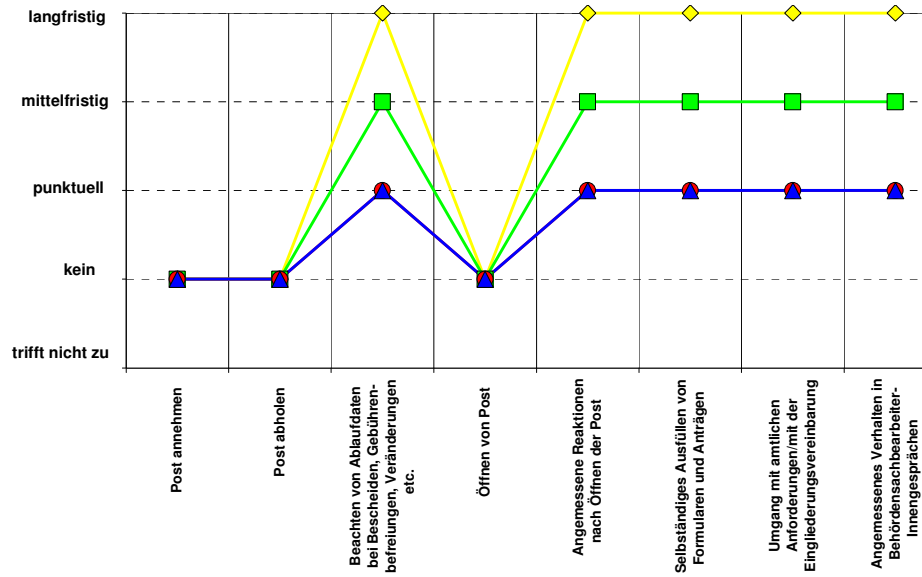




Person B

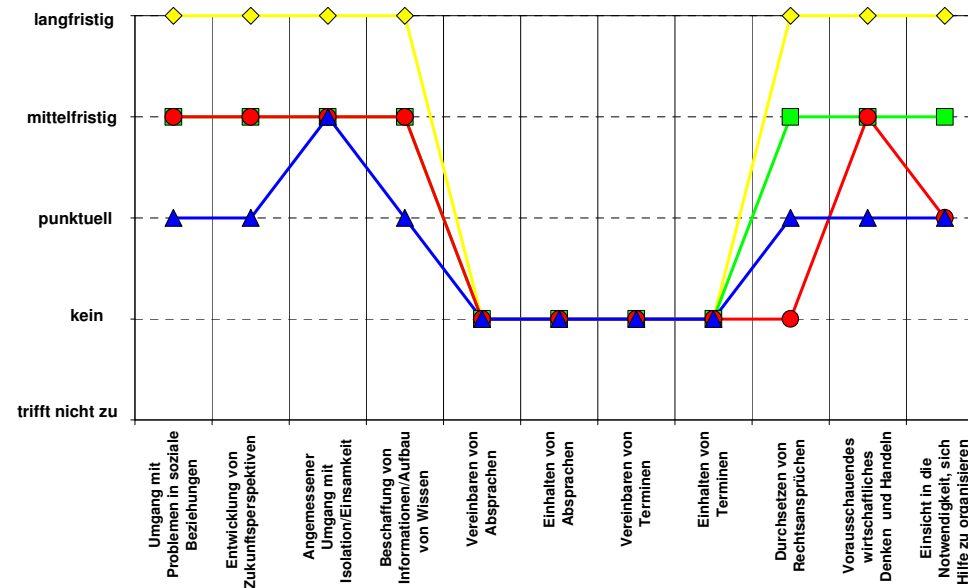
Person C





◆ 04.01.2007 ■ 03.04.2007 ● 02.07.2007 ▲ 03.09.2007

Behördenangelegenheiten (Kommunales JobCenter, Ämter Institutionen, Gläubiger etc.) – Person C

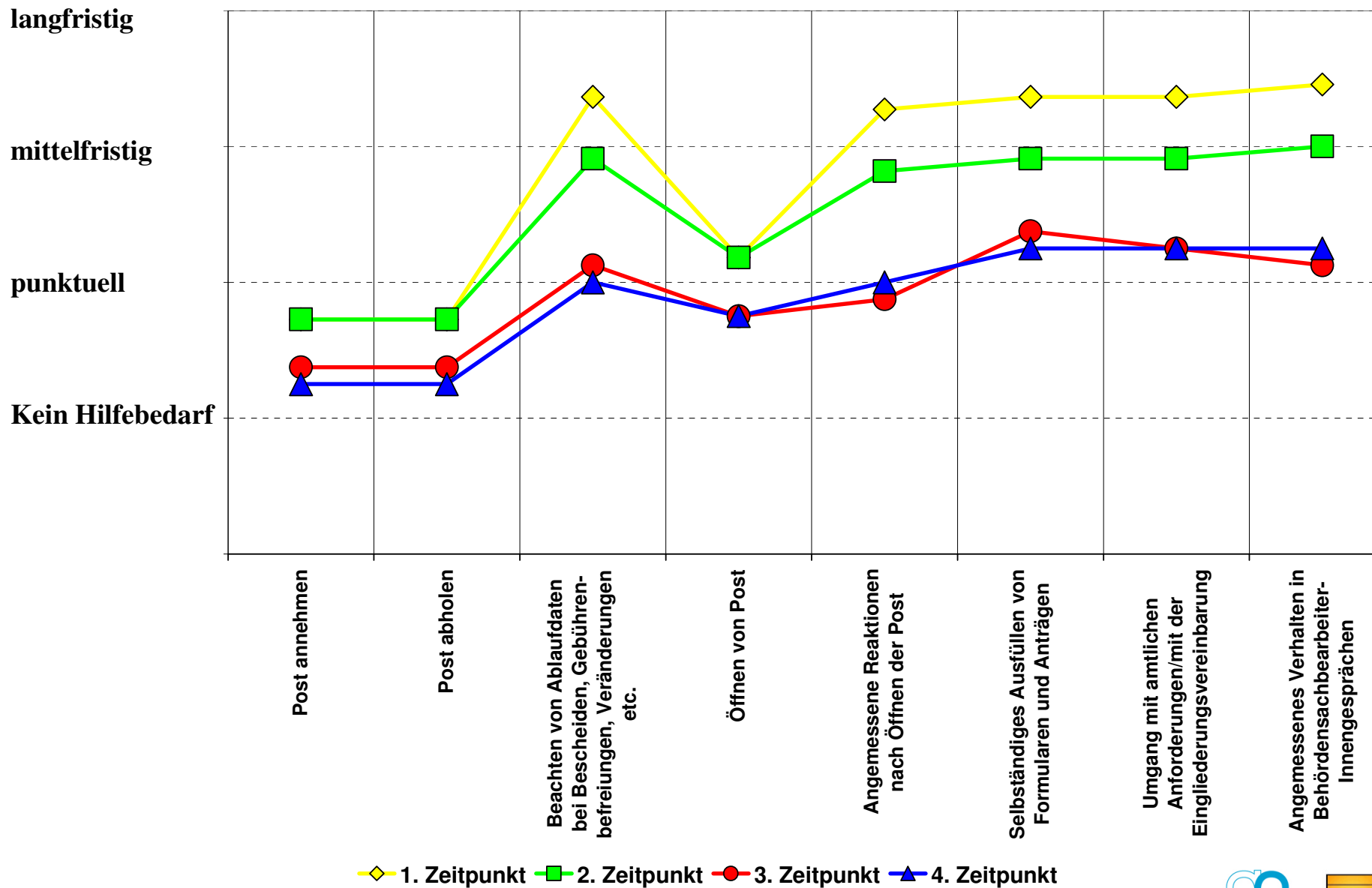


◆ 18.12.2006 ■ 12.03.2007 ● 06.06.2007 ▲ 20.08.2007

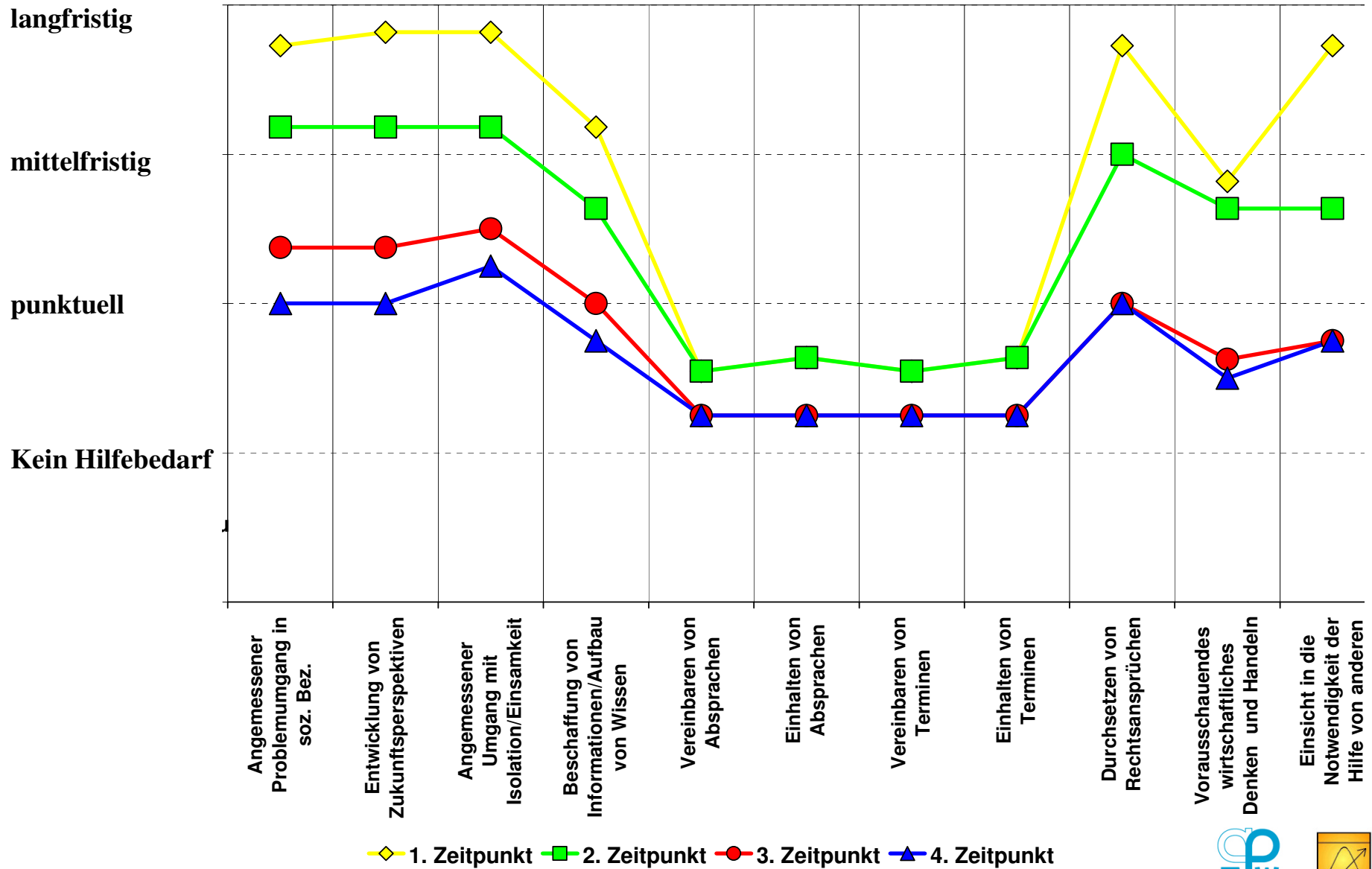
Kommunikations- und Reflektionskompetenzen – Person A



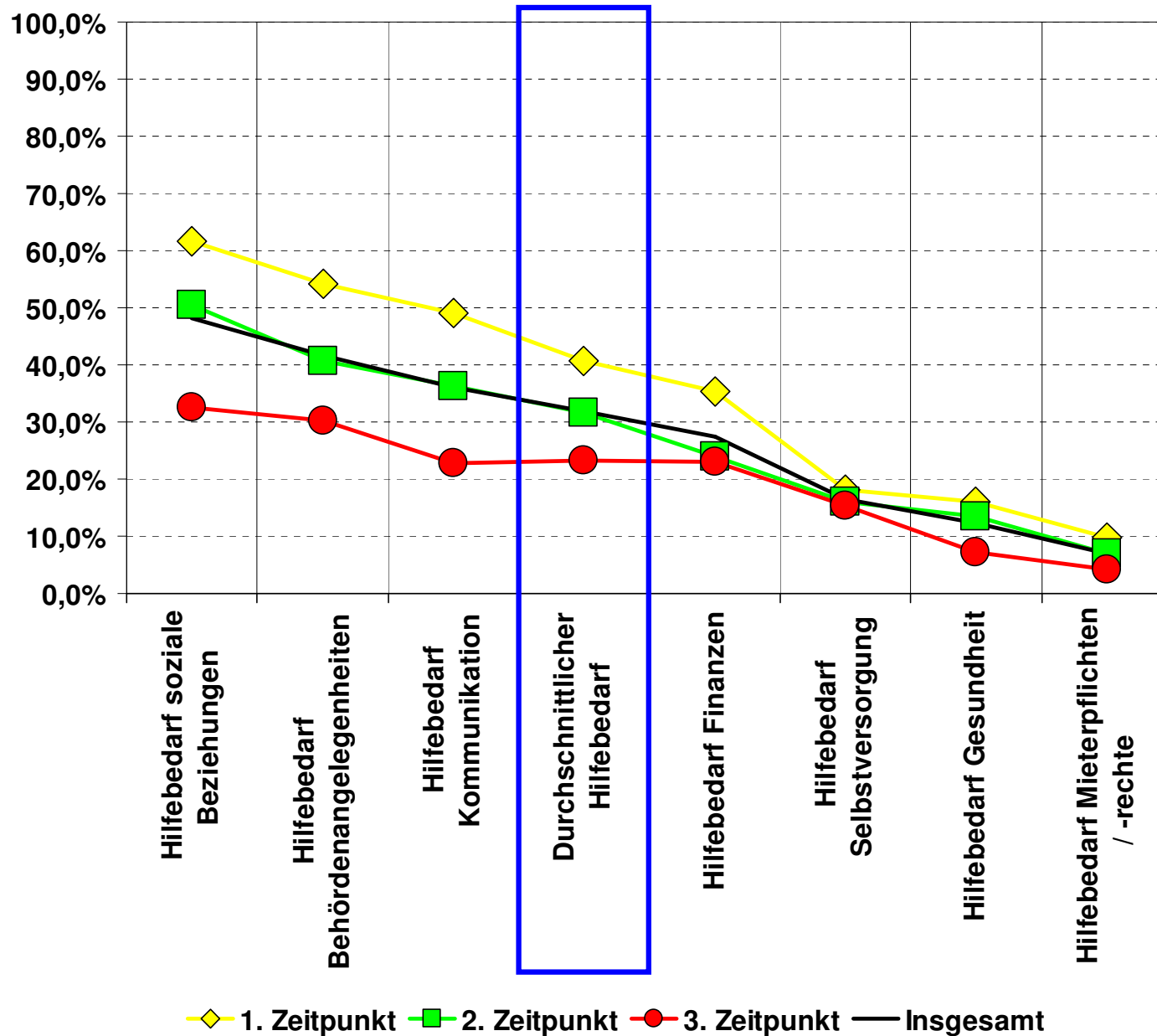
Behördenangelegenheiten (Kommunales JobCenter, Ämter Institutionen, Gläubiger etc.) – alle Personen



Kommunikations- und Reflektionskompetenzen – alle Personen



Mittelwertsveränderungen nach Bereichen – alle Personen mit drei Dokumentationszeitpunkten



Erfahrungen Mitarbeitende

- **hohe Motivation**
- **hohe Akzeptanz**
- **Integration des Instrumentes/Verfahrens in den Alltag**
- **niedriger Zeitaufwand**
- **erkennen der Sinnhaftigkeit des Projektes**
- **Mitarbeitende reflektieren, was sie tun**
- **beeindruckt von Ergebnissen, erkennen ihre Erfolge**
- **erkennen Fort-, Rückschritte und Stillstand**
(Entscheidungshilfe)
- **Einsatz in Beratung möglich**
- **Hilfe zur Kostensicherung bei schwierigen Konstellationen**

Erfahrungen Einrichtung

Nachteile:

- ✓ **EDV-Anwendung nicht parallel entwickelt**
- ✓ **Notwendige Anpassungen/Weiterentwicklung des Instrumentes (z.B. bei gesetzlichen Veränderungen)**

Vorteile:

- ✓ **Anerkennung**
- ✓ **Transparenz**
- ✓ **Schaffen von Wissen**
- ✓ **Steigerung von Fachlichkeit**
- ✓ **durch Zusammenarbeit mit externem Institut Qualität des Instrumentes/des Verfahrens gegeben**
- ✓ **kein starres Instrument, Weiterentwicklung gegeben**
- ✓ **Qualitätssteigerung der eigenen Arbeit**

Erfahrungen Träger

- ❖ **Wirkungsanalyse übertragbar auf andere Bereiche**
- ❖ **Ergänzung des QM DIN ISO 9001:2000**
- ❖ **Wirkungen neuer Projekte auswertbar – SGB II Projekt**
- ❖ **eigene Wirkungsanalyse, sind nicht Anforderungen anderer ausgeliefert**
- ❖ **Nachweis der Wirkung der Hilfe bei zunehmendem Kostendruck**
- ❖ **Alleinstellungsmerkmal**
- ❖ **Teil der Strategie für die Zukunft: Fachliches Highlight, zeigen was man kann**
- ❖ **Wettbewerbsvorteil in zunehmend schärfer werdendem Wettbewerb**

Hilfeanbieter

Ausgangssituation der
zu betreuenden Person

Rahmenbedingungen z.B.
lokaler Arbeitsmarkt, persönliches
Umfeld

Leistungen/Maßnahmen
des Hilfeanbieters

Wirkungen - Veränderungen

Leistungen

A: Leistungsbereiche

01 = Alltagsgespräche zwischen der zu betreuender Person und der Sozialarbeiterin, dem Sozialarbeiter = vertrauensbildende Maßnahmen in der Wohnung

08 = Gesundheitsvorsorge

11 = Wohnen

B: Tätigkeiten

02 = Demonstration, Anleitung, Training

04 = Gemeinsames Gespräch von der Sozialarbeiterin, dem Sozialarbeiter mit der betreuten Person und Dritten

C: Tätigkeitsinhalte

05 = Aufklärung, Information

10 = Recherche von Fakten

D: Adressaten

15 Arbeitgeber - 1. Arbeitsmarkt

16 Arbeitplus

17 Arzt

18 Bekannte

19 Bewährungshilfe

Probelauf „Leistungserbringung“

Datum der Leistungs- erbringung	Name der betreuten Person	Leistung				Dauer
		A	B	C	D	1 = 1 - unter 15 Min. 2 = 15 - unter 30 Min. 3 = 30 - unter 60 Min. 4 = mehr als 60 Min.

A = Leistungsbereiche
B = Tätigkeit

C = Tätigkeitsinhalt
D = Adressaten



Aktuelles Schlaglicht

Verhandlung zur Rahmenzielvereinbarung zwischen Landschaftsverband Westf.-Lippe und den Freien Trägern

Tendenz:

- ❖ geringere Bedeutung der Strukturqualität (Personalausstattung, Sachausstattung)
- ❖ Betonung der Ergebnisqualität - Kriterien sollen bis 2009 entwickelt werden

**Wir (Wohnhaus Bodelschwinghstraße) können sie
anhand unseres Instrumentes vorlegen**

**Vielen Dank
für Ihre
Aufmerksamkeit**

