

Monitoring und Controlling in der Familien- und Jugendhilfe  
am Beispiel des  
**Berichtswesens Sozialräumliche Hilfen und Angebote  
in Hamburg**

Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge,  
Berlin 22.11.2015

Wolfgang Albrecht  
November 2016

1

### **Inhalt**

#### **A: Beschreibung des Instrumentes**

1. Anforderungen an das Berichtswesen
2. Welche Daten werden benötigt?
3. Bestandteile und Leistungen des Berichtswesens
4. Workflow des Berichtswesen

#### **B: Aktueller Sachstand und Erfolgsfaktoren**

5. Sachstand: Das Berichtswesen funktioniert
6. Erfolgsfaktoren

#### **C: Ausblick**

## Berichtswesen Sozialräumliche Hilfen und Angebote (SHA) - Beschreibung

### Anforderungen an das Berichtswesen der freien Träger

Das Berichtswesen soll als ein Steuerungsinstrument dienen.

Die Berichtsdaten sollen Auskunft geben über:

1. **Programmleistungen**  
**Monitoring:** Wer nutzt bei wem welche Leistungen mit welchem Ergebnis?
2. **Programmverlauf**  
**Selbstevaluierung:** Wie entwickelt sich die Programmumsetzung hinsichtlich seiner Ziele?
3. **Ansatzpunkte für die Programmsteuerung**  
**Controlling:** Werden die vereinbarten Zielzahlen erreicht?

**Nicht zuletzt:**

Das Berichtswesen soll die Beteiligten möglichst gering belasten und nützlich sein.

## Berichtswesen Sozialräumliche Hilfen und Angebote (SHA) - Beschreibung

### Welche Daten werden benötigt?

**Vorgaben:**

1. So wenig Daten wie möglich, nur soviel wie nötig
2. Die Daten sind auf Programmziele beziehbar

Es werden **drei Arten von Daten** (jew. 2 x jährlich) **erhoben:**

1. **Daten zu Trägern und Angeboten**
2. **Daten zu individuellen sozialräumlichen Unterstützungen (ISU)**  
(Einzelfalldaten)
3. **Daten zu Nutzungen der Angebote**  
(aggregierte Daten)

## Berichtswesen Sozialräumliche Hilfen und Angebote (SHA) - Beschreibung

Zu jedem Datentyp gibt es jeweils ein „**Indikatoren-Stammblatt**“:

**1. Angebotsstammblatt (STA)**

Welcher Träger bietet wo welche Leistungen an?

**2. Teilnahmestammblatt (STT)**

In welcher Anzahl nutzen welche Personen in Form einer ISU zu welchem Thema mit welchem Ergebnis welches Angebot?

**3. Stammblatt Nutzungen (STN)**

Welche Personengruppen nutzen unterhalb der Intensität einer ISU zu welchen Themen in welcher Form welche Angebote?

Die drei Datentypen sind verknüpfbar.

## Berichtswesen Sozialräumliche Hilfen und Angebote (SHA) - Beschreibung

### Bestandteile und Leistungen des Berichtswesens

#### Bestandteile

**1. Webbasierte Angebotsverwaltung**

mit Träger- und Angebotsinformationen, Service-Funktionen (Anleitungen, Datenarchiv für Träger, Adressverwaltung) Ergebnisübersichten nach Sichtrechten

**2. Erhebung der Leistungsdaten der Angebote**

**3. Datenkonsolidierung**

**4. Auswertungen / Berichte**

## Berichtswesen Sozialräumliche Hilfen und Angebote (SHA) - Beschreibung

### Workflow des Berichtswesen

#### 1. Webbasierte Angebotsverwaltung (AV)

- 1.1 Die Träger dokumentieren Träger- und Angebotsdaten
- 1.2 Die Träger erhalten die Dokumentationssoftware für die Leistungsdaten

#### 2. Erhebung der Leistungsdaten der Angebote

- 1.1 Die Träger dokumentieren ihre Leistungen
- 1.2 Die Träger senden ihre Leistungsdaten an die AV
- 1.3 Die Träger prüfen ihre Leistungsdaten in der AV und geben sie frei

#### 3. Datenkonsolidierung

- 1.1 Die Lawaetz-Stiftung prüft die Daten auf Vollständigkeit und Plausibilität
- 1.2 Die konsolidierten Daten werden der Verwaltung übergeben.

#### 4. Berichte

Die Verwaltung generiert die benötigten Auswertungen und Berichte.  
Ausgewählte Ergebnisse bietet die AV (u.a. in einer Kartenübersicht)

## Berichtswesen Sozialräumliche Hilfen und Angebote (SHA) - Sachstand

**Sachstand 2016:** **Das Berichtswesen funktioniert!**

#### 1. Akzeptanz und Rücklaufquote

Seit 2013 berichten rd. 100 Träger über rund 350 Angebote  
Rücklaufquote: von rd. 85% in 2013 bis 100% im 1. Halbjahr 2015

#### 2. Verwendung der Daten als Grundlage für

- die Legitimation zur Mittelverwendung (Fachbehörde, JA, Träger)
- jährliche Standardberichte
- jährliche Controlling-Gespräche sowie die Kontrakte zwischen Fachbehörde und Bezirksämtern
- die Beantwortung von Anfragen (z.B. parlamentarische)
- die Sachberichte der Träger
- die Angebotsplanung und -weiterentwicklung im Sozialraum
- eine externe Evaluation

## Berichtswesen Sozialräumliche Hilfen und Angebote (SHA) - Erfolgsfaktoren

### Erfolgsfaktoren

#### 1. Berichtspflicht

Die Umsetzungsmodalitäten der SHA werden zwischen Fachbehörde und Bezirksämtern kontraktiert. Bestandteil des Kontraktes ist die Verpflichtung der Bezirksämter sicherzustellen, dass die Angebotsträger das Berichtswesen bedienen.

Die Bezirksämter ihrerseits verpflichten die Angebotsträger in den Zuwendungsbescheiden bzw. Leistungsvereinbarungen zur Berichterstattung.

## Berichtswesen Sozialräumliche Hilfen und Angebote (SHA) - Erfolgsfaktoren

#### 2. Einführung als Bestandteil der Programmimplementierung

Das Berichtswesen war von Anbeginn ein Teil der von den „SHA-Trägern“ erwarteten Leistungen.

Das Berichtswesen wurde also nicht als Neuerung oder Zusatzleistung („neues IT-Verfahren“) an eine etablierte Träger- und Angebotsstruktur herangetragen.

### 3. Partizipative Instrumententwicklung

**Die Fachbehörde hat mit Unterstützung der Lawaetz-Stiftung die Fragebögen entwickelt.**

**Diese wurden im zweiten Schritt abgestimmt mit den Bezirksämtern sowie im dritten mit Trägervertretungen.**

**Das Ergebnis wurde bezirkweise allen betroffenen Trägern vorgestellt.**

**Jeder Abstimmungsschritt hat Verbesserungsvorschläge für die Endfassung erbracht.**

Wolfgang Albrecht DV 22.11.2016 Seite 11

### 4. Nutzen für die Träger

**Die Träger können bei kontinuierlicher Dokumentation jederzeit quantitative Sachstandsberichte erzeugen.**

(Zur Verwendung für eigene Zwecke oder z.B. unterjährig externe Anfragen)

**Der Jahressachstandsbericht deckt die Erfordernisse für die jährlichen Sachberichte im Zuwendungsverfahren quantitativ.**

**Die fachliche Falldokumentation und das Berichtswesen (Statistik) können mittels derselben Software bedient werden.**

(Fach- und Statistikdaten werden separat gehalten.)

Wolfgang Albrecht DV 22.11.2016 Seite 12

### 5. Intensiver Anwendersupport

**Das BW erfordert fachlichen, technischen und materiellen Support.**

**Die Fachbehörde stellt dafür die Mittel bereit.**

**Die Lawaetz-Stiftung leistet den fachlichen und technischen Support.**

**Der Support verfügt über fundierte Programm- und Feldkenntnisse  
(u.a. des Selbstverständnisses und der „Philosophie“ der Arbeitsbereiche)**

**Das Support-Team ist fachlich, technisch und kommunikativ qualifiziert.**

**Es hat sich das Vertrauen der Berichtenden erarbeitet.**

**Der intensive Support erscheint auch langfristig unverzichtbar.**

### 6. Iterative Prozessgestaltung

**Das Berichtswesen ist hinsichtlich der Fragestellungen,  
Auswertungsinteressen und auch technischen Gestaltung gegenüber  
Optimierungsvorschlägen nicht nur aufgeschlossen, sondern bedürftig.**

**Verbesserungsvorschläge werden möglichst zügig umgesetzt.**

**Die beteiligten Akteure erleben sich als partnerschaftliche Mitgestalter.**

## Berichtswesen Sozialräumliche Hilfen und Angebote (SHA) - Erfolgsfaktoren

### 7. Programmakzeptanz

Das SHA-Programm stand anfänglich im Verdacht, primär Sparprogramm zu sein (u.a. zur HzE-Kostensenkung).

Das BW wurde vielfach entsprechend als Kontrollinstrument u.a. zur Legitimierung von Sanktionen beargwöhnt (z.B. Mittelkürzungen bei Nichterreichen von Zielzahlen?).

Die fachbehördliche Praxis hat diese Befürchtungen nicht bestätigt, sondern mittlerweile widerlegt und zerstreut.

Die SHA-Ziele sind insbes. auch von den Trägern akzeptiert.

Die Kommunikation und Kooperation der Akteure im Zuge der Programmumsetzung verläuft auf allen Ebenen konstruktiv.

Wolfgang Albrecht DV 22.11.2016 Seite 15

## Berichtswesen Sozialräumliche Hilfen und Angebote (SHA) - Ausblick

### Ausblick: Optimierungsthemen

#### Bewusstsein für die Aussagekraft der Zahlen schärfen

Zahlen werfen Fragen auf, sie sind noch nicht die Antwort

#### Faszination der großen Zahl auflösen

„Viel“ ist nicht immer besser, provoziert ggf. Manipulation

#### Datenqualität verbessern (Vergleichbarkeit)

Wird mit gleichem Verständnis dokumentiert?

#### Fragenkatalog „entmüllen“

Auf die Abfrage von Daten, die niemand auswertet, verzichten (keine „Datenfriedhöfe“)

#### Abstimmung weiterer Erfolgsindikatoren auf allen Ebenen

#### Umstellung auf Onlinedokumentation

Wolfgang Albrecht DV 22.11.2016 Seite 16