Zeitschrift: Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO
Herausgeber: Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe SKOS
Band: 105 (2008)
Heft: 1

Artikel: Messen, beurteilen, steuern : Erfolg sichtbar machen
Autor: Ruflin, Regula
DOI: https://doi.org/10.5169/seals-840236

Nutzungsbedingungen
Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation
L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use
The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 30.11.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Messen, beurteilen, steuern: Erfolg sichtbar machen

Die Teilnehmenden des SKOS-Forums, das Ende November 2007 in Olten stattgefunden hat, waren sich einig: Leistung und Erfolg der Sozialhilfe müssen sichtbar gemacht werden. Die Frage ist: «wie?»

Inhaltlich hatten sich die Tagungsteilnehmenden nicht mit schlanker Kost auseinanderzusetzen: Im Mittelpunkt der Veranstaltung stand nämlich die Frage, wie Leistungen und Erfolge in der Sozialhilfe sichtbar gemacht werden können. In einer Zeit, in der die Sozialhilfe wegen ihrer hohen Fallzahlen unter Beschuss und die Klientel unter Missbrauchsverdacht stehen, ist die Darlegung von Erfolg und Leistung nicht einfach.

Ein Eingangsreferat führte die Teilnehmenden in das Thema ein und sensibilisierte sie auf mögliche Diskussionspunkte. Danach wurde in Kleingruppen gearbeitet. Die Diskussion drehte sich um Erfahrungen und Fragen zur Messung, Überprüfung, Beurteilung, Steuerung, Kommunikation sowie Darstellung von Leistung und Erfolg in der Sozialhilfe.

AUS DEN GRUPPEN

Unumstritten war in allen Gruppen, dass Ziel- und Wirkungsmessung in der Sozialhilfe unverzichtbar sind. Allerdings soll diese Messung nicht auf Rechtfertigung, sondern auf Steuerung ausgerichtet sein. Mit der Messung kann Transparenz geschaffen und letztendlich Vertrauen hergestellt werden. Messung, die hingegen als Kontrolle empfunden wird, läuft oft ins Leere.

Ziele sollen in der Sozialhilfe klar formuliert und auf die erwartete Wirkung bezogen werden. Je nach Ziel muss der Indikator und das Messinstrument unterschiedlich definiert und eingesetzt werden. Zusätzlich bedarf die Interpretation der Resultate ausreichender Aufmerksamkeit. Je nach Interpretation werden die Ziele mehr oder minder erreicht. Die Auswertungsmodelle müssen also entsprechend definiert werden. Ein wichtiger Punkt sind die Mitarbeitenden: Sie sollten in diese Interpretationsprozesse einbezogen werden.

Eine Diskussionsgruppe entwarf die Idee, dass gesamtschweizerisch eine Datenbank entstehen soll, worauf die erarbeiteten Qualitäts- und Wirkungsstandards, die Erfahrungen und das Wissen zentral gesammelt und allen zur Verfügung gestellt werden könnten.

AUS DEM PLENUM

Im Schlussplenum wurden unterschiedliche Ansprüche, Anliegen und Erwartungen an die Sozialhilfe benannt. In diesem Zusammenhang wurden auch die Rollen und Funktionen der verschiedenen Anspruchsgruppen und Akteure auf den Ebenen von Bund, Kantonen und Gemeinden reflektiert. Die Diskussion führte zur Erkenntnis, dass bei den Zielen und bei der Wirkung der Sozialhilfe je nach Ebene und deren Interessen sehr unterschiedliche Themen im Vordergrund stehen. Daher sind Ziele und Wirkungen der Sozialhilfe sowohl interdisziplinär wie auch multiprofessionell zu definieren, andernfalls können diese zu kurz greifen. Die Rolle der Sozialarbeit und deren Handlungsmethoden sind sehr wichtig, um den Erfolg zu erreichen und darzustellen. Dabei kommt dem Management eine wichtige Funktion zu. Erfolge und Wirkung in der Sozialhilfe dürfen durchaus mit Zahlen und Statistiken belegt werden. Trotzdem betonten verschiedene Teilnehmende, dass der Erfolge auch in Verbindung zu den Klienten gestellt werden müsse. So dürfen durchaus auch Geschichten über Klienten erzählt werden, um den Erfolg zu illustrieren. Auch eine «adressatengerechte» Aufbereitung der Resultate wird als wichtig erachtet. Gelingt dies nicht, bleiben Erfolg der Sozialhilfe allenfalls unerkannt. Positive Erfahrungen werden immer wieder mit Jahresberichten zu den Tätigkeiten des Sozialdienstes gemacht.

AUSBLICK

Dass Leistung und Erfolg in der Sozialhilfe sichtbar gemacht werden müssen, war am SKOS-Forum unbestritten. Es bestehen bereits verschiedene Ideen und weiterführende Fragestellungen. Hinsichtlich der konkreten Steuerungssysteme sowie Mess- und Beurteilungsinstrumente bleibt jedoch noch vieles zu tun. Für zukünftige SKOS-Foren ein wahrer Fundus! ■

Regula Ruflin
Mitinhaberin des Beratungsbüros «socialdesign» in Bern

VORSCHAU: CONTROLLING

Im Zentrum des nächsten SKOS-Forums stehen die internen Kontrollmechanismen bei Sozialen Diensten. Wie werden Dossiers geprüft? Wann und durch wen werden Revisionen durchgeführt? Die Teilnehmenden sind eingeladen, Erfahrungen und Fragen aus der Praxis einzubringen. Das SKOS-Forum stellt das Lernen voneinander ins Zentrum.

Montagnachmittag, 20. Oktober 2008 in Olten
Weitere Infos: admin@skos.ch