

9. Juni 2021 – hof

I Controllingkonzept Sozialbehörde Horgen

Einleitung

Gemäss Kapitel C, Art. 16, Abs. 3 der Geschäftsordnung errichtet die Sozialbehörde ein wirksames Führungs- und Informationssystem (Controlling), das ihr die Überprüfung und Umsetzung der Ziele, Aufträge und Mittelverwendung ermöglicht. Die Sozialbehörde will sich auf strategische Fragestellungen konzentrieren und das operative Tagesgeschäft gemäss Kompetenzordnung an die Verwaltung delegieren. Anlässlich einer punktuell stattfindenden Retraite definiert die Sozialbehörde die strategischen Schwerpunkte für eine gewisse Zeitperiode und verschiedene Leitbildthemen. Das vorliegende Konzept zeigt die Instrumente für das Controlling des operativen Kerngeschäftes auf und ist integraler Bestandteil der Geschäftsordnung.

Retraite Sozialbehörde

Am Anfang einer Legislaturperiode veranstaltet die Sozialbehörde eine eintägige Retraite. Nebst der Definition von strategischen Zielsetzungen ist auch die Teambildung ein Bestandteil. Während der Legislatur werden Retraiten nach Bedarf organisiert.

Das Controlling wird mit folgenden drei Standbeinen gewährleistet. Die einzelnen Bestandteile werden separat beschrieben.

- Audits
- Zusammenarbeit strategische und operative Ebene
- Kennzahlen

Audits

Die Überprüfung der Regelfälle durch die Sozialbehörde erfolgt mittels Audits. Im Sinne von Stichproben überprüft jedes Sozialbehördenmitglied zweimal jährlich im März und November 5 Fälle. Die Überprüfung erfolgt mittels einheitlicher Vorlage.

Jede/jeder Fallführende wird einem Sozialbehördenmitglied zugeteilt. Ein Sozialbehördenmitglied ist somit für die Auditierung der Dossiers von einem bis zwei Fallführenden des Sozialdienstes und der Asylbetreuung (WSH-Fälle) zuständig. Die Zuteilung wechselt jährlich, um ein breites Spektrum in die Arbeitsweise aller Fallführenden zu gewährleisten.

Das Sozialsekretariat erstellt eine Liste mit den zu auditierenden Dossiers und den Zuständigkeiten (Sozialbehördenmitglied/Fallführende). Es werden sowohl neue wie langjährige oder abgeschlossene Fälle auditiert. Die Einladung/der Auftrag für die Erledigung der Audits mit der entsprechenden Liste wird vom Sozialsekretariat versandt. Die Sozialbehördenmitglieder melden ihren zugeteilten Fallführenden, welche Dossiers sie an welchem Tag prüfen wollen. Die Rückmeldung erfolgt per E-Mail mit Cc (Kopie) an die Fachbereichsleitung Soziale Dienste. Die Audits finden im Haus Soziales an den vereinbarten Terminen statt. Die Mitglieder der Sozialbehörde füllen die standardisierte Vorlage aus. Rückmeldung zu Fragen liefern die Fallführenden innert Wochenfrist.

Für Beanstandungen ist die Fachbereichsleitung Soziale Dienste zuständig. Ihr obliegt die Bearbeitung von grundsätzlichen Anmerkungen zur Fallführung und die entsprechende Optimierung. Die auditierten Fälle werden an den Sitzungen im Januar und Mai der Sozialbehörde in die Notiznahmen gelegt.



Zusammenarbeit strategische und operative Ebene

Zwecks Einblickes in die Arbeit der Sozialen Dienste und Kennenlernens von Sozialbehördenmitgliedern und Sozialarbeitenden werden formelle und informelle Gefässe geschaffen.

– **Formell**

Jedes Behördenmitglied nimmt einmal pro Jahr an einem Gespräch mit Klienten teil. Die Einwilligung der Klientin/des Klienten ist Voraussetzung. Die Koordination erfolgt über die Fachbereichsleitung Soziale Dienste auf Anfrage der Behördenmitglieder.

– **Informell**

Einmal pro Jahr findet ein gemeinsames Nachtessen mit den Behördenmitgliedern und allen Mitarbeitenden der Abteilung Soziales statt. Die Organisation erfolgt über die Assistenz der Bereichsleitung.

Die Evaluation der Kennzahlen erfolgt jährlich in Form einer kommentierten Zusammenfassung, die der Sozialbehörde vorgelegt wird. Das Soziale Sekretariat erstellt die Statistik, die Abteilungsleitung verfasst den Kommentar und präsentiert die Zusammenfassung. Es ist zu beachten, dass die Zahlen des Bundesamtes für Statistik (BFS) jeweils erst rückwirkend zur Verfügung stehen. Der Bericht des Jahres 2019 erscheint beispielsweise erst Anfang 2021.

Nebst den Kennzahlen wird der Sozialbehörde jeweils die Jahresrechnung und das Budget zur Kenntnisnahme und für Fragestellungen vorgelegt.

Die Erhebung von weiteren Kennzahlen zur Prozessqualität (z. B. Bearbeitungsdauer Erstkontakt bis Entscheidung) soll zu einem späteren Zeitpunkt erfolgen. Nach Konsolidierung der laufenden Umstrukturierungen wird der Fokus auf die Qualität der Sozialen Arbeit gelegt.

Das Controllingkonzept tritt per 1. Juli 2021 in Kraft.

Kennzahlen

Kennzahl	Bedeutung	Aussageebene	Art der Erfassung
Kosten WSH	Gesamtsumme der jährlich ausgerichteten wirtschaftlichen Hilfe. Sie lässt sich mit anderen Gemeinden und für Horgen im Längsschnitt über mehrere Jahre vergleichen.	Output	Finanzbuchhaltung
Kosten Arbeitsintegration	Gesamtsumme der jährlich für Arbeitsintegrationsmassnahmen ausbezahlten Kosten mit Differenzierung soziale und berufliche Integrationsmassnahmen. Das sagt etwas über die Investition in die soziale und berufliche Reintegration aus.	Output	Finanzbuchhaltung: Kostenarten/ Budgetartikel
Sozialhilfefälle WSH-Fälle	Anzahl aktive Fälle mit WSH über eine bestimmte Periode (Monat, Quartal, Semester, Jahr)	Output	Statistik Tutoris
Beratungs-Fälle	Anzahl aktive Fälle mit persönlicher Hilfe über eine bestimmte Periode (Monat, Quartal, Semester, Jahr)	Output	Statistik Tutoris
Bezugsdauer	Durchschnittliche Anzahl Monate von Eintritt bis Austritt je kürzer die Falldauer, umso mehr Ablösungen sind innerhalb einer bestimmten Periode möglich Was offen bleibt: Ob die Fälle nur schnell bearbeitet werden oder auch gut (qualitativer Aspekt)	Throughput und indirekt auch Outcome	Bundesamt für Statistik BFS
Fallast	Durchschnittliche Anzahl Fälle pro Vollzeitstelle	Throughput	Interne Berechnung
Fallzugänge	Anzahl neue Fälle pro Jahr Das sagt etwas über die Bedarfslage aus und hängt mit der gesamtwirtschaftlichen Entwicklung zusammen, aber auch mit der Veränderung der Bevölkerungsstruktur einer Gemeinde	Input	Bundesamt für Statistik BFS
Fallabgänge	Anzahl abgeschlossene Fälle pro Jahr	Outcome	Bundesamt für Statistik BFS
Ablösequote	Anzahl abgeschlossene Fälle in Prozent aller Fälle	Outcome	Bundesamt für Statistik BFS
Sozialhilfequote	Verhältnis zwischen der Anzahl Sozialhilfeempfängerinnen und -empfänger mit mindestens einem Leistungsbezug im Erhebungsjahr und der ständigen Wohnbevölkerung des Vorjahres	Input	Bundesamt für Statistik BFS
Anzahl eingereichte Rekurse	Die Anzahl eingereichter Rekurse an den Bezirksrat lässt Rückschlüsse zu über – Richtigkeit Beurteilung Entscheid Sozialhilfe – Kommunikation des Entscheides (konnte Entscheid gegenüber Klientin/Klient verständlich dargelegt werden?)	Output	Interne Liste
Anzahl gewonnene und verlorene Rekurse	Aussage zur Richtigkeit der Entscheid	Output	Interne Liste