

# Caritas: Transparenz und Sozialbilanz

Bernd Halfar

Münster, 6.11.2013

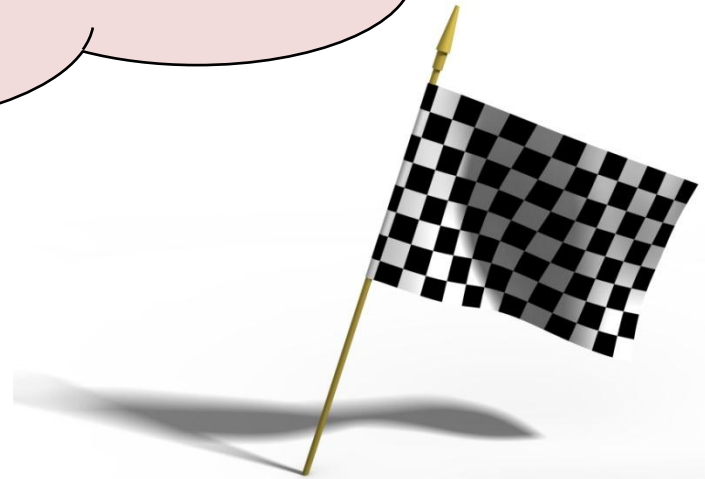
DiCV

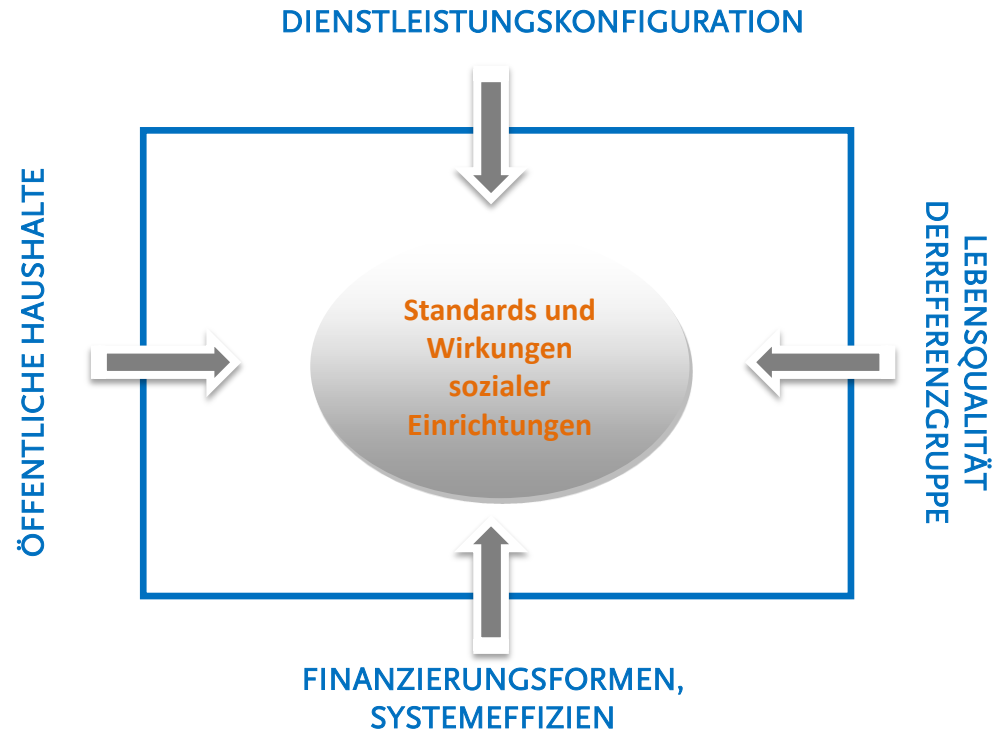
# Controlling im Sozialbereich

## Ziele

„Wenn Gott gewollt hätte, dass wir laufen, warum hat er uns dann Füße gemacht, die genau auf ein Gaspedal passen?“

Formel 1-Pilot  
Sir Stirling Moss



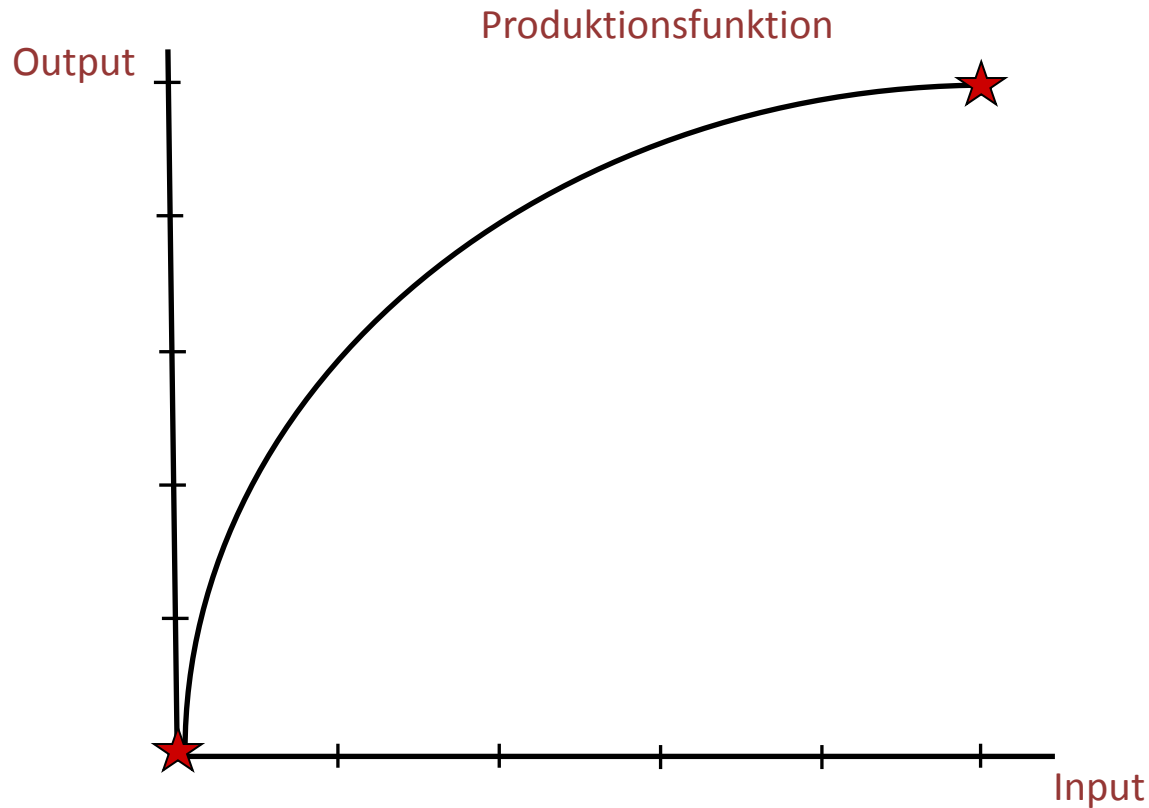


# Der erste Controller war Christopher Kolumbus:

- ◆ Als er lossegelte, wusste er nicht, wohin er fuhr.
- ◆ Als er gelandet war, wusste er nicht, wo er war.
- ◆ Als er wieder nach Hause gekommen ist, wusste er nicht, wo er gewesen ist.
- ◆ Und das Alles mit dem Geld anderer Leute.

# Controlling im NPO-Bereich

## Produktionstheorie



- Aus dem klassischen Controlling kann man den Erfolg sozialer Dienstleistungen nicht ablesen
- Soziale Einrichtungen kennen ihre Produktionsfunktion nicht
- Bei Dienstleistungsunternehmen gilt die Produktionsvermutung der „Constant Quality Assumption“ nicht

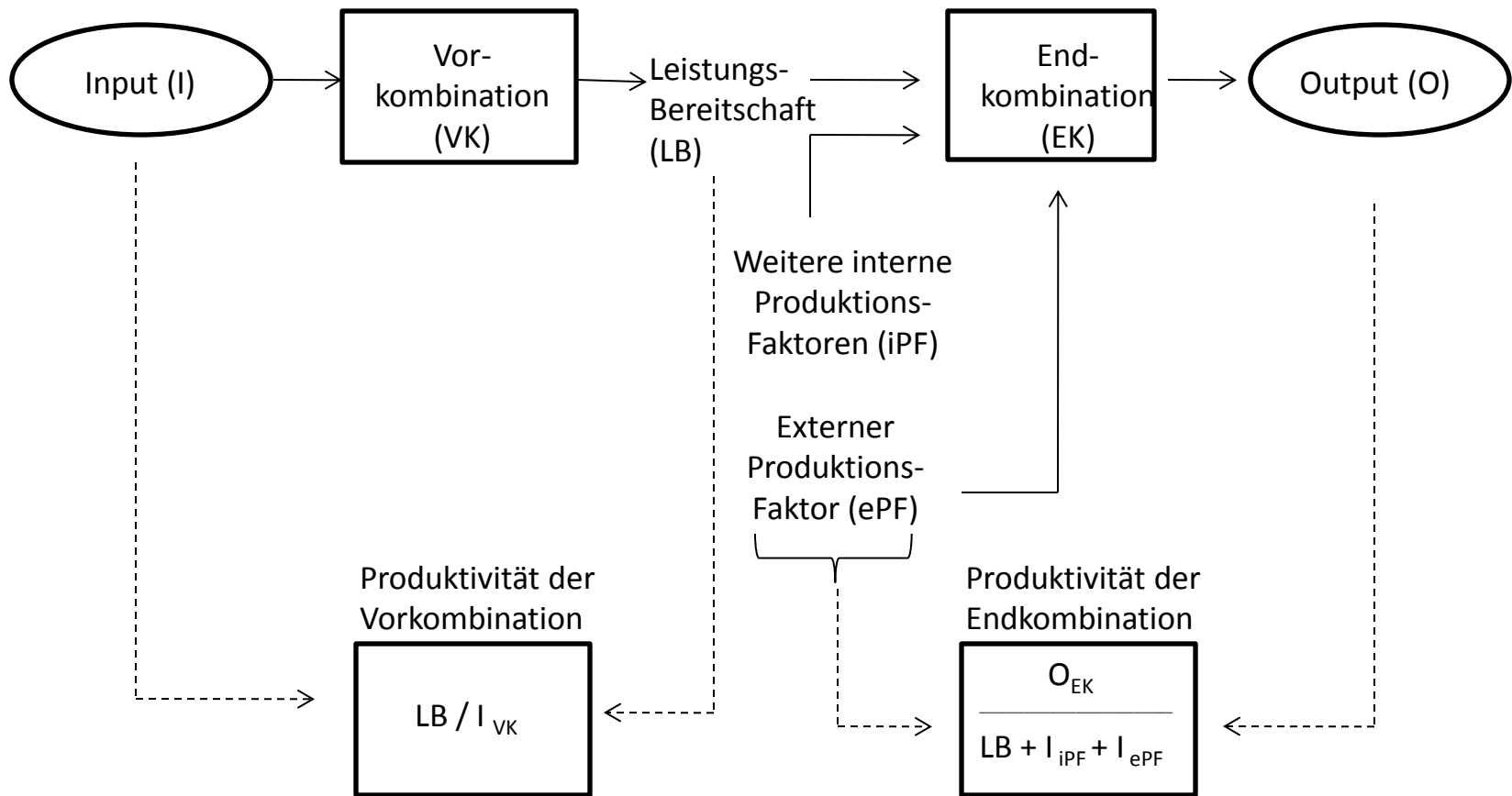


Abbildung 2: Struktur der Produktivitätsermittlung aus Produktionssicht der Dienstleistung (Quelle: Corsten 1994)

## Produktivitätskonzept

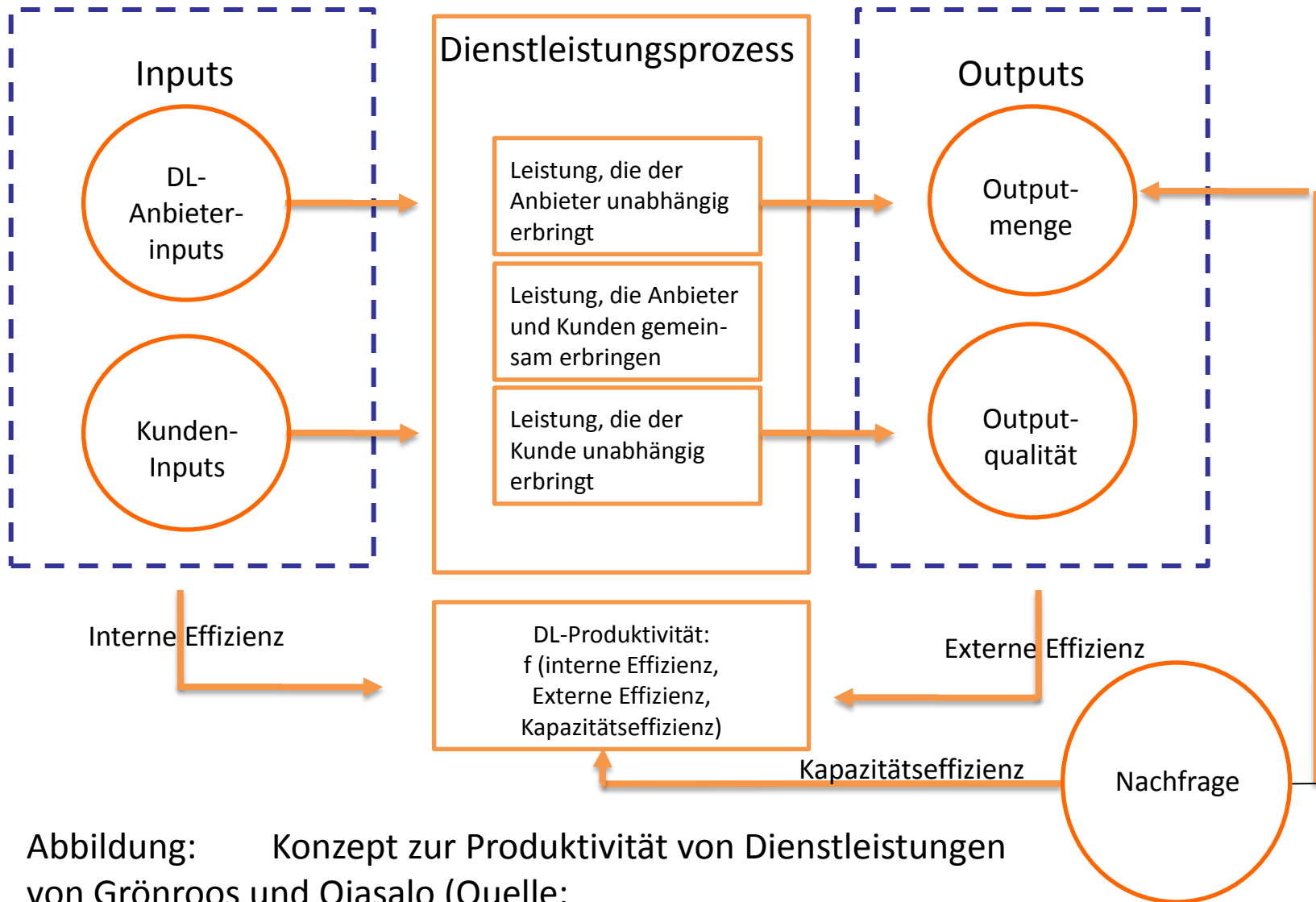


Abbildung: Konzept zur Produktivität von Dienstleistungen von Grönroos und Ojasalo (Quelle: in Anlehnung an Grönroos/Ojasalo 2004, S 418)

# Weg von Input und Output –



hin zu Outcome  
Impact  
Effect



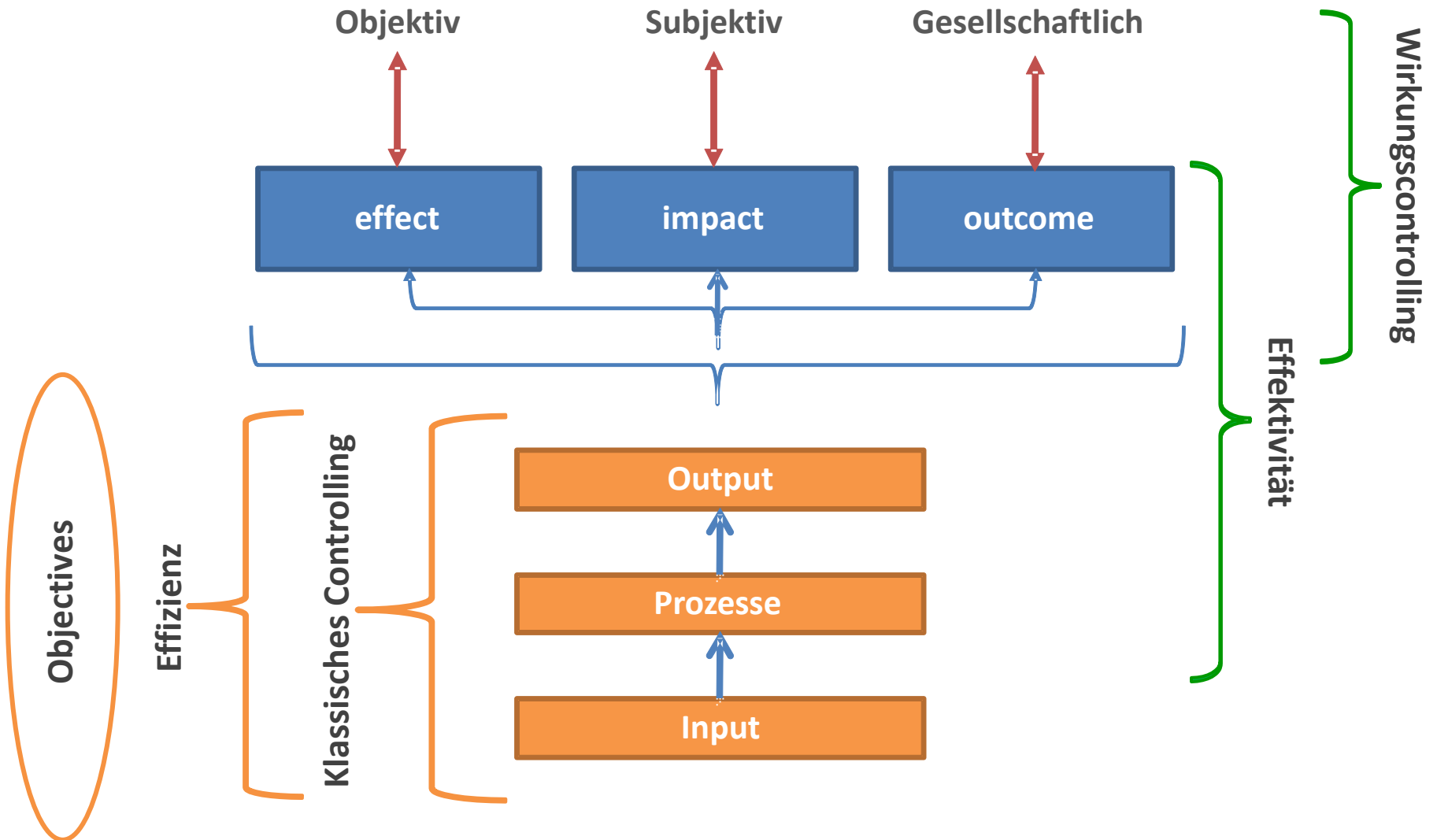
**Ich schleife  
keine Gläser.  
Ich schärfe  
deine Sinne.**



**DAS HANDWERK**  
DIE WIRTSCHAFTSMACHT. VON NEBENAN.



# NPO Wirkungsmodell



# Lebensqualität

**Subjektive** Bewertung objektiver  
Lebensbedingungen

**Mehrdimensional**

Gültigkeit für **alle**

Bildung und Entwicklung

Selbstwirksamkeit

Soziale Beziehungen

Teilhabe

Rechte

Emotionales Wohlbefinden

Physisches Wohlbefinden

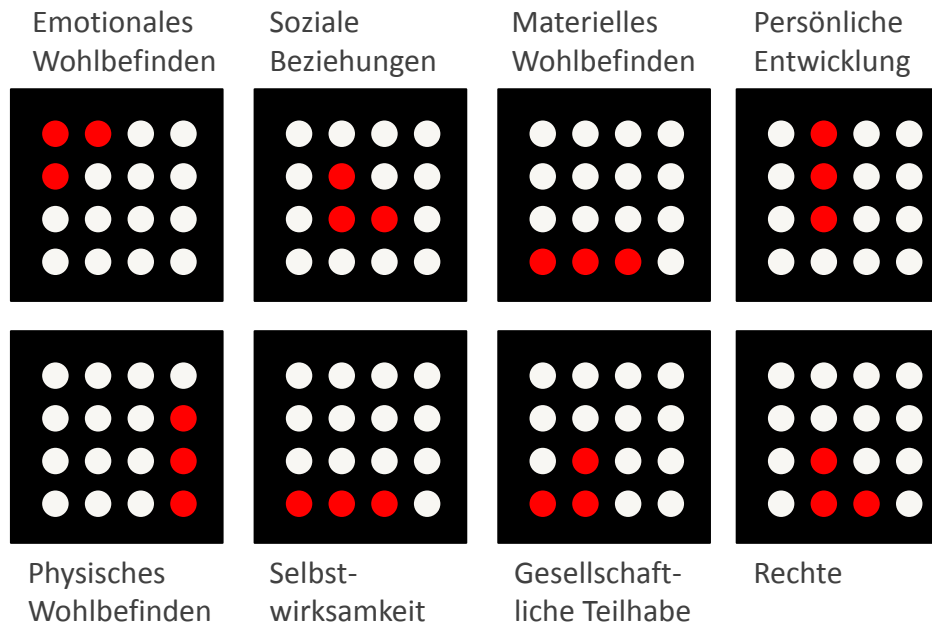
Lebensstandard

**xit**  
SROI-LQ

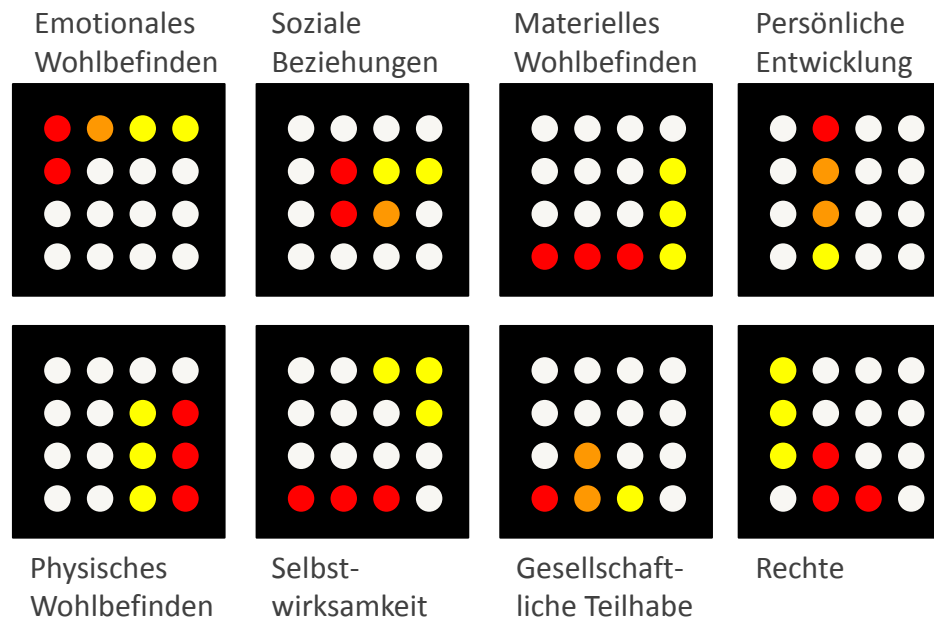
**Lebensqualität**  
messen?



Nicht jede inhaltliche Facette einer Lebensqualitäts-Dimension ist direkt oder indirekt als Wirkung im Arbeitsfeld relevant.



Aber es gibt durchaus Überschneidungen mit dem direkten und indirekten Wirkungsbereich anderer Arbeitsfelder (bspw. Werkstatt - Wohnen).



Wichtig ist: Es gibt nur EINE Lebensqualität, für behinderte wie nichtbehinderte Menschen.

# SELBSTBERICHT

Dimension 1 1 2 3  
Item 1     
Item 2     
Item 3

Dimension 2 1 2 3  
Item 1     
Item 2     
Item 3

Dimension 3  
Dimension 4  
Dimension 5  
Dimension 6  
Dimension 7  
Dimension 8

„Gesamtscore“

# BEOBACHTUNG

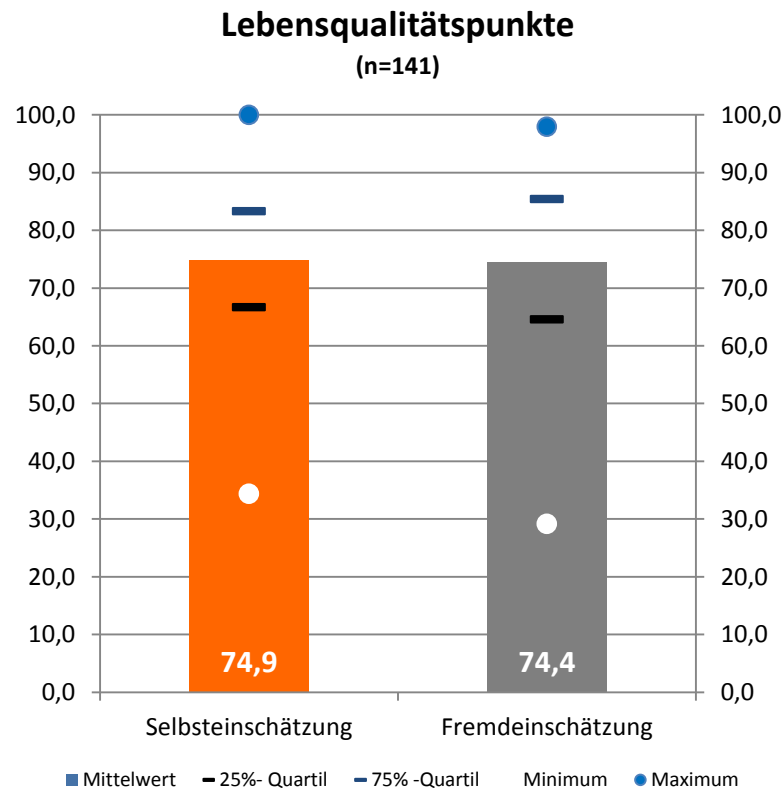
Dimension 1 1 2 3  
Item 1     
Item 2     
Item 3

Dimension 2 1 2 3  
Item 1     
Item 2     
Item 3

Dimension 3  
Dimension 4  
Dimension 5  
Dimension 6  
Dimension 7  
Dimension 8

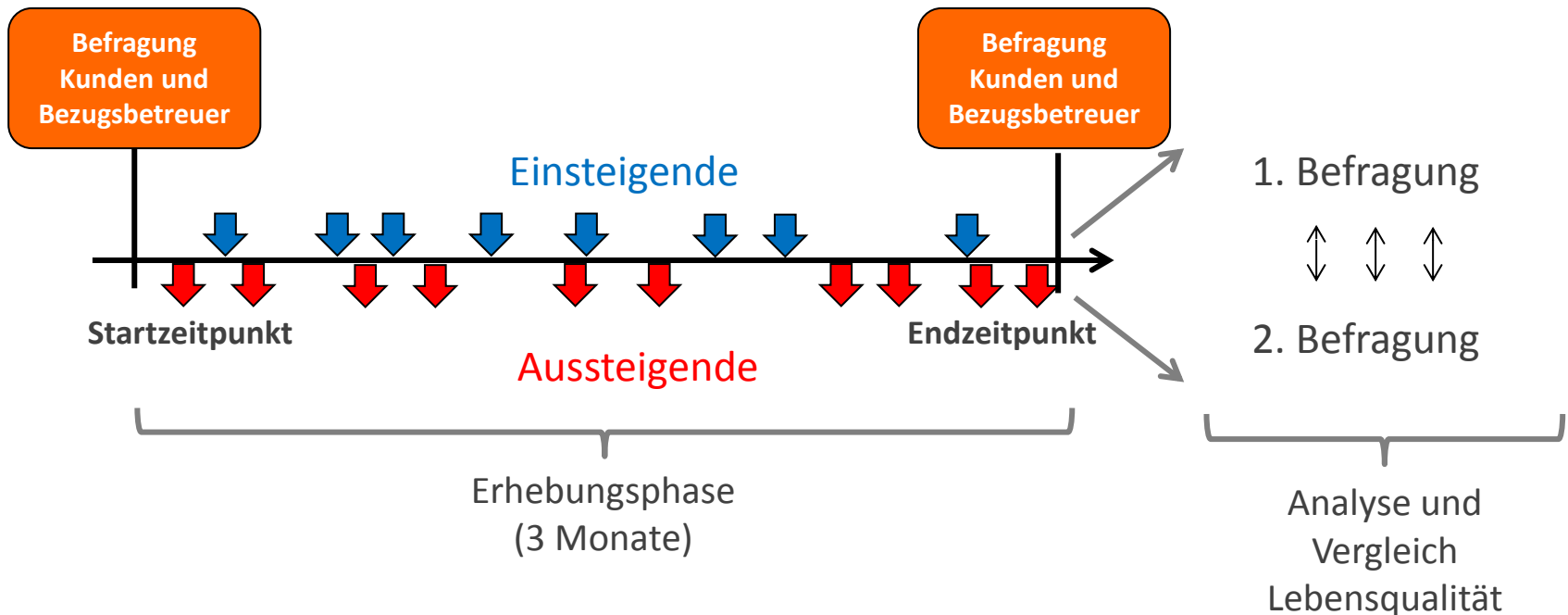
„Gesamtscore“

Lebensqualitäts- punkte	Gültige Fälle	Mittelwert	25%-Quartil	Median	75%-Quartil	Minimum	Maximum
Selbsteinschätzung	141	74,9	66,7	75,0	83,3	34,4	100,00
Fremdeinschätzung	141	74,4	64,6	77,1	85,4	29,2	97,9





- Variante 1: Vergleich zweier homogener Gruppen: Einsteiger vs. langjähriger Leistungsnehmer
- Variante 2: Festlegen des Erhebungszeitraums: z.B. Drei Monate  
Zweistufiges Verfahren:
  - Befragung aller aktuellen Kunden zu Beginn, Folgebefragung am Ende
  - Befragung aller im Zeitraum einsteigenden und aussteigenden Kunden

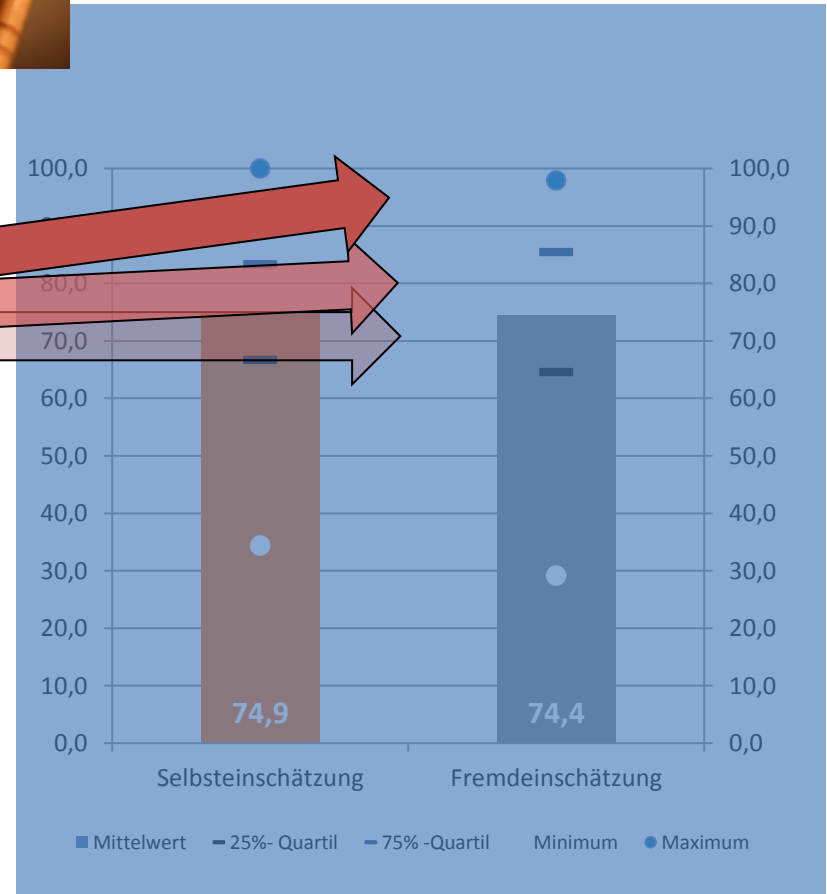
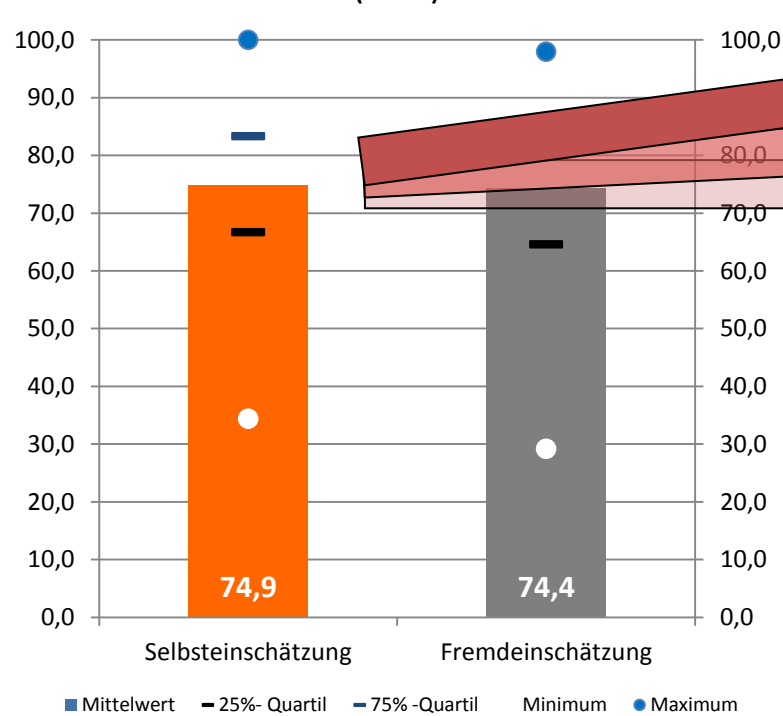


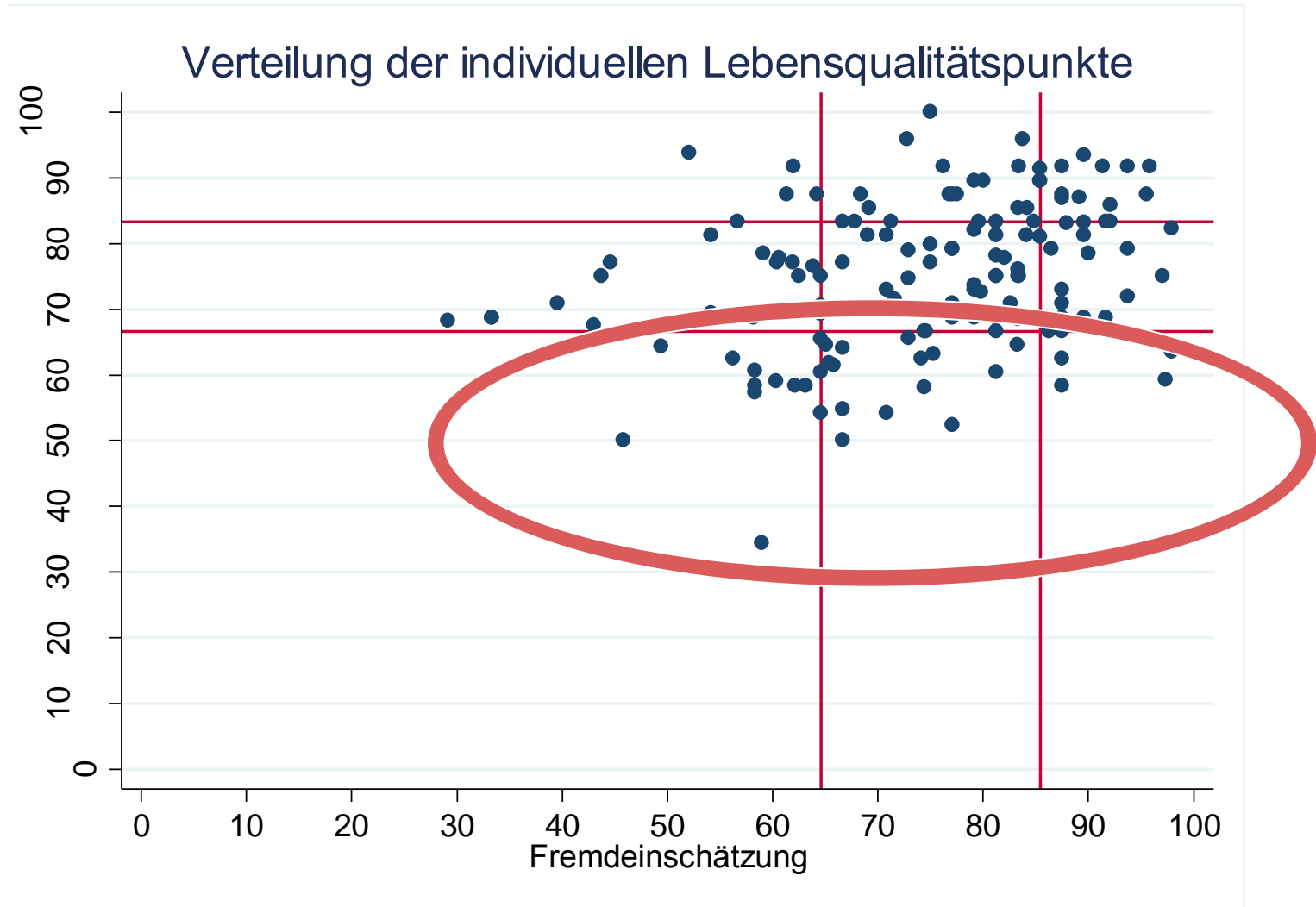


Zeitpunkt t1

Zeitpunkt t2

Lebensqualitätspunkte  
(n=141)





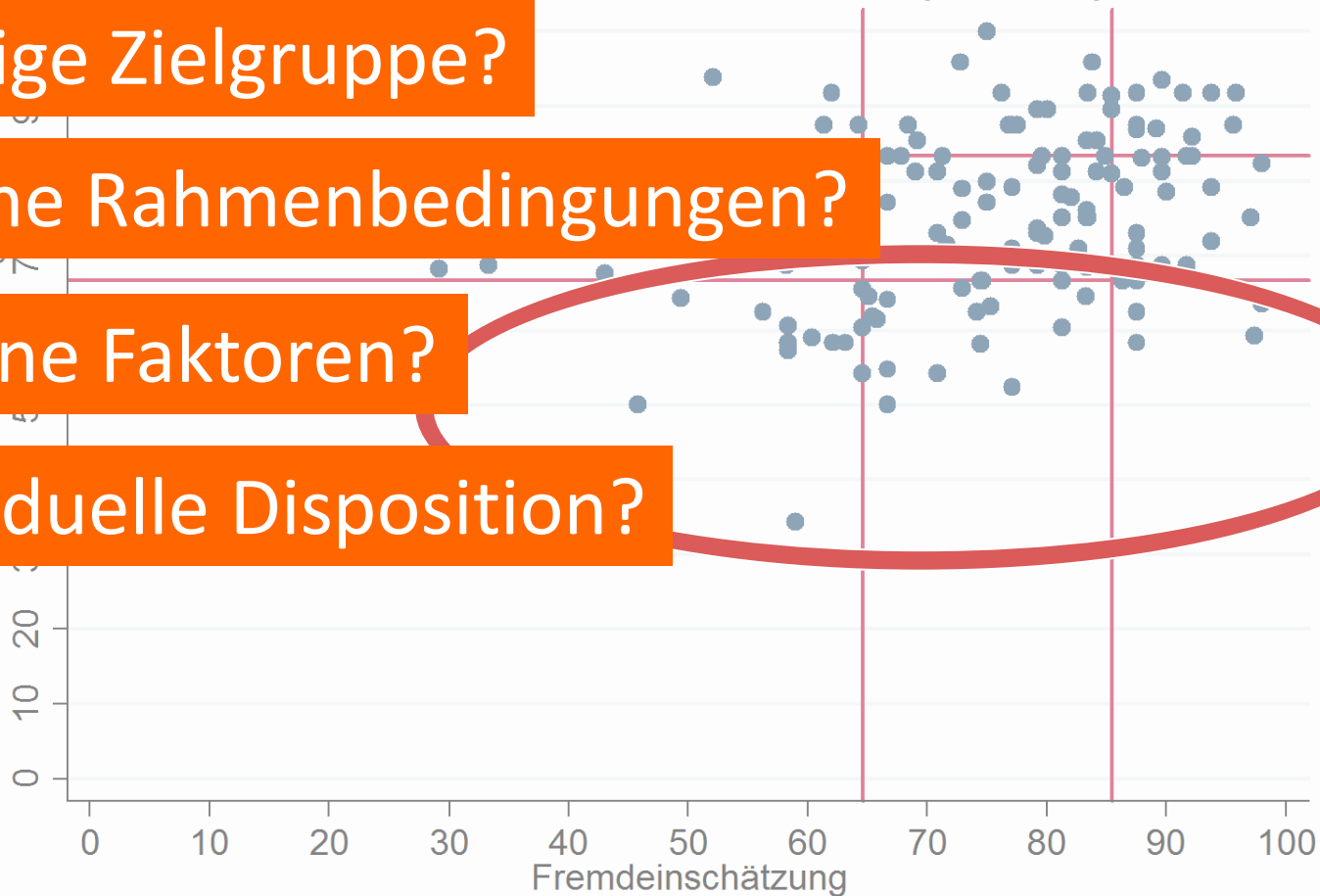
Verteilung der individuellen Lebensqualitätspunkte

Richtige Zielgruppe?

Interne Rahmenbedingungen?

Externe Faktoren?

Individuelle Disposition?



# Der gleiche Weg aus verschiedenen Richtungen



**POS**

**SROI-LQ**

**Mikro**



**Meso**



**Makro**



Als Teil der Teilhabeplanung  
– Monitoring der Wirkung  
WoTP

Als Grundlage für  
Wirkungsorientiertes Controlling  
WoC

Als Teil der Sozialbilanz – Komplettierung  
der SROI-Analyse SROI 1-5  
SROI LQ

Individuelle LQ-Messung

Individuelle LQ-Messung

Individuelle LQ-Messung

+

+

+




Individuelle Maßnahme-/  
Teilhabeplanung





























Betriebswirtschaftliche Daten

SROI-ORG, SROI-EINZEL, SROI-  
ALTERNATIVE, SROI-ÖKONOMIE



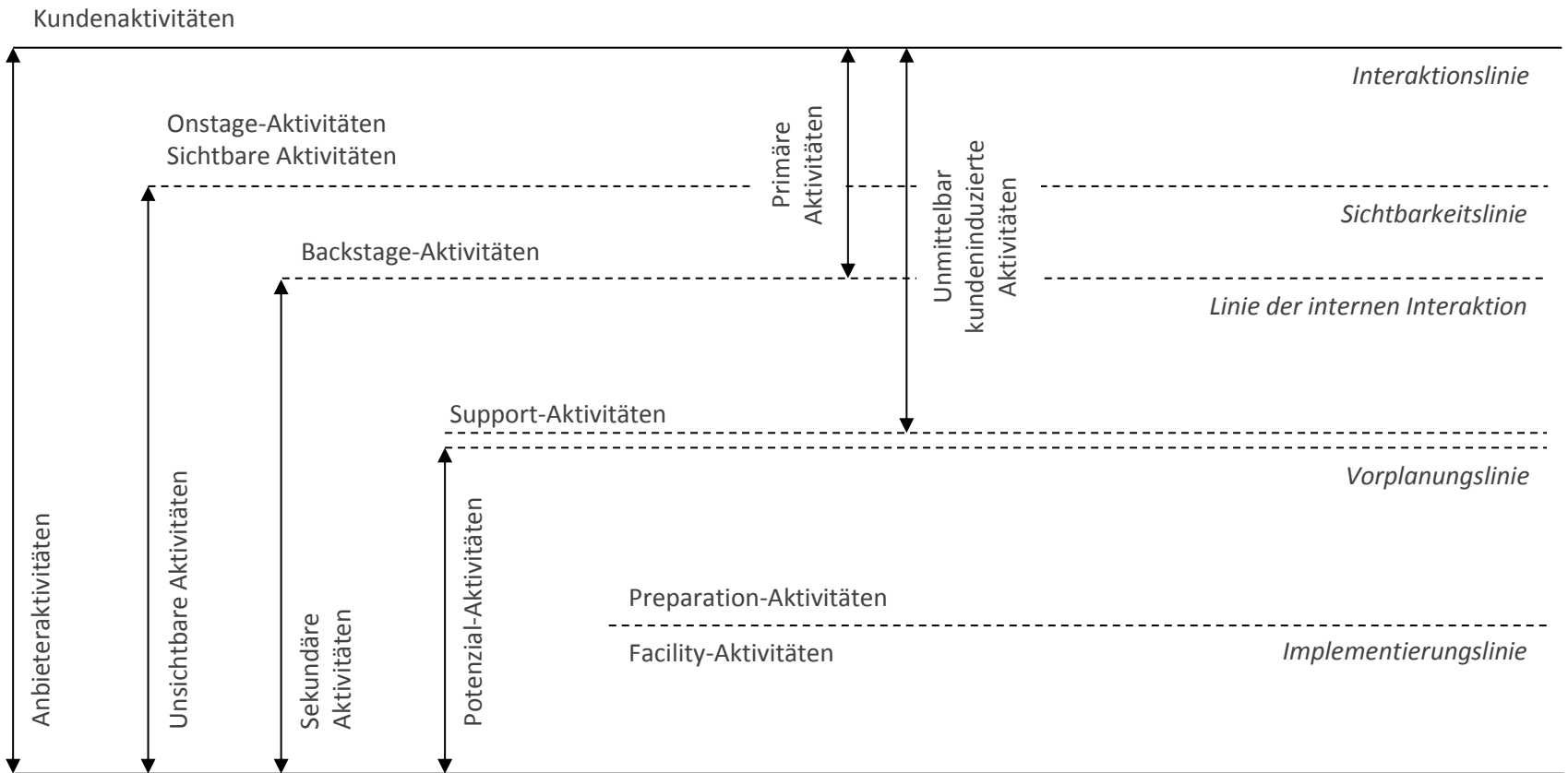
Die SROI-Perspektiven bergen je nach Adressat unterschiedliches Informationspotenzial

-  Basisinformationen
-  Strategisch wirksame Informationen
-  Strategisch und politisch brisante Informationen

	SROI 1 Institution	SROI 2 Klient	SROI 3 Alternativen	SROI 4 Ökonomie	SROI 5 Lebensqualität
<b>Stakeholder 1</b> Bsp. Hauptkostenträger Eingliederungshilfe					
<b>Stakeholder 2</b> Bsp. Gesellschafter					
<b>Stakeholder 3</b> Bsp. Wirtschaftsförderung, Lokalpolitik					
<b>Stakeholder 4</b> Bsp. Presse					
<b>Stakeholder 5</b> Bsp. Mitarbeiter					
<b>Stakeholder 6</b> Bsp. Beschäftigte, Rehabilitanden, Angehörige					

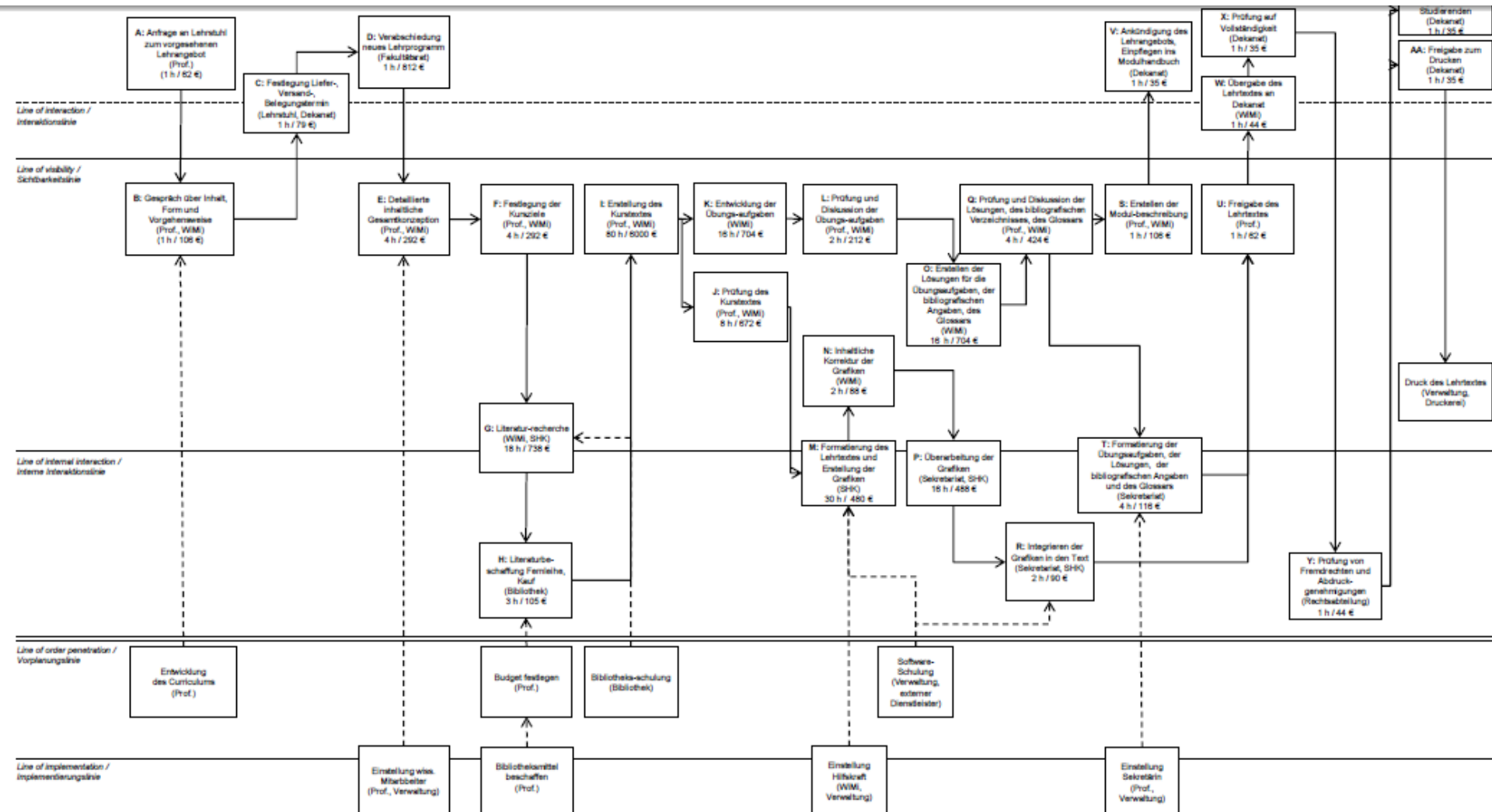
<b>Sozialbilanz WfbM Muster</b>		forschen. planen. beraten. <b>xit</b>	
Aufwendungen der Gesellschaft	2011	Erträge der Gesellschaft	2011
		Wirkung auf die Lebensqualität der Leistungsnehmer	
		Über Messung Lebensqualität (nicht extrapolierbar)	
		Wirkung bei den Industriekunden	
		Derzeit nur qualitativ beschreibbar	
<b>An die Institution</b>	- €	<b>Aus der Institution</b>	- €
Details		Details	
Zwischensumme	- €	Zwischensumme	- €
<b>An die Leistungsnehmer</b>	- €	<b>Von den Leistungsnehmern</b>	- €
Details		Details	
Zwischensumme	- €	Zwischensumme	- €
		<b>Opportunitätserträge</b>	- €
		Details	
Zwischensumme	- €	Zwischensumme	- €
		<b>Fiskalische Wirkung durch ökonomische Effekte</b>	- €
		Details	
Zwischensumme	- €	Zwischensumme	- €
		<b>Bevölkerungswirkung: Direkte und induzierte Einkommen</b>	- €
		Details	
<b>Summe Aufwendungen</b>	- €	<b>Summe Erträge</b>	- €
<b>Nettoerträge</b>			- €
<b>Sozialrendite</b>			

# Blueprintmodell





# Service Blueprint



# Unsere SROI-Projekte



2009

2010

2011

2012

2013

2014

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**



**xit GmbH**  
forschen. planen. beraten.

*Nürnberg*

Frauentorgraben 73  
90443 Nürnberg  
Telefon: +49 911 202270  
E-Mail: nuernberg@xit-online.de

*Berlin*

Bülowstraße 66  
10783 Berlin  
Telefon: +49 30 2363263-0  
E-Mail: berlin@xit-online.de

Fotos:

<http://www.morguefile.com>