

Caritas: Transparenz und Sozialbilanz

Bernd Halfar

Münster, 6.11.2013

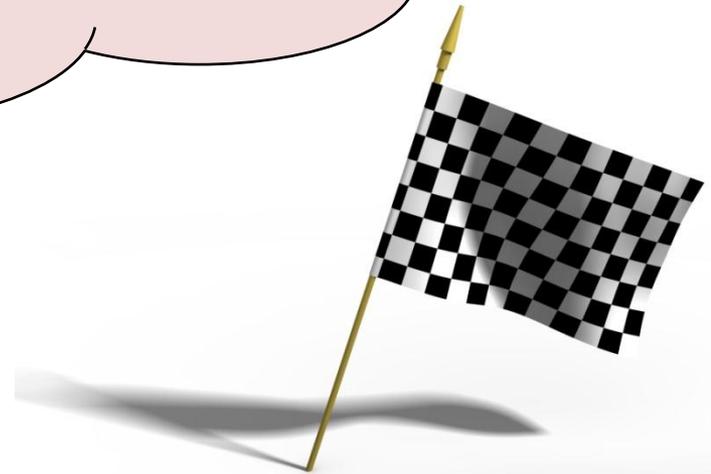
DiCV

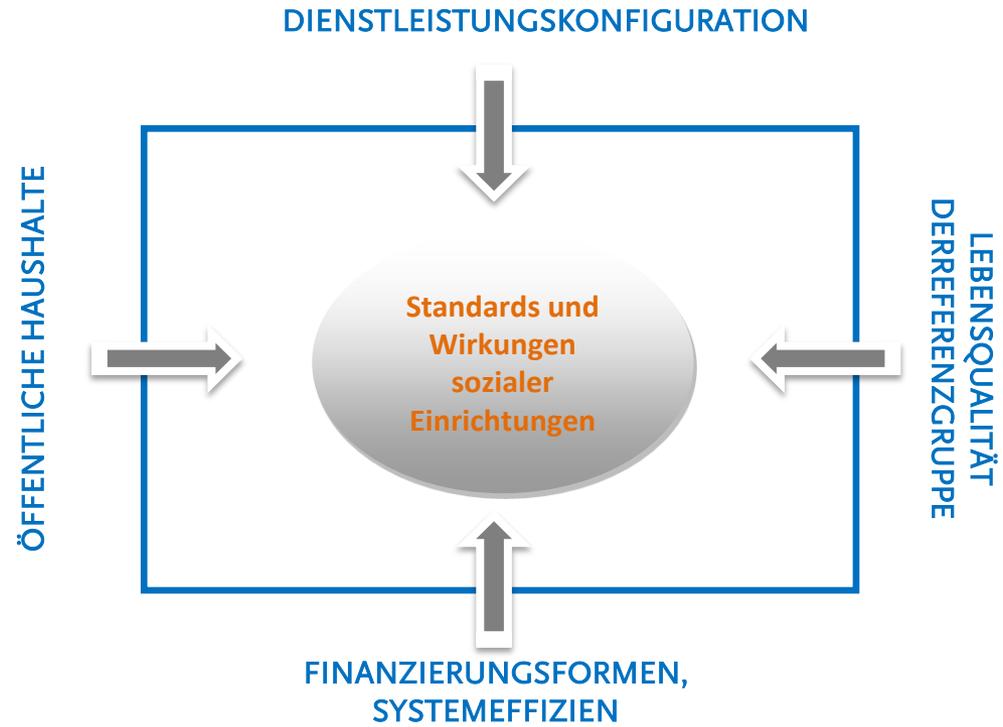
Controlling im Sozialbereich

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



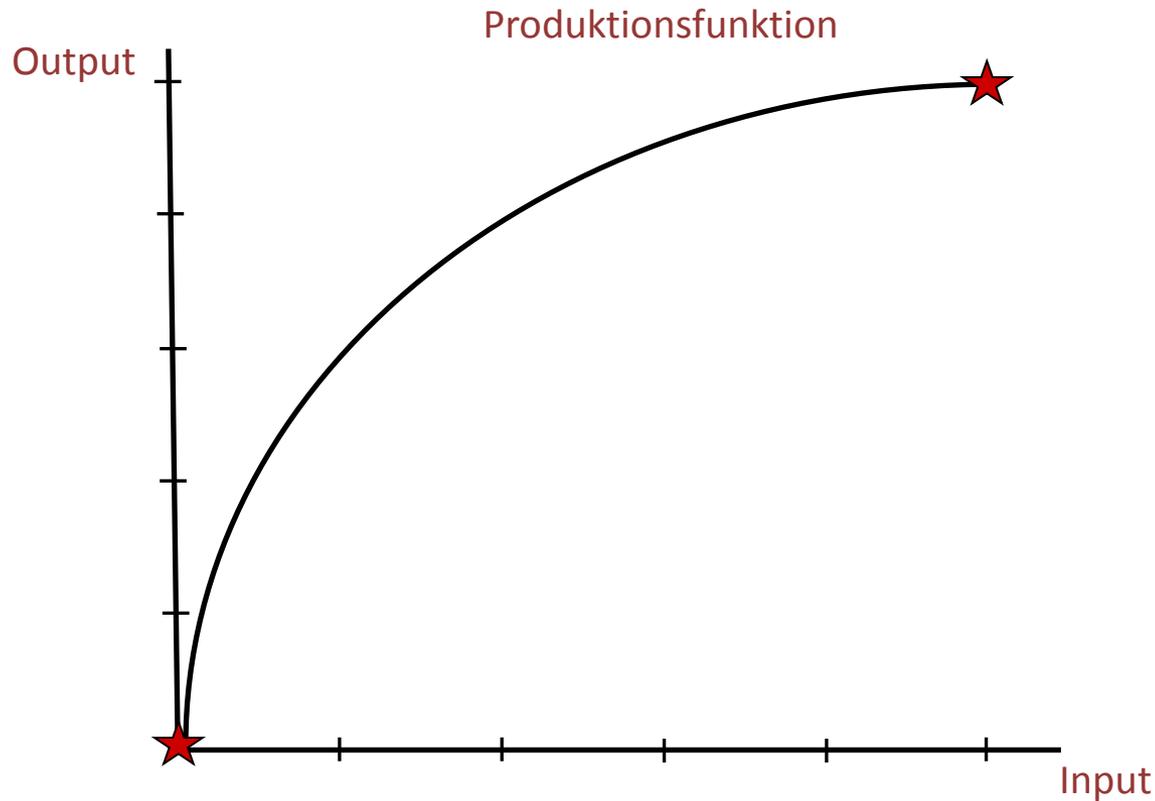


Der erste Controller war Christopher Kolumbus:

- ◆ 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

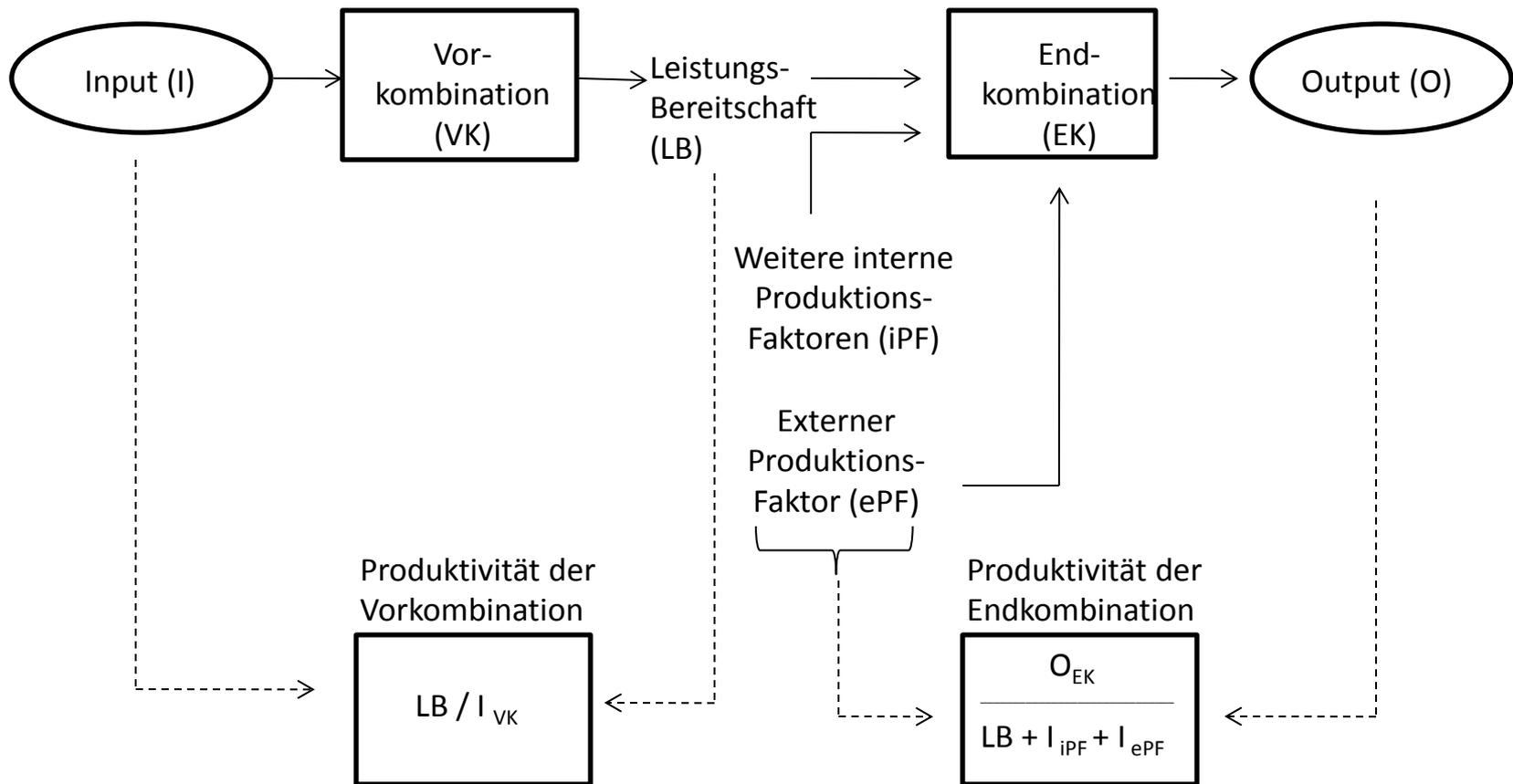


Abbildung 2: Struktur der Produktivitätsermittlung aus Produktionssicht der Dienstleistung (Quelle: Corsten 1994)

Produktivitätskonzept

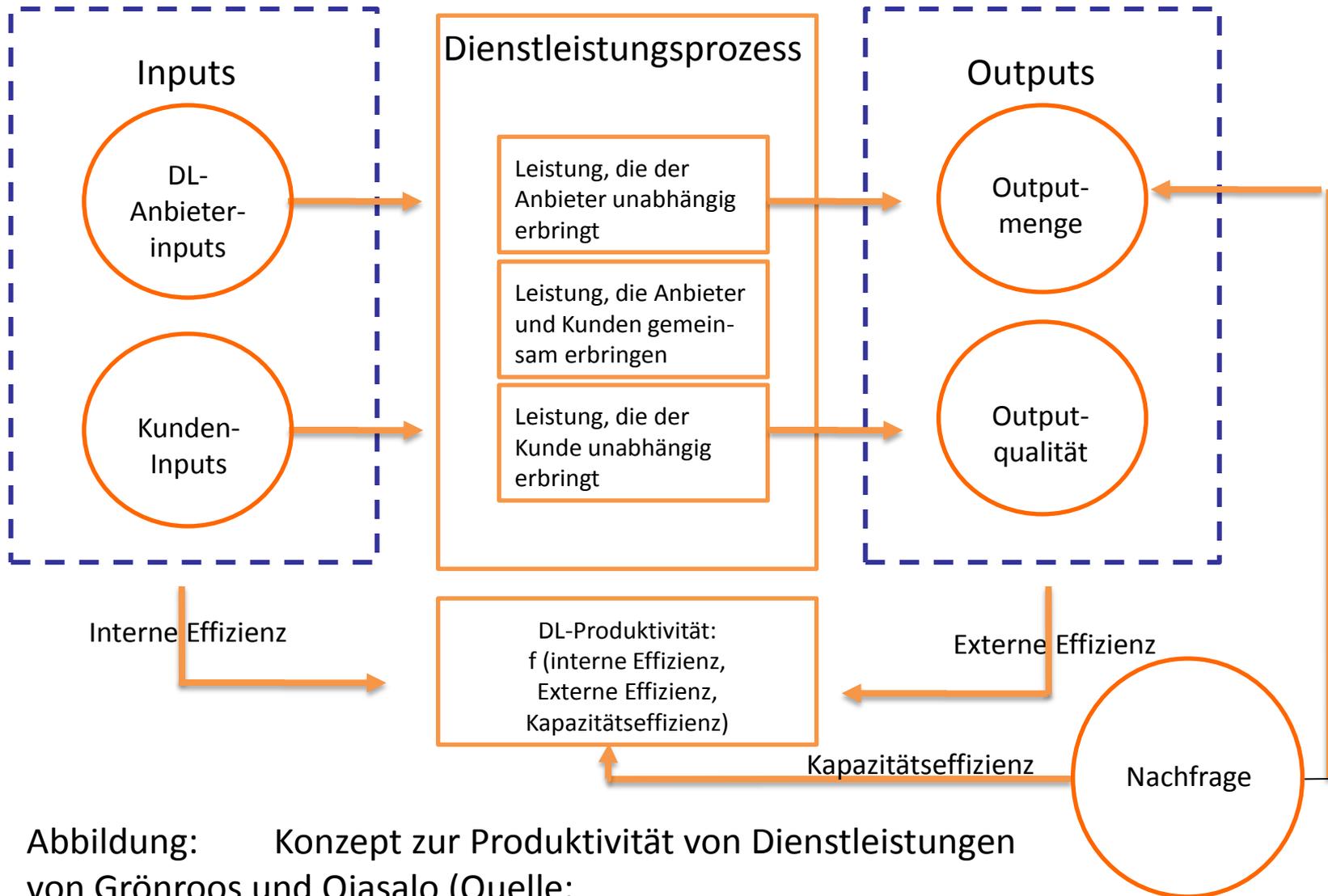
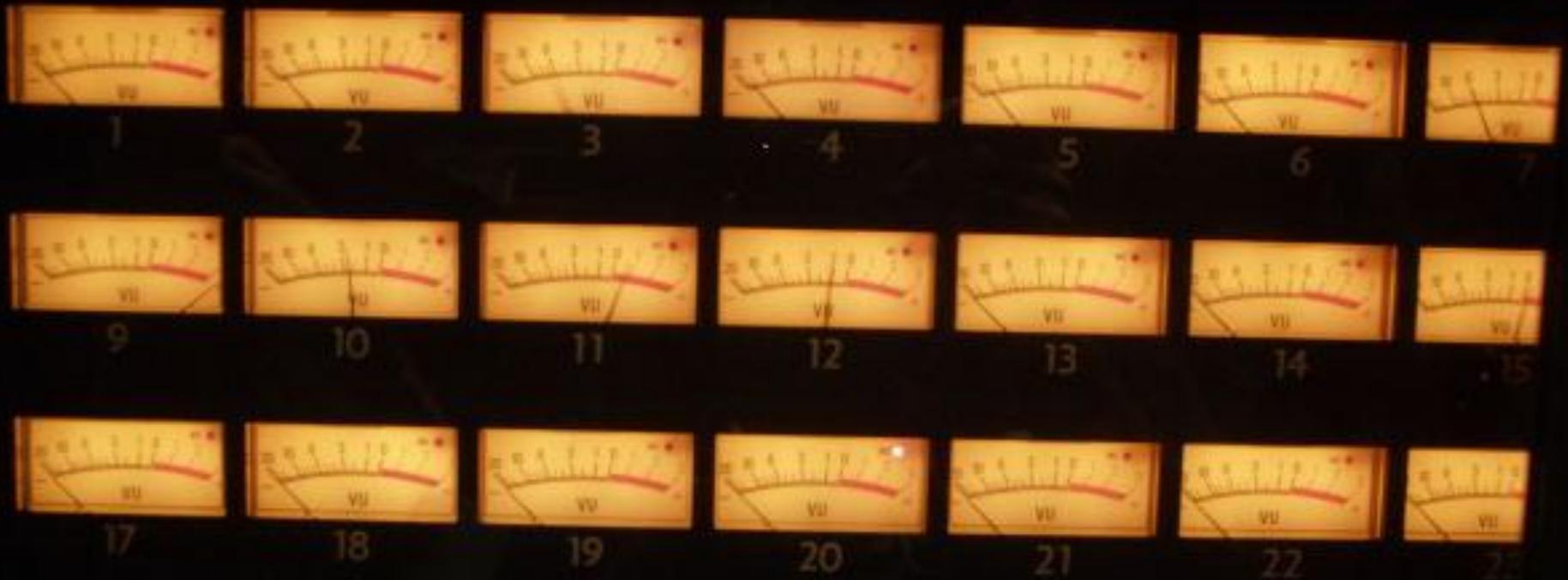


Abbildung: Konzept zur Produktivität von Dienstleistungen von Grönroos und Ojasalo (Quelle: in Anlehnung an Grönroos/Ojasalo 2004, S 418)

Weg von Input und Output –



hin zu Outcome
Impact
Effect

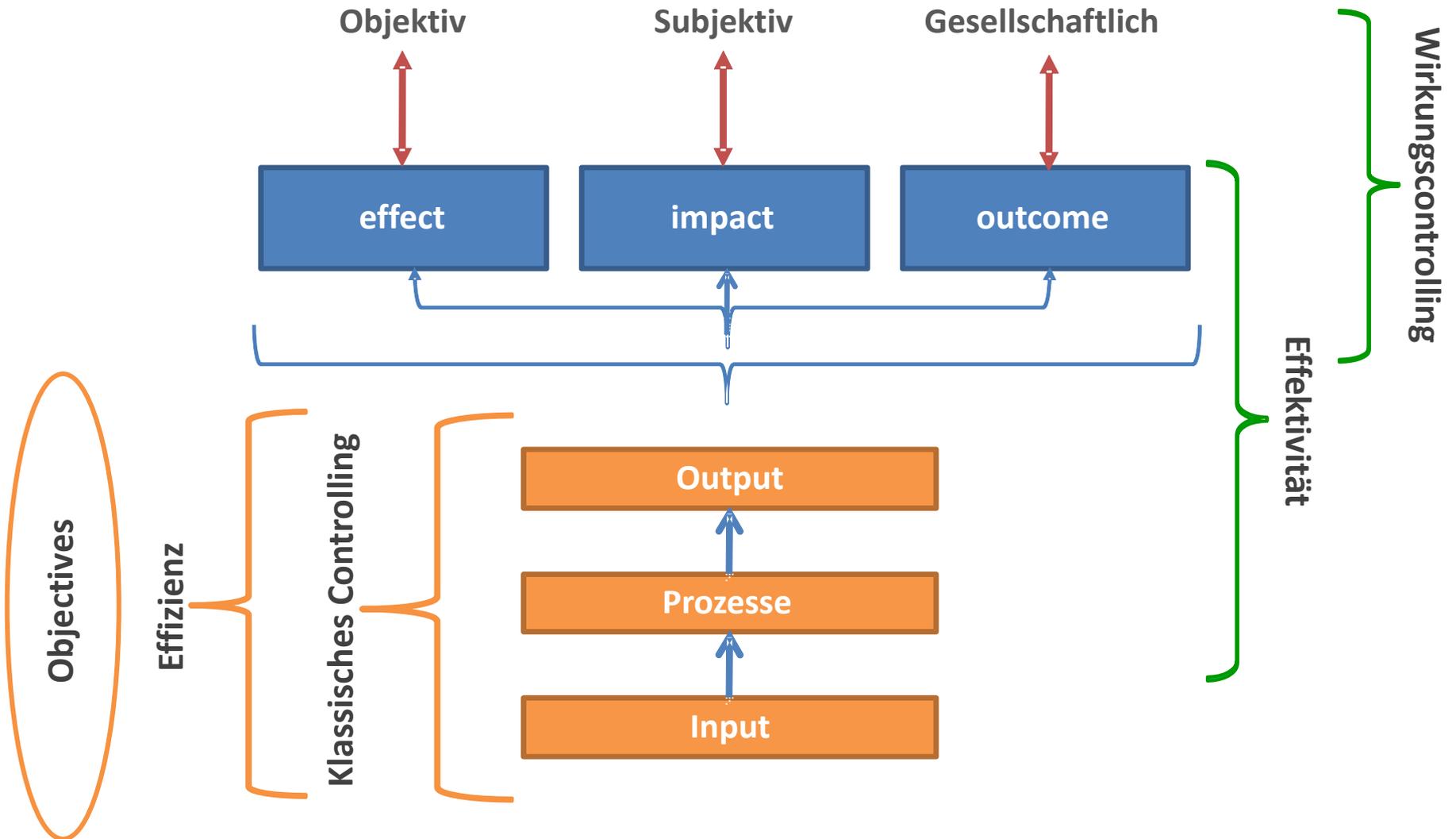
**Ich schleife
keine Gläser.
Ich schärfe
deine Sinne.**



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

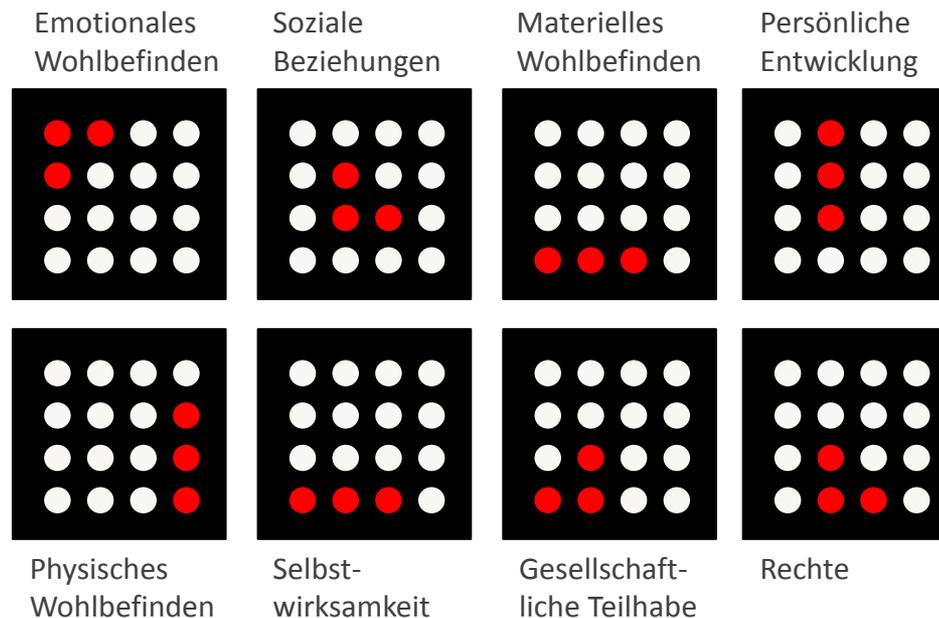
Lebensstandard

xit
SROI-LQ

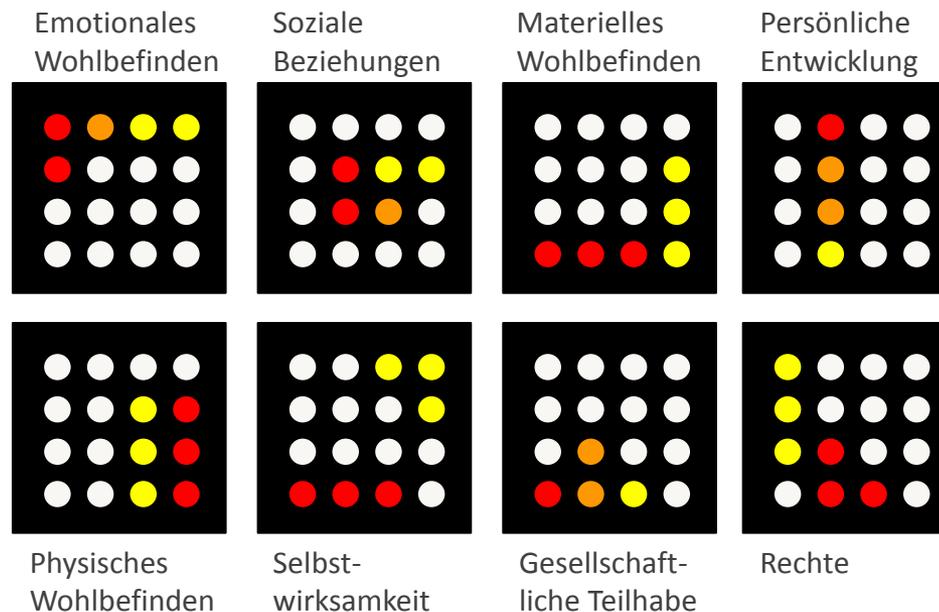
Lebensqualität
messen?



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

The form is titled 'SELBSTBERICHT'. It contains a list of dimensions and items. Red circles highlight the dimension labels and the rating columns (1, 2, 3). Red arrows point from the rating columns to the text '„Gesamtscore“' at the bottom.

Dimension 1	1	2	3
Item 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Item 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Item 3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dimension 2	1	2	3
Item 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Item 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Item 3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

„Gesamtscore“

BEOBACHTUNG

The form is titled 'BEOBACHTUNG'. It contains a list of dimensions and items. Red circles highlight the dimension labels and the rating columns (1, 2, 3). Red arrows point from the rating columns to the text '„Gesamtscore“' at the bottom.

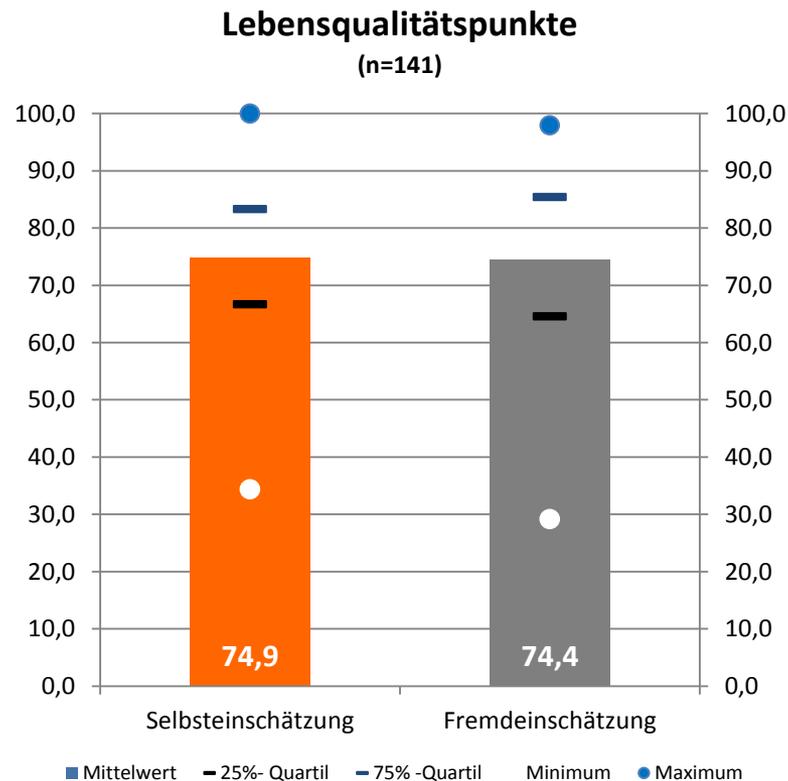
Dimension 1	1	2	3
Item 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Item 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Item 3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dimension 2	1	2	3
Item 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Item 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Item 3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

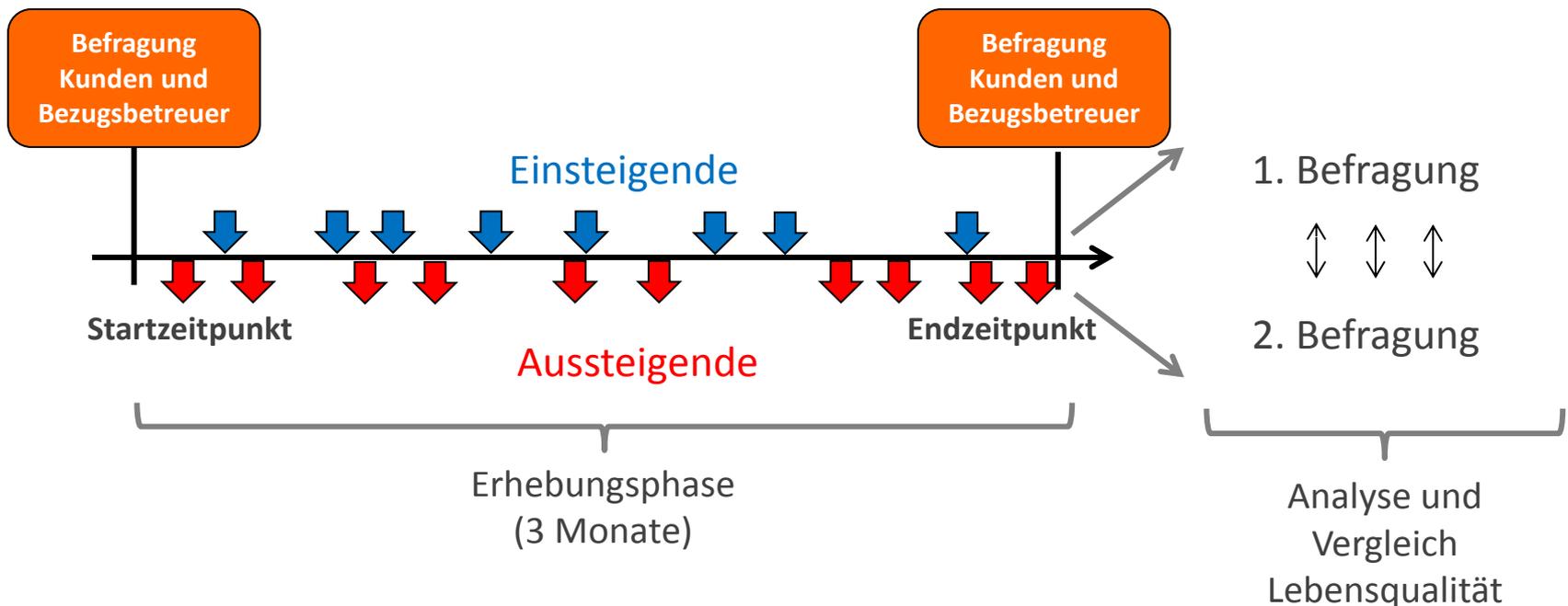
Dimension 3
Dimension 4
Dimension 5
Dimension 6
Dimension 7
Dimension 8

„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

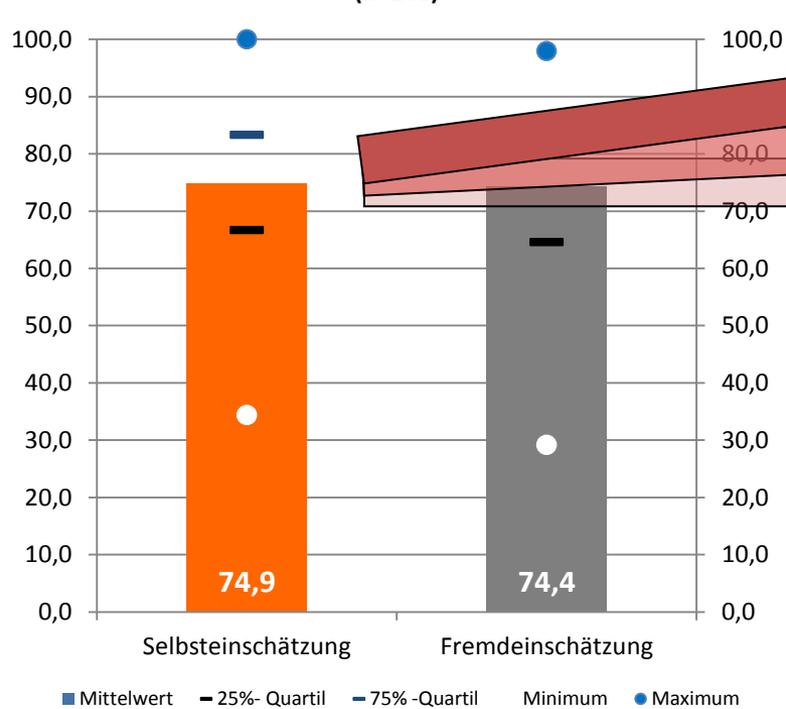


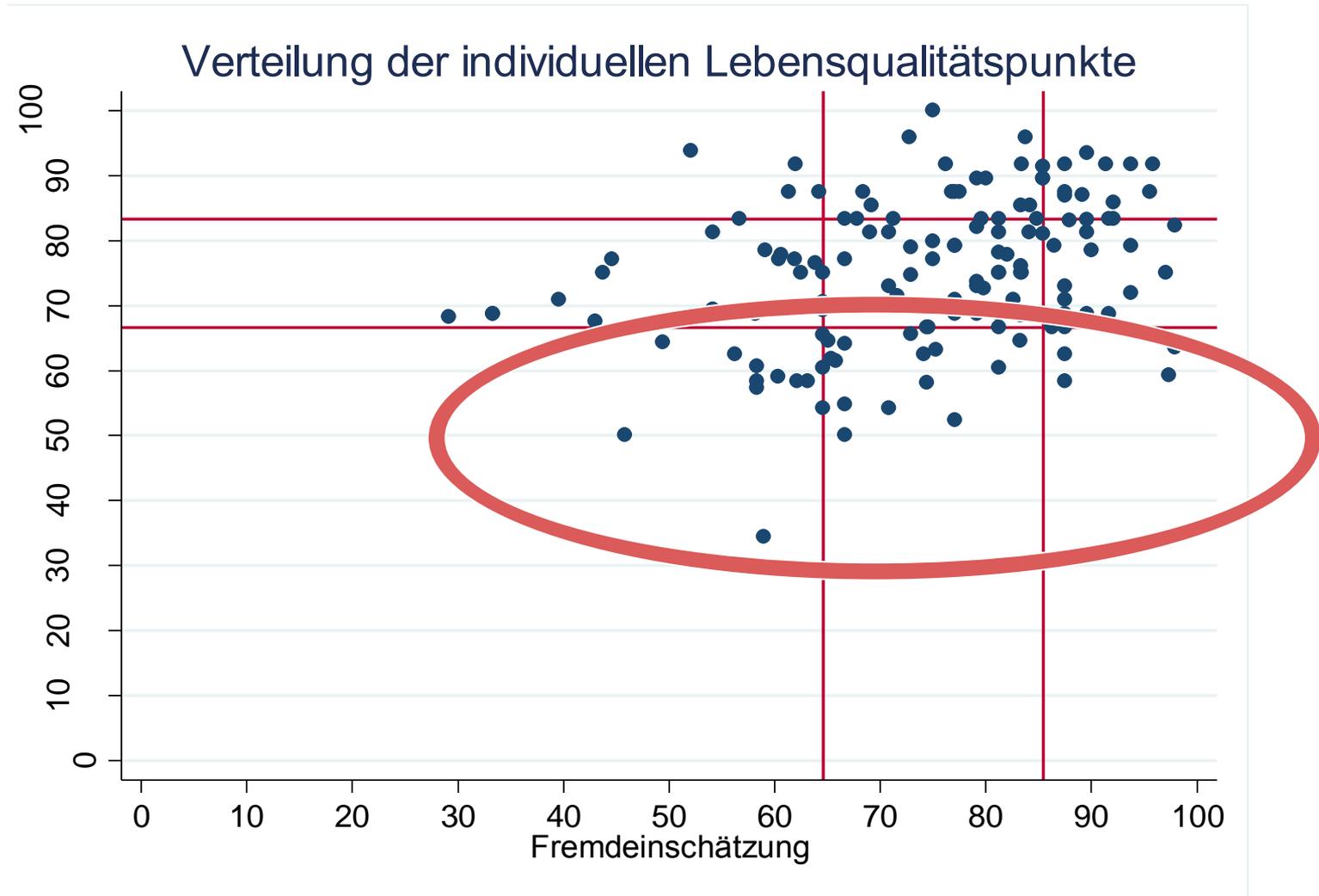


Zeitpunkt t1

Zeitpunkt t2

Lebensqualitätspunkte
(n=141)





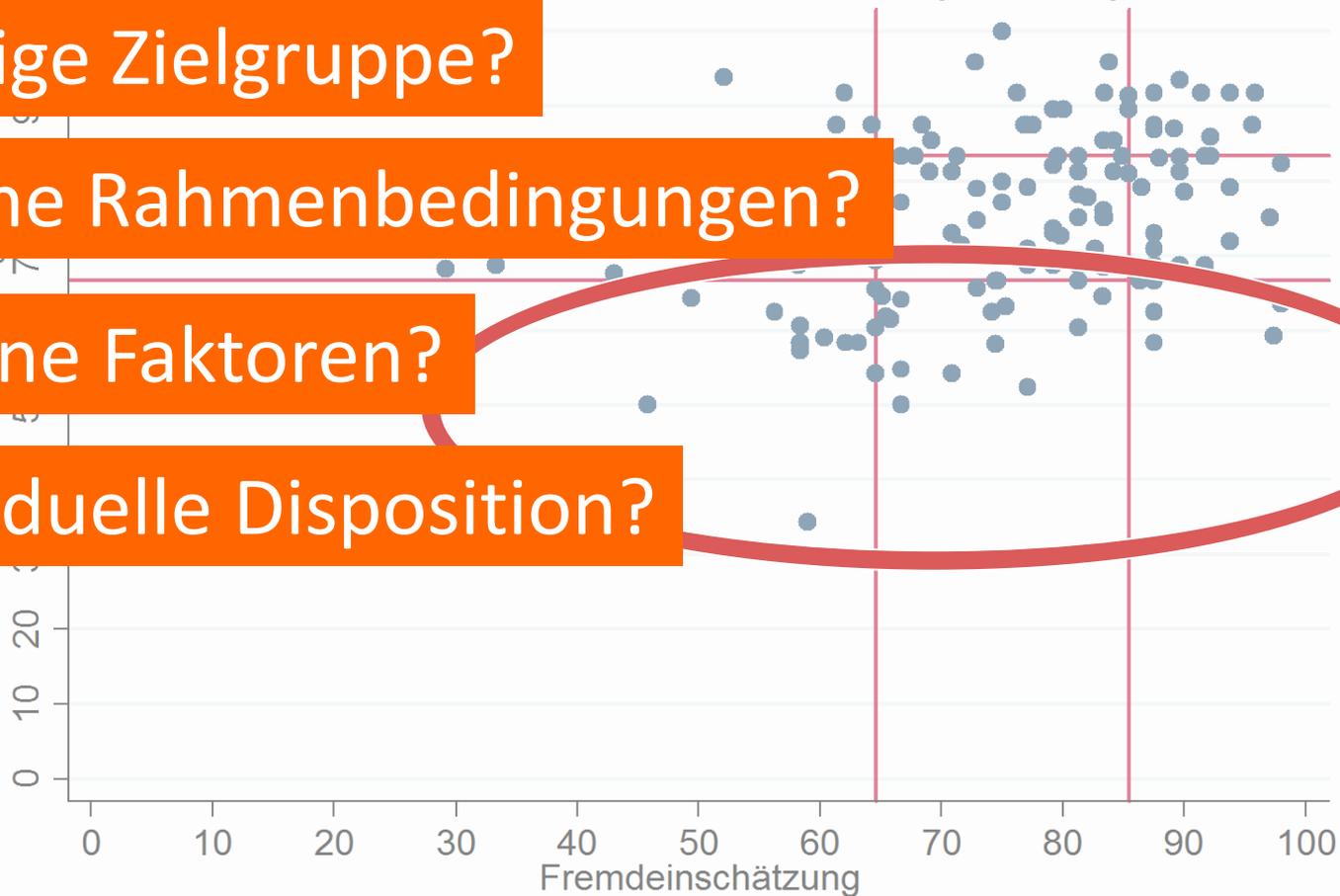
Verteilung der individuellen Lebensqualitätspunkte

Richtige Zielgruppe?

Interne Rahmenbedingungen?

Externe Faktoren?

Individuelle Disposition?



Der gleiche Weg aus verschiedenen Richtungen



Sozialwerk
St. Georg
POS



xit
SROI-LQ

Mikro



Meso



Makro



Als Teil der Teilhabeplanung
– Monitoring der Wirkung
WoTP

Individuelle LQ-Messung

+

Individuelle Maßnahme-/
Teilhabeplanung



Als Grundlage für
Wirkungsorientiertes Controlling
WoC

Individuelle LQ-Messung

+

Betriebswirtschaftliche Daten



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

Individuelle LQ-Messung

+

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



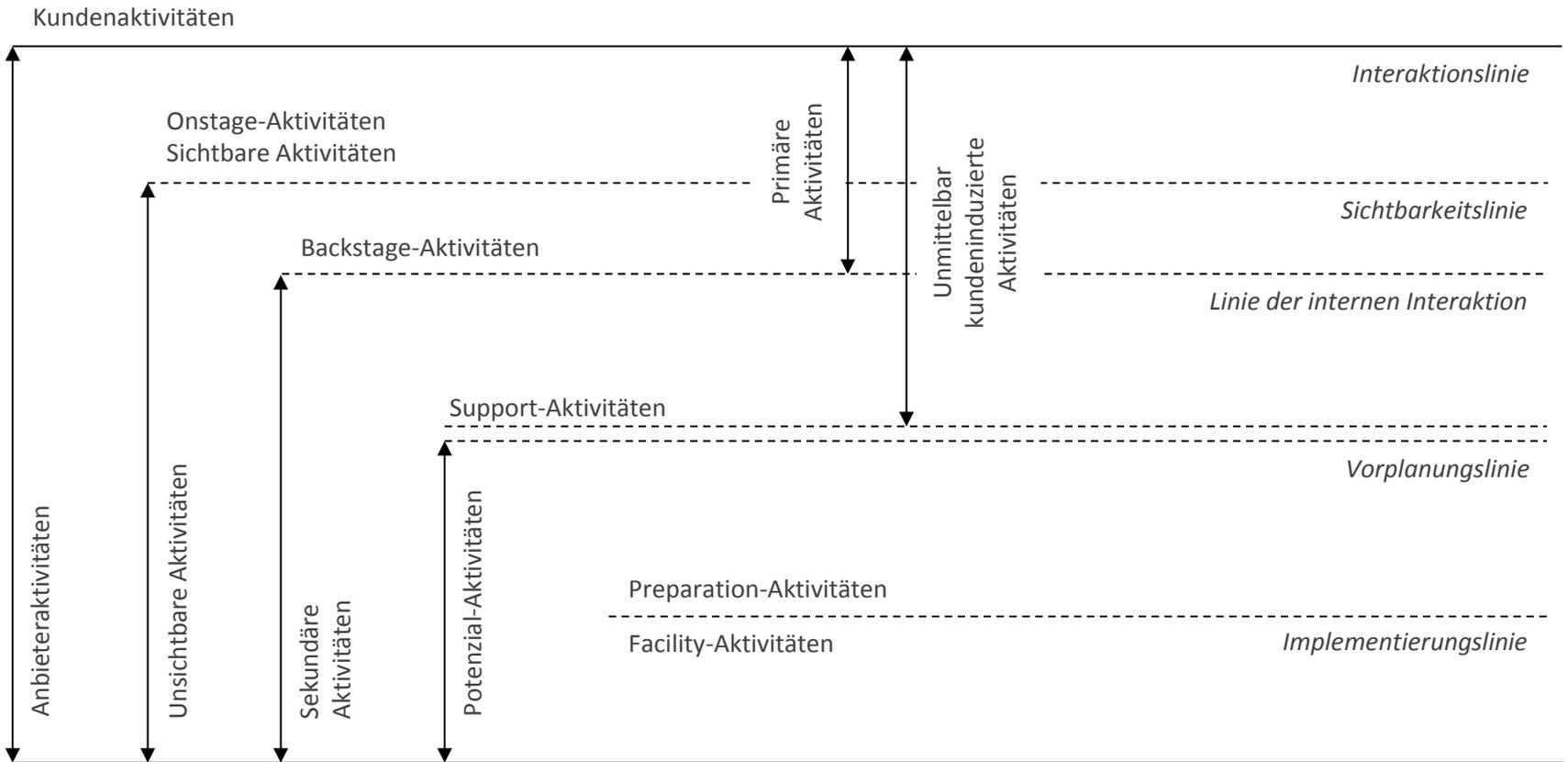
Die SROI-Perspektiven bergen je nach Adressat unterschiedliches Informationspotenzial

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

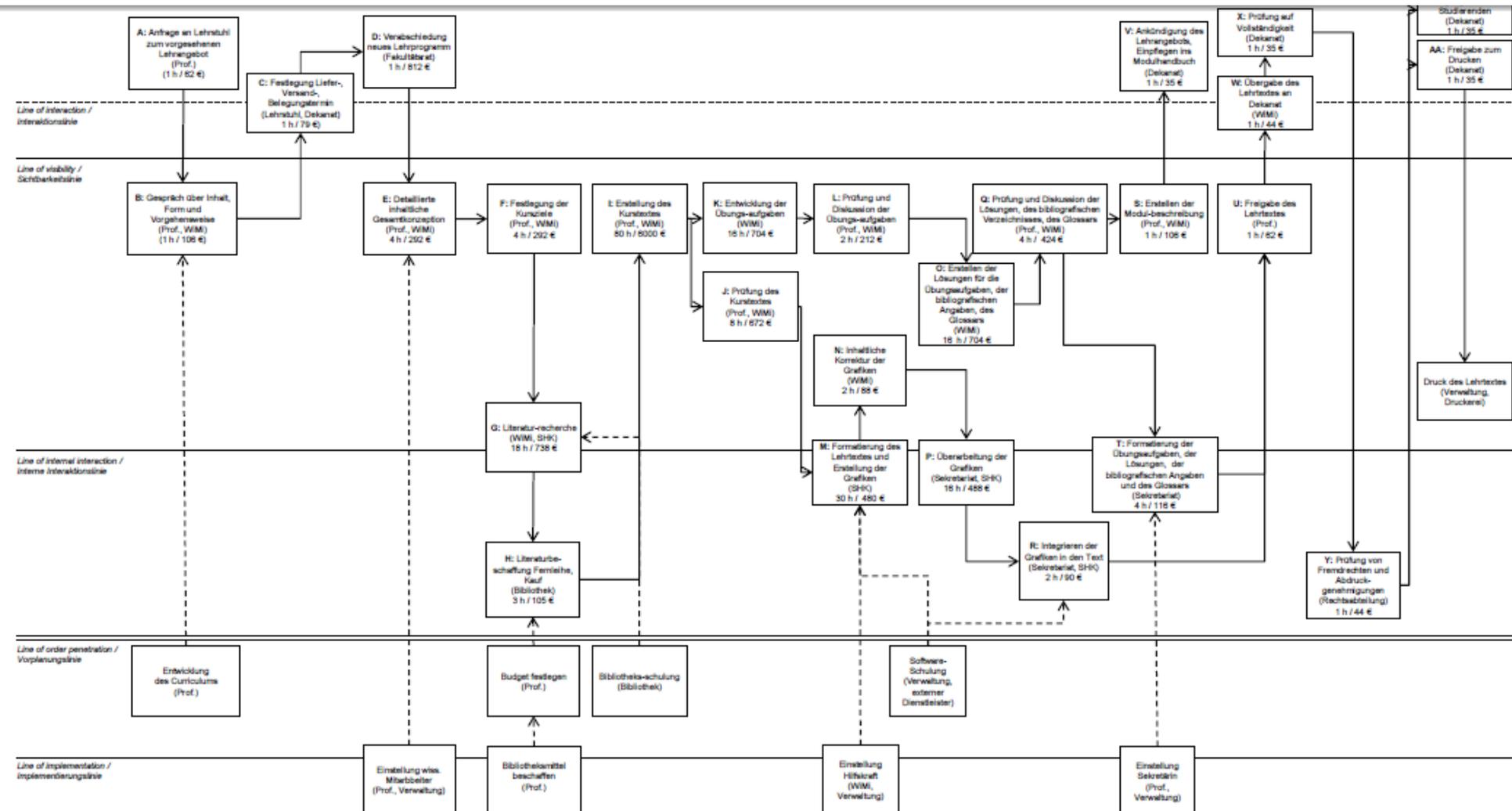
	SROI 1 Institution	SROI 2 Klient	SROI 3 Alternativen	SROI 4 Ökonomie	SROI 5 Lebensqualität
Stakeholder 1 Bsp. Hauptkostenträger Eingliederungshilfe					
Stakeholder 2 Bsp. Gesellschafter					
Stakeholder 3 Bsp. Wirtschaftsförderung, Lokalpolitik					
Stakeholder 4 Bsp. Presse					
Stakeholder 5 Bsp.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

Sozialbilanz WfbM Muster		forschen. planen. beraten. xit	
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	
An die Institution	- €	Aus der Institution	- €
Details		Details	
Zwischensumme	- €	Zwischensumme	- €
An die Leistungsnehmer	- €	Von den Leistungsnehmern	- €
Details		Details	
Zwischensumme	- €	Zwischensumme	- €
		Opportunitätserträge	- €
		Details	
Zwischensumme	- €	Zwischensumme	- €
		Fiskalische Wirkung durch ökonomische Effekte	- €
		Details	
Zwischensumme	- €	Zwischensumme	- €
		Bevölkerungswirkung: Direkte und induzierte Einkommen	- €
		Details	
Summe Aufwendungen	- €	Summe Erträge	- €
Nettoerträge			- €
Sozialrendite			

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>