

## BAWO Fachtagung St. Pölten - AK 9 – Wirksamkeit und Wirksamkeitsmessung

### Zusammenfassung:

#### 1. Ausgangssituation

Grundlage war ein Auftrag der Caritas der Erzdiözese Wien an den FH Campus Wien ein Manual zu „Wirksamkeit und Wirksamkeitsmessung“ zu erstellen.

#### 2. Präsentation

Im AK wurden zu Beginn die theoretischen Grundlagen erklärt bzw. erörtert. Anhand des konkreten Beispiels „Erarbeitung von Wirkungszahlen für Betreute Startwohnungen Wien“ wurden die Fachbegriffe wie Wirkungsziel, Kennzahlen / Indikatoren, Soll-Werte, Input, Output, Impact (gesellschaftliche Auswirkungen) erläutert und diskutiert.

Es wurden weiters die Erhebungen / Befragungen zu den Themen „Mitarbeiterinnenzufriedenheit“ sowie „KlientInnenzufriedenheit“ präsentiert, die in der Caritas Wien seit 2006 nach einem QAP Modell regelmäßig im Abstand von drei Jahren durchgeführt werden.

#### 3. Diskussion

Von einer Teilnehmerin wurde das Thema „Gesellschaftlicher Nutzen“ von sozialen Maßnahmen eingebracht. (Diese Thematik rückt offensichtlich immer mehr in den Focus diverser sozialwissenschaftlicher bzw. soziologischer Untersuchungen zur Auswirkung div. Sozialpolitischer Maßnahmen)

Die Diskussion nahm dann soviel Zeit in Anspruch, dass mehrere Teilnehmerinnen die vorgesehene Zeit für die Arbeitsgruppen für ethisch-moralische Aspekte des sogen. „Gesellschaftlichen Nutzens“, nutzten, z.B. wer mit welchen ökonomischen bzw. politischen Interessen möchte finanzielle und / oder Betreuungsangebote, aber auch Dienstleistungen für div. Soziale Gruppen bewerten, lobbyieren, kürzen, streichen, etc.

#### 4. Arbeitsgruppen

Grundsätzlich war geplant, dass die Teilnehmerinnen in Arbeitsgruppen mögliche Kennzahlen für die eigene Einrichtung diskutieren und versuchsweise anhand einer Vorlage erarbeiten. Die Erarbeitung der Kennzahlen erfolgte nur von einer Gruppe. (s. auch Punkt 3.)

## 5. Konkretes Beispiel aus der Praxis

### Erarbeitung von Wirkungszahlen Betreute Startwohnungen Wien

#### a) Übersiedlung in adäquate Wohnform

<b>Wirkungsziel</b>	<b>Übersiedlung in adäquate Wohnform</b>
<b>Indikator</b>	Übersiedlung in: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Betreutes Wohnen (inkl. Sobewos)</li> <li>• Gemeindewohnung</li> <li>• .....</li> </ul>
<b>Beschreibung</b>	<p><u>Adäquate Wohnform heißt:</u></p> <p>Vertrag:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Befristeter/unbefristeter Mietvertrag</li> <li>• familienrechtliches Wohnen (z.B. bei Eltern und Verwandten)</li> </ul> <p><b>Leistbarkeit:</b> (Verhältnis der Kosten zu Gesamteinkommen nicht mehr als 40%)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Höhe der Miete</li> <li>• Energiekosten</li> </ul> <p>Ausstattung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Heizung</li> <li>• Warmwasser</li> <li>• Kochgelegenheit</li> </ul>
<b>Kennzahl</b>	Anteil an Personen mit adäquater Wohnform bei Auszug
<b>Berechnung</b>	Variante A: Anzahl der adäquat Ausgezogenen / Gesamtzahl der Ausgezogenen (-Verstorbene und KlientInnen in Haft ) x 100
<b>Soll-Wert</b>	nach Erfahrung
<b>Datenquelle</b>	Bosnet
<b>Erhebungszeitpunkt und Zeitabstand der Berechnung</b>	Erhebungszeitpunkt bei Auszug, jährliche Auswertung
<b>Verantwortung</b>	Jeweilige/r DSA

#### b) Erhöhung der Kompetenz zur Wohnraumerhaltung

<b>Wirkungsziel</b>	<b>Erhöhung der Kompetenz zur Wohnraumerhaltung</b>
<b>Indikator</b>	Vollständige und termingerechte Zahlung der vorgeschriebenen Mietkosten bis zum 10. des laufenden Monats
<b>Beschreibung</b>	Anzahl der termingerechten und vollständigen Mietzahlungen pro Klient

<b>Kennzahl</b>	Prozentzahl der termingerecht eingezahlten Mieten (dh 8 Quartalsziffern pro Klient, sowie 1 Zahl zu Summe aller Vorschreibungen/alle eingezahlten Mieten x 100)
<b>Berechnung</b>	Anzahl termingerechter Zahlungen / Anzahl Vorschreibungen x100
<b>Soll-Wert</b>	Wird 2 Jahre nach Start definiert
<b>Datenquelle</b>	Bosnet
<b>Erhebungszeitpunkt und Zeitabstand der Berechnung</b>	Erhebungszeitpunkt monatlich, Auswertung quartalsweise
<b>Verantwortung</b>	Vorschreibung= automatisch, betreuende DSA

## 6. Theoretische Grundlagen

### **Aus einem internen Papier von "Obdach u. Wohnen" der Caritas Wien, auf Grundlage der von dieser beauftragten Handreichung des Kompetenzzentrums FH Campus Wien**

Quelle: Kompetenzzentrum für soziale Arbeit GmbH (2011): Handreichung zu Wirkungszielen, -indikatoren und -kennzahlen, Wien

#### **Ausgangslage**

- Es sind Zahlen zu ermitteln, die die Wirksamkeit unserer Arbeit belegen (als ein Teil neben vielen anderen Aspekten des Qualitätsmanagements)

#### **Warum Wirkungszahlen?**

- Messbarmachung des Erfolgs unserer Arbeit – Frage: „Wann ist unsere Arbeit gut?“
- Legitimierung unserer Tätigkeiten nach außen
- Nachweis von Wirksamkeit der Arbeit gegenüber Fördergeber (FSW, Land NÖ, etc.)
- Instrument zur internen Analyse und Verbesserung

#### **Wie viele Wirkungszahlen?**

- 1-2 pro Einrichtung!

#### **Vorgehensweise**

- Was will ich mit der Einrichtung erreichen?  
(Erfolgsdefinitionen z.B. aus 2011 als Basis heranziehen)

- Definition, welche Wirkung(en) man primär mit der Einrichtung erreichen will (siehe auch Konzept) -> Wirksamkeit nur messbar, wenn man mindestens 2 Zustände im Zeitverlauf vergleichen kann
- Wirkung als **kurz** (z.B. Einhaltung der Betreuungsvereinbarung), **mittel** (Übersiedlung in adäquate Wohnform) oder **langfristig** (nicht wieder in WLH zurückkommen) definieren
- Wirkungsziele so eindeutig formulieren, dass sie anhand von Indikatoren/Kennzahlen überprüft werden können (Wirkungsziele=Zustände, Fähigkeiten, Verhalten am Ende der Hilfe)
- Unterscheidung quantitative und qualitative Indikatoren (Indikator=Anzeiger f bestimmten Sachverhalt):
  - Quantitativ: z.B. Anzahl d Personen die in bestimmte Wohnform zieht
  - Qualitativ: Sichtweisen, Erfahrungen, Wünsche für die Zukunft von Personen z.B. Zufriedenheit von KlientInnen
- Festlegung von Soll-Werten (auf Basis von Erfahrungen, durch Vergleich mit anderen Einrichtungen, oder auf Grundlage von Literatur)

## Schritt für Schritt zu aussagekräftigen Kennzahlen

- Welcher Sachverhalt soll erfasst werden?
- Welche Kennzahlen kommen prinzipiell in Frage?
- Welche Kennzahlen sind sinnvoll?
- Welche Kennzahlen sind möglich?
- Präzise Beschreibung der Kennzahlen (Operationalisierung)
- Berechnungsnorm festlegen
- Sollwert festlegen
- Festlegung des Einführungstermins und des Einführungsmodus (vgl. Bono 2006: 192)

## Tipps/Empfehlungen

- Berücksichtigung und Bezug nehmen auf vorhandene Erfolgsdefinitionen der verschiedenen Einrichtungen
- Wenn möglich, bereits vorhandene Dokumentationen nutzen
- Realistische, erfüllbare bzw. aus Erfahrung erfüllte Wirkungsziele wählen
- Prioritäten setzen, Stufenkonzept andenken: vorerst mit einzelnen wenigen Indikatoren starten, diese dann sukzessive bei Bedarf, Nützlichkeit des Systems, Interesse erweitern.
- Unterschiedliche Ebenen von Wirkungszielen entsprechend der Stakeholdergruppen unterscheiden → Ebene festlegen, die von Interesse ist, anfangs Fokus auf KlientInnenebene setzen

## Nähere Infos:

Hermann Schuster, DSA

- Leitung Betreute Startwohnungen Wien + NÖ u. der Wohnungssicherung NÖ Ost der Caritas der Erzdiözese Wien  
Wiedner Hauptstraße 105  
A-1050 Wien  
Tel. ++43 1 545 36 06/21  
e-mail:hermann.schuster@caritas-wien.at