

Fachcontrolling der Berliner Arbeitsmarkt- und
Berufsbildungspolitik

Controlling-Handbuch

Arbeitsstand: 24.04.2017

Hinweise

Gender-Klausel

Im vorliegenden Dokument ist die weibliche Form der männlichen Form gleichgestellt; lediglich aus Gründen der Lesbarkeit wurde soweit wie möglich eine neutrale, sonst die männliche Form gewählt.

Inhalt

I Vorwort	4
2 Warum wird gemessen?.....	5
3 Rahmenbedingungen für Fachcontrolling.....	6
3.1 Aufgabenverteilung	6
3.2 Kommunikation	7
3.3 Geschäftsprozessmodell.....	7
4 Was wird gemessen? Eine Übersicht über Kennzahlen.....	8
4.1 Quantitative Auslastung des Jobcoachings.....	8
4.2 Ergebnisse und Programmqualität	15
4.3 Prozessqualität	16
4.4 Soziodemografische Merkmale.....	19
5 Wer misst wann? Ein Überblick über die Kompetenzen und Zuständigkeiten	20
5.1 Ständiges Monitoring auf Trägerebene	20
5.2 Quartalsberichte an die Dienstleister	20
5.3 Monatsberichte an die Senatsverwaltung	20
6 Wie wird gemessen und gesteuert?	21
6.1 Online-Statistik.....	21
6.2 Berichtssystem und Steuerungsimpulse	21
6.3 Datenanalyse über den CSV Export.....	22

I Vorwort

Im Rahmen des Berliner Jobcoachings werden seit 2012 Arbeitssuchende durch individuelle Beratung und Förderung erfolgreich beim beruflichen Wiedereinstieg unterstützt. Dabei erfolgt die Dokumentation der dazugehörigen Beratungsfälle seit 2014 über das Online-Dokumentations- und Auswertungssystem Casian. Es dient allen Jobcoaches als Arbeitsinstrument zur Erfassung, Verwaltung und Auswertung aller teilnehmer- und beratungsbezogenen Daten.

Im Zuge des Fachcontrollings werden die dokumentierten Daten ausgewertet und in Berichten zusammengefasst. Die Berichte dienen der Senatsverwaltung zur inhaltlichen Steuerung und Justierung des Angebots.

Das Fachcontrolling ist eine Gemeinschaftsaufgabe an der alle Akteure beteiligt sind. Die Auswertung der Coachingdaten und – prozesse soll Potenziale in allen Bereichen sichtbar machen.

Das vorliegende Controlling-Handbuch unterstützt die Akteure im Berliner Jobcoaching bei der Interpretation der Daten und Kennzahlen sowie bei der Steuerung und Qualitätssicherung der angebotenen Coaching-Leistung. Ziel ist es dabei, die Programmqualität in enger Zusammenarbeit mit den Trägern und administrativen Akteuren nachhaltig zu verbessern. Dieses Handbuch erläutert die Rahmenbedingungen und die Zielsetzungen des Fachcontrollings sowie dessen Umsetzung.

Einleitend werden grundsätzliche Fragen zur Datenerhebung und zum Fachcontrolling beantwortet. Zunächst wird erläutert, zu welchem Zweck gemessen wird (Kapitel 2). Für ein besseres Verständnis des Gesamtprojekts werden zusätzlich die einzelnen Akteure benannt und deren Aufgaben und Zusammenarbeit beschrieben (Kapitel 3). Schließlich werden die einzelnen Kennzahlen aufgeschlüsselt, die zur Einschätzung der Auslastung und Qualität des Programmes entwickelt wurden. Zu jeder Kennzahl werden die Definition und eine Interpretationshilfe ausgewiesen. Mithilfe vorkalkulierter Sollwerte werden Vorschläge zur Steuerung des Programms unterbreitet (Kapitel 5).

In den letzten beiden Abschnitten werden die genauen Abläufe zur Messung und Steuerung sowie die einzelnen Zuständigkeiten der beteiligten Akteure dargestellt (Kapitel 6). Dabei werden bereits umgesetzte Möglichkeiten der Auswertung in Form der Online-Statistik und des CSV-Exports erläutert sowie ein neues Berichtswesen mit integriertem Kommunikationskanal illustriert (Kapitel 7).

2 Warum wird gemessen?

Das Berliner Jobcoaching hat zum Ziel, Berliner Langzeitarbeitslose aktiv bei der Integration auf den ersten Arbeitsmarkt zu unterstützen. Jedoch kann nicht in jedem Coaching dieses Anliegen unmittelbar umgesetzt werden. Das Jobcoaching zielt daher neben der Vermittlung auf den ersten Arbeitsmarkt (Ziel 1) auch darauf ab, sogenannte Beschäftigungshemmnisse der Teilnehmenden abzubauen (Ziel 2). Dazu gehört beispielsweise die Unterstützung der Teilnehmenden bei ihrer langfristigen beruflichen Orientierung oder die gezielte Steigerung ihrer Motivation. Bei dem Abbau von Vermittlungshemmnissen handelt es sich um indirekte Erfolge des Jobcoachings, die ebenfalls in Casian dokumentiert werden.

Um die Erfolge des arbeitsmarktpolitischen Programms sichtbar zu machen, bedarf es einer transparenten Darstellung der Coaching-Ergebnisse. Im Rahmen des Fachcontrollings werden die indirekten Erfolge mittels einheitlicher Prozess- und Qualitätskennzahlen gemessen und in regelmäßigen Berichten dargestellt. Die Kennzahlen sind die Grundlage für eine Evaluation und langfristige Entwicklung des Programms.

Der politischen Ebene dient das Controlling zur Orientierung, wie stark das Programm quantitativ ausgelastet ist und in welchem Umfang unterschiedliche Personengruppen erreicht werden. Eine Gegenüberstellung mit den Ressourcen, die für das Coaching bereitgestellt werden, schafft Transparenz und gewährleistet einen verantwortungsvollen Umgang mit öffentlichen Mitteln. Das Controlling dient nicht zur Arbeitskontrolle einzelner Coaches. Es soll den unterschiedlichen Trägern vielmehr die Orientierung an Zielgrößen erleichtern, die gemeinsam mit der Verwaltung abgestimmt werden. Das Jobcoaching richtet sich an den, im Geschäftsprozessmodell definierten, qualitativen und quantitativen Standards aus.

3 Rahmenbedingungen für Fachcontrolling

Am Erfolg des Berliner Jobcoachings arbeiten Akteure auf unterschiedlichen Ebenen aktiv zusammen. Die Zusammenarbeit muss daher aufeinander abgestimmt werden. Dazu werden alle Aufgaben der einzelnen Akteure klar formuliert, feste Kommunikationskanäle etabliert und somit die Rahmenbedingungen für ein erfolgreiches Coaching geschaffen.

3.1 Aufgabenverteilung

Im Berliner Modell des Jobcoachings nehmen die unterschiedlichen Akteure eine Vielzahl an Aufgaben wahr. Im Vordergrund stehen dabei die Träger des Jobcoachings, die mit den Teilnehmenden an deren Integration auf den Arbeitsmarkt arbeiten. Neben den Jobcoaches gibt es vier weitere Akteure, die koordinierende, administrierende und steuernde Aufgaben wahrnehmen. Nachfolgend sind die Aufgabenbereiche kurz zusammengefasst:

- Die Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales formuliert auf Basis arbeitsmarktpolitischer Ziele die Anforderungen an das Coaching. Dabei gibt sie auch quantitative Vorgaben und definiert die Zielgruppe für das Coaching. Außerdem stellt sie die finanziellen Mittel für das Programm bereit.
- Der Dienstleister zgs consult GmbH übernimmt die finanzielle und formelle Koordination der Träger und kontrolliert die Einhaltung der Zuwendungsbestimmungen.
- GesBIT (Gesellschaft für Bildung und Teilhabe mbH) organisiert die Qualifizierung aller Jobcoaches und tritt als Kommunikationszentrale zwischen allen Trägern und den weiteren Akteuren auf.
- Der Fachbereich KES bei Arbeit und Leben e. V. stellt allen Akteuren die Datenbank Casian für die Dokumentation und Auswertung bereit und verantwortet die technische Unterstützung bei deren Anwendung. KES erstellt regelmäßig Berichte, die als Basis für das Fachcontrolling dienen. Fortlaufend aktualisierte Formate wie beispielsweise das Controllinghandbuch und das Geschäftsprozessmodell sowie der Fachbeirat dienen der verbesserten Koordination aller Akteure und unterstützen sie bei der weiteren Professionalisierung des Jobcoachings.

3 Rahmenbedingungen für Fachcontrolling

3.2 Kommunikation

Für eine erfolgreiche Ausgestaltung des Jobcoachings ist eine enge Kommunikation zwischen allen Beteiligten notwendig. Alle Akteure sollen gleiche Vorstellungen von den Zielen, Vorgaben sowie Methoden des Coachings und des Fachcontrollings entwickeln.

Der Fachbeirat wurde zum Zwecke eines regelmäßigen Austauschs aller Akteure etabliert. Darin werden Ergebnisse erörtert und daraus resultierende Ziele, Erwartungen und Bedarfe formuliert. Experten werden zur fachlichen und methodischen Unterstützung herangezogen.

Auch das monatliche Berichtswesen beinhaltet eine kommunikative Komponente, die im entsprechenden Kapitel näher beschrieben wird. Darin kann der Dienstleister bei Bedarf individuell mit den Trägern kommunizieren.

3.3 Geschäftsprozessmodell

Das Geschäftsprozessmodell definiert alle Schritte eines Jobcoachings, vom ersten Teilnehmerkontakt bis zum Abschluss eines Coachings. Die darin enthaltenen Definitionen geben den Coaches eine Orientierung, wann welche Schritte und Aktivitäten im Coaching notwendig sind und wie diese für eine korrekte Auswertung dokumentiert werden.

Die Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales formuliert quantitative und qualitative Ziele und kommuniziert diese gegenüber den Trägern. Wie die Ziele methodisch erreicht werden, obliegt den Trägern.

4 Was wird gemessen? Eine Übersicht über Kennzahlen

Es werden Kennzahlen definiert, anhand derer das Jobcoaching über einen längeren Zeitraum bewertet werden kann. Die Kennzahlen zur quantitativen Auslastung des Jobcoachings geben Aufschluss darüber, wie viele Personen an einem Coaching teilgenommen haben. Die Prozesskennzahlen bewerten die methodische Ausgestaltung des Coachings, etwa zu Formen und Dichte der Konsultationen.

Zur Bewertung der arbeitsmarktpolitischen Ziele werden Ergebnisse gemessen, etwa wie viele Teilnehmende auf den ersten Arbeitsmarkt vermittelt werden konnten oder welche indirekten Ziele erreicht wurden. Die soziodemographische Auswertung gibt beispielsweise Hinweise darauf, in welcher Form unterschiedliche Personengruppen das Angebot in Anspruch genommen haben.

4.1 Quantitative Auslastung des Jobcoachings

I. Halbjahr 2016

58	Ø164	9.970	43.303
Aktive Träger im Jobcoaching	Aktive Jobcoaches	Coachings	Konsultationen
	Kapitel 4.1.1		Kapitel 4.1.11

Insgesamt haben durchschnittlich 164 Jobcoaches (aus 58 aktiven Trägern) im I. Halbjahr 2016 in Casian aktiv dokumentiert.

Die Zahl der Coaches ergibt sich aus der Anzahl aller Accounts, die dokumentiert haben.

In den Kapiteln 4.1.1-4.1.3 werden Kennzahlen zur Auslastung der Coaches definiert. Im ersten Halbjahr 2016 wurden 9.970 Coachings bearbeitet. Für die Auswertung werden keine Teilnehmenden, sondern Coachings gezählt. Ein Teilnehmer kann unter Umständen mehrere Coachings haben. In der Praxis trifft dies selten zu. (Im ersten Halbjahr hatten 61 Personen mehr als ein Coaching).

In den Kapiteln 4.1.4-4.1.10 werden Kennzahlen zu Anzahl und Status der Coachings zum Stichtag definiert. Im Rahmen der Coachings wurden im I. Halbjahr 2016 insgesamt 43.303 Konsultationen erfasst.

In den Kapiteln 4.1.11-4.1.15 werden vertiefende Kennzahlen zum Umfang der Coachings und den Konsultationen definiert.

Kennzahlen zur Auslastung der Coaches

4.1.1 Anzahl aktiver Coaches

Definition

Ausgewertet wird die Anzahl der in Casian registrierten Jobcoaches, die im Berichtszeitraum durchschnittlich aktiv dokumentiert haben.

	Ø 2. HJ 2015	Ø 1. HJ 2016
Anzahl aktiver Coaches	158	162

Sollvorgabe

Die Zahl aktiver Coaches sollte mindestens der Anzahl an Planstellen entsprechen, die für das Programm finanziert werden. So werden für das gesamte Projekt über 200 Stellen finanziert.

Auch auf Trägerebene sollte die Zahl aktiver Coaches mit der Zahl finanzierter Coaches übereinstimmen. Abweichungen sind möglich, wenn Planstellen auf mehrere Personen verteilt werden oder einzelne Coaches über einen längeren Zeitraum ausfallen.

4.1.2 Coachings je Coach (Offene)

Definition

Die Kennzahl offener Coachings je Coach gibt den Durchschnitt an, wie viele Coachings aktuell je Coach betreut werden. Grundlage sind alle offenen Coachings zum Stichtag der Auswertung (Vgl. offene Coachings). Es werden sowohl aktive als auch inaktive Coachings berücksichtigt (vgl. aktive Coachings).

	Ø 2. HJ 2015	Ø 1. HJ 2016
Coachings je Coach (Offene) & Monat	54	42
Coachings je Coach (Aktive) & Monat	31	30
Konsultationen je Coach & Monat	43	46

Sollvorgabe

Das Programm sieht derzeit einen Betreuungsschlüssel von 40 Teilnehmer je Coach vor. Jeder Coach soll ca. 40 Teilnehmer parallel *aktiv* betreuen.

Die Anzahl *aktiver* Coachings je Coach sollte daher mindestens 40 Fälle betragen.

Die Anzahl *offener* Coachings je Coach sollte nicht viel höher als 40 sein.

Die Anzahl der *Konsultationen* je Coach (Berichtszeitraum) sollte 40 Fälle nicht unterschreiten. Bei der realistischen Annahme, dass ein Coach 2 bis 3 Konsultation je Teilnehmer und Monat durchführt, sollte der Wert bei 80 bis 120 Konsultationen liegen.

4.1.3 Coachings je Coach (bzgl. aktiver Teilnehmer)

Definition

Die Anzahl der aktiven Coachings je Coach gibt an, wie viele Coachings (Teilnehmer) ein Coach aktiv im Zeitraum betreut hat (vgl. aktive Coachings).

Kennzahlen zum Status der Coachings

4.1.4 Konsultationen je Coach (Berichtszeitraum)

Definition

Angegeben wird die Anzahl der Konsultationen, die ein Coach im Durchschnitt im Berichtszeitraum durchgeführt hat.

4.1.5 Konsultationen je Coach (je Arbeitsstunde im Berichtszeitraum) (Sollzahl BIV, siehe Kapitel 4.3.5 Sollzahlen, S.17)

Definition

Gibt an, wie viele Konsultationen je Coach im Durchschnitt dokumentiert werden. Der Wert berechnet die Anzahl der Konsultationen je verfügbarer Arbeitsstunde im Berichtszeitraum. Diese Kennzahl ist in der Online-Statistik nicht abrufbar, sondern lediglich über das Berichtstool (Bericht generieren und nicht versenden) abzurufen.

Sollvorgabe

Bei angenommenen 40 Coachees und Konsultationen im Monat müsste ein Coach mindestens 0,27 Konsultationen je Arbeitsstunde bei Vollzeitanstellung (39 std.) erreichen.

Berechnung

Für einen Coach, der in Vollzeit bei 40 Std./Woche arbeitet, sind pro Jahr 1760 reine Arbeitsstunden anzusetzen. Die Formel lautet: $220 \text{ Arbeitstage} * 8 \text{ Stunden} = 1760 \text{ Std./Jahr}$

Die Variablen können wie folgt modifiziert werden:

Bei 40 Std. / 5 Tage pro Woche = 8 Std./Tag

Bei 39 Std. / 5 Tage pro Woche = 7,6 Std./Tag

220 Arbeitstage bei 30 Tagen Urlaub

222 Arbeitstage bei 28 Tagen Urlaub

Für einen Coach, der in Vollzeit bei 39 Std./Woche arbeitet, sind pro Jahr 1731,6 Std. reine Arbeitsstunden anzusetzen.

Die Formel lautet: $222 \text{ Arbeitstage} * 7,8 \text{ Stunden} = 1731,6 \text{ Std./Jahr}$

4.1.6 Offene Coachings (Stichtag)

Definition

Die Kennzahl „offene Coachings“ sagt aus, wie viele Teilnehmer sich zum angegebenen Stichtag in einem Jobcoaching befinden. Ein Coaching zählt als offen, solange weder Verbleib noch das Ende des Coachings dokumentiert wurde.

Grundlage der Kennzahl ist die Anzahl aller Coachings, für die eine Erstkonsultation, die Stammdaten, sowie das Teilnehmerprofil aber noch kein Verbleib oder Abschluss angelegt wurde. Dabei kann es sich um aktive und inaktive Coachings handeln.

Ø 2. Halbjahr '15

8.535

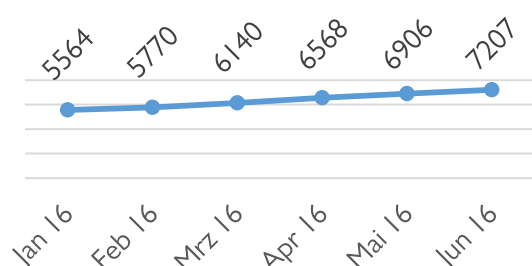
Ø 1. Halbjahr 16

6.359

Offene Coachings jeweils letzten Tag des Monats

Sollvorgabe

Das Programm sieht derzeit vor, dass jeder Coach ca. 40 Teilnehmer parallel betreut, was einem Betreuungsschlüssel von 1:40 entspricht. Bei 200 aktiven Coaches sollten demnach an einem beliebigen Stichtag mindestens 8.000 offene Coachings existieren.



Kennzahlen zum Status der Coachings

4.1.7 Aktive Coachings

Definition

Coachings gelten als aktiv, wenn für diese mindestens eine Konsultation in den acht Wochen vor Stichtag dokumentiert wurde. Grundlage für diese Kennzahl ist die Erfassung von Konsultationen in Casian.

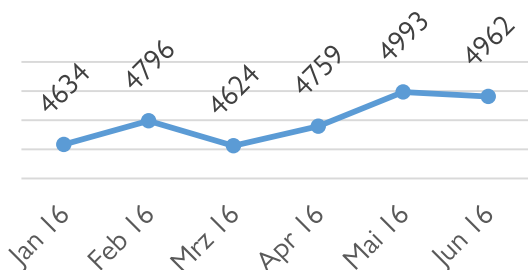
Ø 2. Halbjahr '15

4.826

Ø 1. Halbjahr 16

4.795

Aktive Coachings jeweils letzten Tag des Monats



Sollvorgabe

Jeder Teilnehmer soll mindestens eine Konsultation pro Monat erhalten. Die Kennzahl beinhaltet eine Kulanz von rund 4 Wochen. Die Zahl aktiver Coachings sollte mindestens der Zahl offener Coachings entsprechen. Laut der derzeitigen Vorgabe sollten bei 200 Jobcoaches und 40 aktiven Coachings je Coach mindestens 8.000 aktive Coachings pro Monat dokumentiert werden.

Eine Sollvorgabe für inaktive Coachings gibt es nicht. Ein Coaching wird inaktiv, wenn 8 Wochen keine Aktivität dokumentiert wurde. Das kann auftreten, wenn beispielsweise der Kontakt zum Teilnehmer abbricht oder eine Phase eintritt, in der vorübergehend keine Betreuung nötig oder möglich ist. Grundsätzlich sollten diese Fälle aber regelmäßig überprüft werden, um „Karteileichen“, die ohne regulären Abschluss verbleiben, zu verhindern.

4.1.8 Inaktive Coachings

Definition

Coachings gelten als inaktiv, wenn für diese keine Konsultation in den zwei Monaten vor Stichtag dokumentiert wurde. Grundlage der Kennzahl ist die Anzahl offener Coachings, abzüglich der Anzahl aktiver Coachings.

Ø
2. HJ 2015

3.709

Ø
1. HJ 2016

2.631

Inaktive Coachings
jeweils zum letzten
Tag des Monats

Kennzahlen zum Status der Coachings

4.1.9 Angefragte Teilnehmer ohne Erstkonsultationen

Definition

Potentielle Teilnehmer werden in Casian als Teilnehmeranfragen dokumentiert. Dabei handelt es sich um anonyme Teilnehmermappen, die bei wirksamem Eintritt ins Coaching um Teilnehmerdaten und Coaching-Inhalte ergänzt werden. Grundlage ist die Anzahl der im Zeitraum angefragten Teilnehmer, die zum Stichtag (noch) keine Erstkonsultation hatten.

Sollvorgabe

Eine Sollvorgabe für Teilnehmeranfragen gibt es nicht.

	Ø 2. HJ 2015	Ø 1. HJ 2016
Teilnehmeranfragen je Monat	435	711

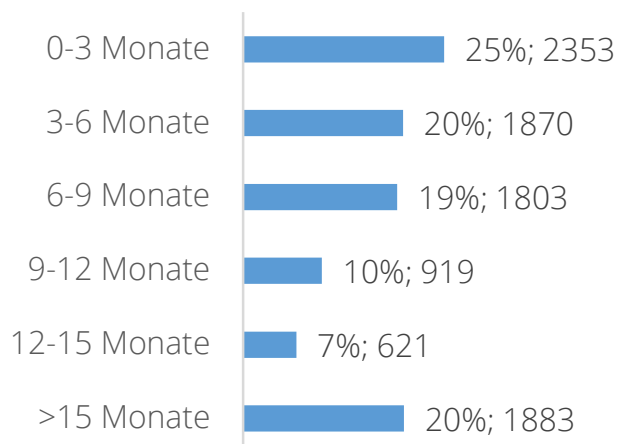
4.1.10 Dauer der Coachings

Definition

Angegeben wird die Dauer der beendeten Coachings in Monaten.

Sollvorgabe

Ein Coaching soll der Dauer der Beschäftigungs-Maßnahme des Teilnehmenden entsprechen. Bei Teilnehmenden ohne Maßnahmebezug soll das Coaching maximal 6 Monate dauern. Abweichungen davon sind möglich, etwa wenn ein Coaching vorzeitig beendet wird. Coachings, die länger dauern, wirken sich negativ auf die Kennzahl „Anteil der Konsultationen mit Maßnahmebezug“ aus.



Kennzahlen zum Umfang des Coachings

4.1.11 Durchgeführte Konsultationen

Definition

Angegeben wird die Anzahl aller Erst- und Folgekonsultationen, die im Zeitraum dokumentiert wurden.

	Ø 2. HJ 2015	Ø 1. HJ 2016
Konsultationen je Monat	6.814	7.063

Sollvorgabe

Realistisch wären 2 bis 3 Konsultationen am Tag je Vollzeit-Coach. Bei durchschnittlich 20 Arbeitstagen pro Monat sollten 40 bis 60 Konsultationen je Coach und Monat dokumentiert werden. Bei 200 Coaches sollten demnach mindestens 8.000 Konsultationen erfasst werden.

4.1.12 Art der Konsultation

Definition

Angegeben wird der Anteil der verschiedenen Arten von Konsultationen, die im Berichtszeitraum dokumentiert wurden.

Sollvorgabe

Eine konkrete Sollvorgabe gibt es nicht. Der Großteil der Konsultationen soll persönlich erfolgen.

	Ø 2. HJ 2015	Ø 1. HJ 2016
Anteil persönlicher Konsultationen	82%	83%

4.1.13 Dauer der Konsultation

Definition

Angegeben wird einerseits die durchschnittliche Dauer der im Berichtszeitraum dokumentierten Konsultationen. Zudem wird der Anteil der Konsultationen in Kohorten zu je 15 Minuten zugeordnet.

Zur Ermittlung des Mittelwertes wird jeweils der maximale Kohortenwert je Konsultation angenommen.

Sollvorgabe

Jeder Teilnehmende soll mindestens eine einstündige Konsultation je Monat erhalten.

	Ø 2. HJ 2015	Ø 1. HJ 2016
Dauer einer Konsultation in Minuten	62	59

Kennzahlen zum Umfang des Coachings

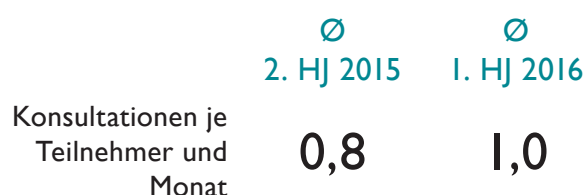
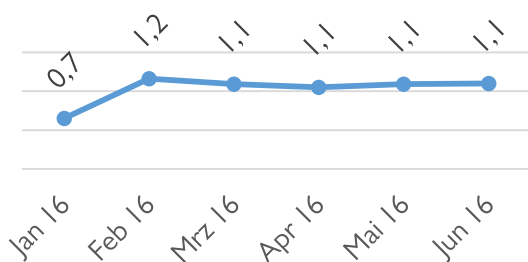
4.1.14 Konsultationen je Teilnehmer

Definition

Angegeben wird die Anzahl der Konsultationen, die im Berichtszeitraum im Durchschnitt je Coaching dokumentiert wurden. Die Anzahl der Konsultationen wird dabei ins Verhältnis zu allen offenen (aktive + inaktive) Coachings gesetzt.

Sollvorgabe

Jeder Teilnehmer soll mindestens 1 Konsultation pro Monat erhalten. Um die Intensität des Coachings zu erhöhen, wäre eine dichtere Betreuung mit mehr als einer Konsultation je Teilnehmer und Monat anzustreben.



4.1.15 Anteil der Konsultationen mit Maßnahmebezug (DIII)

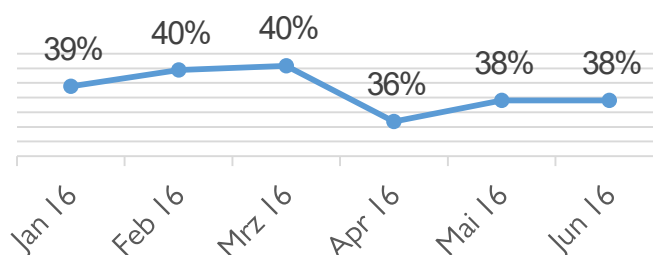
Definition

Angegeben wird der Anteil der Konsultationen, die für Teilnehmende in laufenden Beschäftigungsmaßnahmen dokumentiert wurden. Ausschlaggebend ist die Angabe zur Beschäftigungsmaßnahme im Dokumentationsbogen jeder Konsultation. Nicht mitgezählt werden Konsultationen für Teilnehmer, die entweder in keiner Beschäftigungsmaßnahme sind oder deren Beschäftigungsmaßnahme noch nicht oder nicht mehr läuft.

Sollvorgabe

Das Programm richtet sich an Teilnehmende in Beschäftigungsmaßnahmen. Der Anteil der Konsultationen mit Maßnahmebezug sollte 60% nicht unterschreiten.

Anteil der Konsultationen mit Maßnahmebezug



4.2 Ergebnisse und Programmqualität

4.2.1 Verbleib nach Coaching

Gibt an, wie viele Teilnehmende jeweils welchen Arbeitsmarktstatus bei der Beendigung des Coachings vorweisen. Grundlage bilden alle Coachings, für die im Berichtszeitraum der erste Verbleib dokumentiert wurde.

Arbeitsaufnahme im 1. Arbeitsmarkt (AI)

15% 10% 17% 16% 23% 20%

Beschäftigung im 2. Arbeitsmarkt

9% 11% 10% 24% 11% 9%

Bildung

7% 6% 7% 6% 5% 8%

Nicht erwerbstätig

42% 44% 47% 35% 38% 29%

Jan Feb Mär Apr Mai Jun

4.2.2 Verbleib nach Abschluss

Gibt an, wie viele der Teilnehmenden zum Zeitpunkt des Abschlusses, i.d.R. 6 Monate nach Coachingende, jeweils welchen Status auf dem Arbeitsmarkt hatten. Grundlage bilden alle Coachings, für die im Berichtszeitraum ein Abschluss dokumentiert wurde.

Arbeitsaufnahme im 1. Arbeitsmarkt (AI)

10% 14% 16% 13% 16% 12%

Beschäftigung im 2. Arbeitsmarkt

16% 16% 11% 26% 13% 14%

Bildung

7% 7% 9% 4% 4% 5%

Nicht erwerbstätig

33% 35% 41% 29% 31% 29%

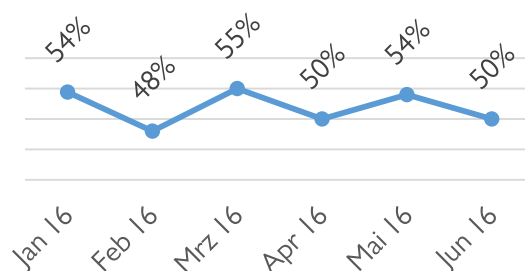
Jan Feb Mär Apr Mai Jun

4.2.3 Marktlagenverbesserung

Angegeben wird der Anteil der erreichten Ziele an allen reflektierten Zielen. Dabei werden vollständig erreichte Ziele zu 100% angerechnet und teilweise erreichte Ziele zu 50%. Im Ergebnis wird eine Kennzahl angegeben.

	Ø 2. HJ 2015	Ø 1. HJ 2016
Zielerreichung	59%	52%

Monatlicher Verlauf der Marktlagenverbesserung

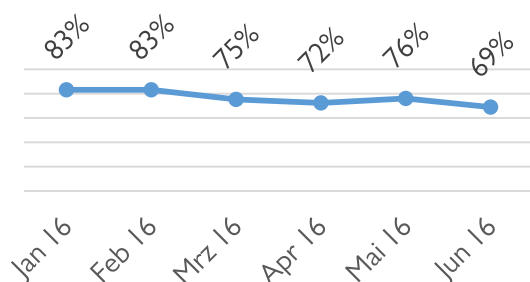


4.3 Prozessqualität

4.3.1 QI Konsultationsdichte (BI)

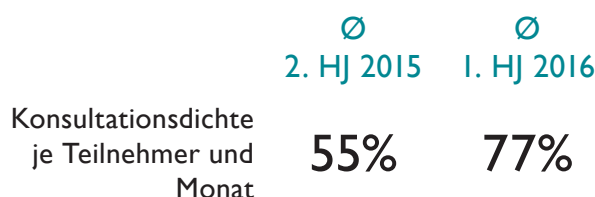
Definition

Angegeben wird der Anteil „aktiver“ Coachings an allen offenen Coachings. Die Kennzahl gibt demnach an, wie viele konsultationspflichtige Teilnehmer mindestens eine Konsultation in zwei Monaten erhalten haben.



Sollvorgabe

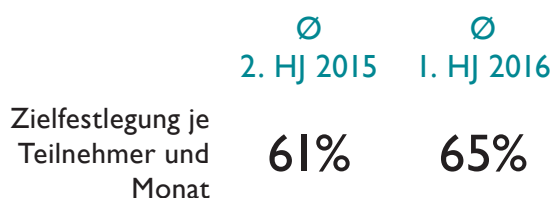
Das Programm sieht vor, dass jeder Teilnehmer mindestens eine Konsultation pro Monat erhalten soll. Um dieses Intervall etwas flexibler darstellen und auswerten zu können, wird angenommen, dass in zwei Monaten (8 Wochen) mindestens eine Konsultation stattfinden soll. Die Konsultationsdichte sollte sich dem Sollwert 80% annähern.



4.3.2 Q2 Zielfestlegungsquote (BIII)

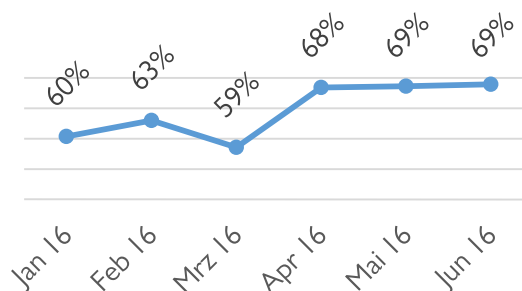
Definition

Angegeben wird der Anteil der Coachings, bei denen in den ersten 2 Konsultationen mindestens ein Ziel dokumentiert wurde. Das heißt, die Kennzahl gibt an, bei wie vielen Teilnehmenden eine Zielvereinbarung stattfand im Verhältnis zu allen, bei denen eine Zielvereinbarung hätte stattfinden sollen.



Sollvorgabe

Das Programm sieht vor, dass mit jedem Teilnehmer mindestens ein Coachingziel zu Beginn des Coachings festgelegt wird. Die Zielfestlegung sollte sich 90% annähern.



Was wird gemessen? Eine Übersicht über Kennzahlen

4.3.3 Q3 Reflexionsquote (CI)

Definition

Angegeben wird der Anteil reflektierter Ziele aller Teilnehmer, deren Coaching im Zeitraum durch Angabe eines Verbleibs beendet wurden. Dabei wird der Anteil reflektierter Ziele an allen gesetzten Zielen angegeben.

Sollvorgabe

Eine genaue Sollvorgabe an reflektierten Zielen je Teilnehmer gibt es nicht. Da mindestens ein Ziel je Teilnehmer gesetzt werden soll, darf die Anzahl 1 nicht unterschritten werden.

Jedoch soll jedes erfasste Ziel reflektiert werden. Der Anteil reflektierter Ziele an allen Zielen sollte sich 100% annähern und 90% nicht unterschreiten.

4.3.4 Q4 Anteil korrekt abgeschlossener Coachings (CII)

Definition

Anteil der abgeschlossenen Coachings an allen Coachings, die hätten abgeschlossen werden sollen. 6 Monate nach Beendigung des Coachings, sollen alle Fälle abgeschlossen werden. Ab dem Stichtag gibt es eine zeitliche Kulanz von 4 Wochen.

Beispiel:

Coachingende: 30.01.

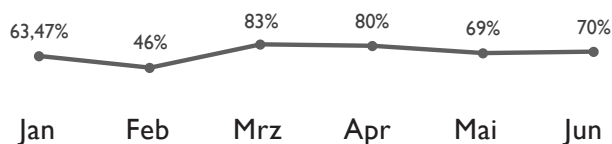
Stichtag für den Abschluss: 30.07.

Abschluss: spätestens bis zum 27.08.
(Stichtag + 4 Wochen)

Sollvorgabe

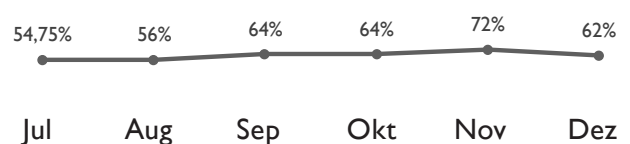
Der Anteil korrekt abgeschlossener Coachings sollte sich 100% annähern. Ein Coaching soll spätestens 6 Monate nach Coaching-Ende durch Dokumentation des Abschlusses endgültig abgeschlossen werden. Ab dem Stichtag gibt es eine zeitliche Kulanz von 4 Wochen.

Verlauf 2016



Ø 1. Halbjahr

69%



Ø 2. Halbjahr

62%

Was wird gemessen? Eine Übersicht über Sollzahlen

4.3.5 Sollzahlen

Die SenIAS beabsichtigt, die Prozessqualität und Wirksamkeit des Jobcoachings ögB im Geschäftsjahr 2017 durch stärkere Strukturierung der Aktivitäten und gezielte Steuerung in Zusammenarbeit mit dem Dienstleister zgs consult GmbH deutlich zu erhöhen.

Die entsprechenden Sollwerte sind den geschäftspolitischen Prioritäten für das Geschäftsjahr 2017 zugeordnet:

Nr.	Geschäftspolitische Prioritäten (A-D) und Kennzahl	Steuerungsbedarf	Toleranzbereich	Sollwert	
A. Kontinuierliche Erhöhung der Integrationswirkung					I .HJ 2015 2 .HJ 2015 I .HJ 2016 2.HJ 2016
AI	Arbeitsaufnahme nach Coaching	< 17 %	17 % bis < 19 %	≥ 19 %	18% — 17% — 16% — 16%
AII	Arbeitsaufnahme nach Abschluss	< 14 %	14 % bis < 16 %	≥ 16 %	16% — 14% — 13% — 14%
B Beratungsqualität kontinuierlich steigern					
BI	Konsultationsdichte Q ₁	< 80 %	80 % bis < 90 %	≥ 90 %	50% — 57% — 75% — 68%
BII	Anteil persönlicher Konsultationen	< 80 %	80 % bis < 90 %	≥ 90 %	53% — 82% — 97% — 85%
BIII	Zielfestlegungsquote Q ₂	< 90 %	90 % bis < 100 %	≥ 100 %	47% — 61% — 65% — 70%
BIV	Konsultationen je Arbeitsstunde	< 0,27	0,27 bis < 0,4	≥ 0,4	0,16 — 0,21 — 0,22 — 0,29
C Dokumentationsqualität weiter verbessern					
CI	Reflexionsquote Q ₃	< 90 %	90 % bis < 100 %	≥ 100 %	65% — 72% — 74% — 80%
CII	Anteil korrekt abgeschlossener Coachings Q ₄	< 90 %	90 % bis < 100 %	≥ 100 %	k.A. — 39% — 69% — 62%
D Zielgruppe besser erreichen					
DI	Anteil Teilnehmer aus FAV	< 20 %	20 % bis < 25 %	≥ 25 %	17% — 16% — 14% — 18%
DII	Anteil Teilnehmer mit Maßnahmebezug	< 70 %	70 % bis < 80 %	≥ 80 %	65% — 59% — 70% — 76%
DIII	Anteil Konsultationen mit Maßnahmebezug	< 60 %	60 % bis < 70 %	≥ 70 %	49% — 50% — 52% — 52%

Was wird gemessen? Eine Übersicht über Kennzahlen

4.4 Soziodemografische Merkmale

Die Auswertung der soziodemografischen Merkmale zeigt, welche Personen vom Jobcoaching erreicht werden und wie sie dieses Angebot letztendlich nutzen. Für jedes Coaching werden teilnehmerbezogene soziodemografische Zahlen erhoben und aggregiert ausgewertet.

- Geschlechterverhältnis: Beratene Frauen und Männer in Bezug auf die Gesamtzahl der Teilnehmer.
- Altersverteilung: Beratene unter 25-, über 50- bzw. 55-Jährige in Bezug auf die Gesamtzahl der Teilnehmer.
- Migrationshintergrund: Teilnehmer mit nicht deutscher Staatsangehörigkeit in Bezug auf die Gesamtzahl der Teilnehmer sowie die Top-5-Herkunftsländer.
- Schulische Bildung: Art des höchsten, anerkannten Schulabschlusses in Bezug auf die Gesamtzahl der Teilnehmer.
- Berufliche Bildung: Art des höchsten, anerkannten Berufsabschlusses bzw. Hochschulabschlusses in Bezug auf die Gesamtzahl der Teilnehmer.

5 Wer misst wann? Ein Überblick über die Kompetenzen und Zuständigkeiten

Das Fachcontrolling basiert auf einem regelmäßigen Datenaustausch zwischen allen Akteuren. Jeder Akteur ist dazu aufgefordert – gemäß seines jeweiligen Aufgabenbereichs – aktiv an der Qualitätssicherung mitzuwirken.

5.1 Ständiges Monitoring auf Trägerebene

Die Träger sollen sich im Zuge des Fachcontrollings selbst fortlaufend monitoren. Dabei gilt es zu überprüfen, inwieweit sie die Vorgaben der Senatsverwaltung einhalten. Jeder Träger benennt mindestens einen Beratungsstellenadministrator. Dieser prüft regelmäßig, ob die Sollwerte auf Träger-Ebene erreicht werden. Sollte es zu Abweichungen kommen, muss sichergestellt werden, dass die Dokumentation korrekt erfolgt. Weiterhin soll geprüft werden, ob die Prozessvorgaben, wie im Geschäftsprozessmodell beschrieben, eingehalten werden.

5.2 Quartalsberichte an die Dienstleister

Jeder Träger erstellt einmal pro Quartal einen Träger-Bericht für den Dienstleister der Senatsverwaltung. Die Quartalsberichte beinhalten eine Auswahl an Qualitätskennzahlen, anhand derer eingeschätzt werden kann, ob die Prozessstandards eingehalten wurden und die Träger eine angemessene Auslastung vorweisen.

Der Dienstleister beurteilt anhand des Berichtes, ob die Vereinbarungen aus den Zuwendungsbescheiden eingehalten werden. Sollte es zu Abweichungen kommen, soll der Träger im Dialog klären, wie diese zustande kamen. Bei negativen Abweichungen sollte gemeinsam mit dem Dienstleister nach Ursachen und möglichst auch nach Lösungen gesucht werden. Vereinbarungen dazu werden im jeweiligen Bericht dokumentiert.

5.3 Monatsberichte an die Senatsverwaltung

Der Fachbereich KES erstellt immer zum 15. des Monats einen Monatsbericht. Dieser wird der Senatsverwaltung sowie dem Dienstleister der Senatsverwaltung bereitgestellt. Er enthält umfangreiche Angaben zur aktuellen Auslastung des Programms, sowie zu den Prozess- und Qualitätskennzahlen.

Die Senatsverwaltung beurteilt anhand des Berichtes, ob die politischen Ziele des Programms erreicht wurden. Bei negativen Abweichungen soll der Fachbeirat als kommunikatives Instrument genutzt werden, um die Ziele zu evaluieren.

6 Wie wird gemessen und gesteuert?

Die Dokumentation der teilnahmebezogenen Daten erfolgt gemäß den Vorgaben des Geschäftsprozessmodells vollständig in Casian. Die Erfassung bildet die Basis der Auswertung, die auf drei Wegen stattfinden soll. In diesem Kapitel werden drei vorgesehene Methoden ausführlich beschrieben.

6.1 Online-Statistik

Die Online-Statistik ermöglicht die Echtzeit-auswertung aller Daten in aggregierter Form, die zuvor in Casian dokumentiert wurden. Je nach Berechtigung können Daten ausgewertet werden, die beim eigenen Träger oder im untergeordneten Netzwerk dokumentiert wurden.

Es gibt ein festes Set an Kennzahlen, die standardmäßig von der Statistik ausgewertet werden. Zusätzlich kann jeder Benutzer eigene Statistiken zu allen dokumentierten Daten erstellen und diese kommentieren. Der Auswertungszeitraum kann frei gewählt werden. Allerdings verdeutlichen einige Statistiken die Inhalte in der monatlichen Betrachtung am besten.

6.2 Berichtssystem und Steuerungsimpulse

Das Berichtssystem stellt ein einheitliches Erfassungsdesign bereit und ermöglicht die elektronische Übermittlung aggregierter Daten. Die Berichte sollen in regelmäßigen Abständen von den Trägern erstellt werden. Der Berichtszeitraum kann je nach Bedarf angepasst werden, es empfiehlt sich ein quartalsweises Intervall.

Ein Verantwortlicher beim Träger ist damit beauftragt, einmal im Quartal den automatisch generierten Bericht auszufüllen und zu versenden. Dieser enthält einen kurzen Dokumentationsbogen zur Abfrage allgemeiner, trägerspezifischer Angaben. Automatisch werden den Berichten die erforderlichen Kennzahlen hinzugefügt. Jeder Träger kann seinen Bericht um eigene Statistiken ergänzen und bei Bedarf jede Statistik kommentieren.

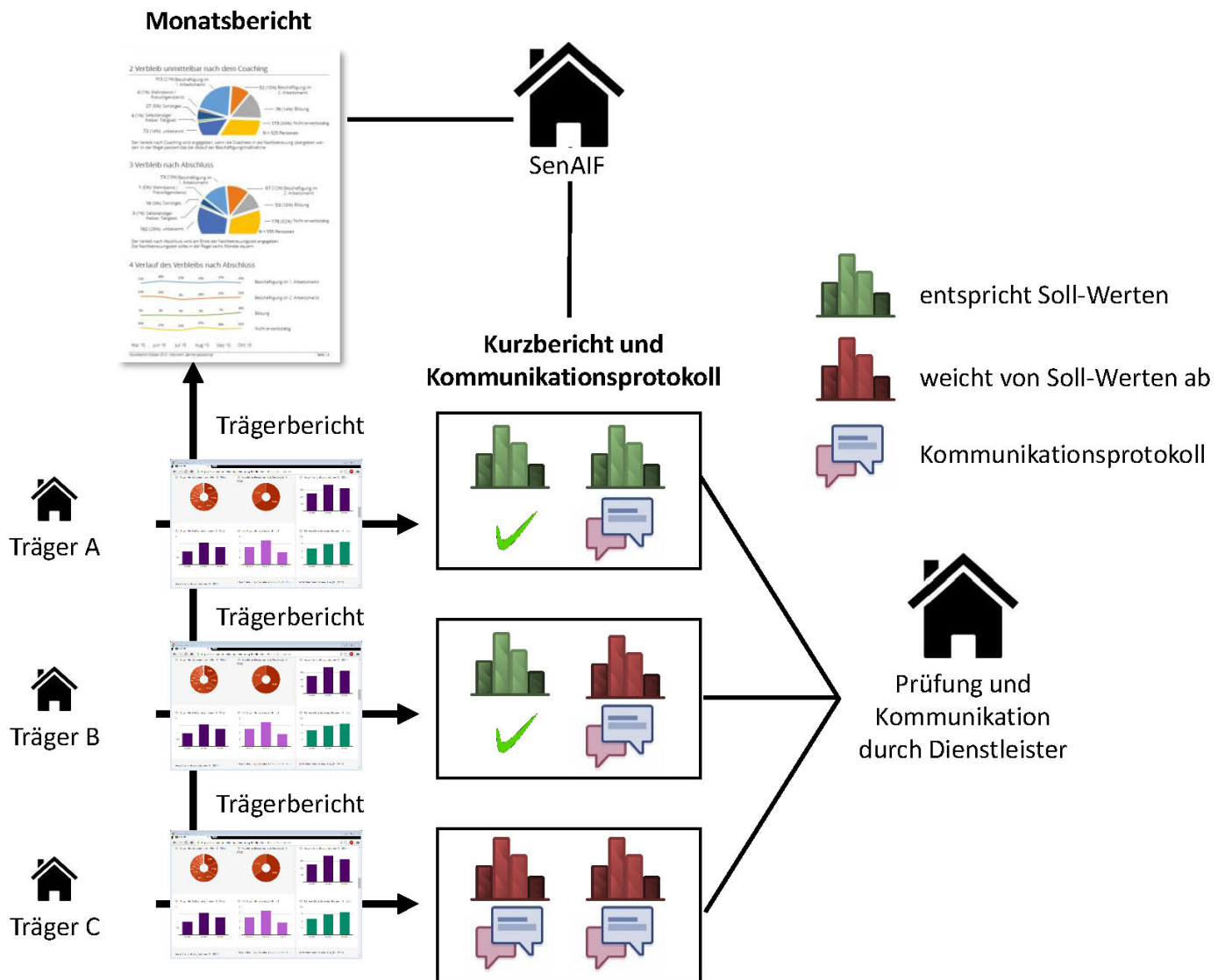
Das Berichtssystem prüft automatisch, ob einzelne Kennzahlen von den Soll-Vorgaben abweichen. Die Trägerberichte werden von dem Dienstleister der Senatsverwaltung geprüft und können von diesem bei Bedarf ebenfalls kommentiert werden. Die Kommentare werden in einem Kommunikationsprotokoll gespeichert und sind fester Bestandteil des Berichtes. Die Kommentare können bzw. sollen auch Steuerungsimpulse beinhalten. Sämtliche Kommentare werden in einem Kommunikationsprotokoll gespeichert.

6 Wie wird gemessen und gesteuert

6.3 Datenanalyse über den CSV Export

Der CSV-Export bietet die Möglichkeit, sämtliche dokumentierte Beratungsdaten zu exportieren. Der Export erfolgt in Form eines offenen Tabellenformats und kann mit jedem Tabellenverarbeitungs- oder Statistikprogramm geöffnet werden.

Der Export kann je nach Berechtigung für einzelne Nutzer oder ganze Beratungsstellen über einen selbst gewählten Zeitraum erfolgen. Träger können damit ihre gesamten Eingaben prüfen und sichern. Für die umfangreichen Gesamtberichte werden darüber hinaus mit Hilfe des Exports tiefergehende Analysen erstellt. Diese sind in den Monats- und Jahresberichten enthalten.



Impressum

Umsetzung



Bildung und E-Government



ARBEIT UND LEBEN DGB / VHS
Berlin-Brandenburg

ARBEIT UND LEBEN - DGB/VHS Berlin-Brandenburg Fachbereich KES Bildung und E-Government

Keithstr. 1/3

10787 Berlin

Telefon (030) 5130 192 21

office@berlin.arbeitundleben.de

www.kes-verbund.de

Das Projekt „Fachcontrolling im Berliner Jobcoaching“ wird von der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales gefördert.