

Implementierung von Performance Measurement im Jugendamt – Optimierung von Steuerung und Controlling am Beispiel der Hilfen zur Erziehung

* Tino Sattler

Die vorliegende Arbeit thematisiert die Möglichkeit zur Optimierung von Steuerung und Controlling am Beispiel der Hilfen zur Erziehung in einem Jugendamt. Der Fokus ist hierbei insbesondere auf die Implementierung eines Performance Measurement-Konzeptes gerichtet. Zunächst werden im Rahmen des ersten Kapitels der Anlass, Hintergrund und die Aktualität sowie die Einordnung in das New Public Management der folgenden Ausarbeitungen dargestellt. Im Anschluss wird ein Überblick zur Zielsetzung und zu den Methoden der Untersuchung gegeben.



Ausgangslage

In dieser Masterarbeit wurde das Thema Performance Measurement (PM) unter Berücksichtigung des New Public Management am Beispiel der Hilfen zur Erziehung (HzE) im Jugendamt bearbeitet. Die aufgestellte Zielsetzung, einen konzeptionellen PM-Ansatz als anwendungsbezogenes Planungs- und Steuerungsinstrument in Form einer Handlungsempfehlung zu entwickeln, sollte durch das Herausarbeiten von Teilzielen erreicht werden. Hierbei standen die Ermittlung einer effektiven Controllingorganisation, die Festlegung eines geeigneten PM-Konzeptes sowie die Auswahl von Rahmenbedingungen, Schlüsselfaktoren und Indikatoren für einen Implementierungsprozess im Fokus. Zur Überprüfung der Teilzielerreichung wurden in den Kapiteln die Ergebnisse herausgearbeitet, um im vorletzten Abschnitt die gesammelten Erkenntnisse zusammenfassend in einer Handlungsempfehlung darzustellen.

Ziel und Methoden

Im zweiten Kapitel war zu untersuchen, welche besonderen Anforderungen an die Steuerung und das Controlling der HzE zu stellen sind. Insbesondere die Darstellung des sozialrechtlichen Dreiecksverhältnisses gab Aufschluss über die Besonderheiten im Jugendamt. Weiterhin konnte herausgestellt werden, dass Controlling und PM zwei sich ergänzende Konzepte sind. Im Zuge des dritten Kapitels wurden drei PM-Konzepte beschrieben. Hieraus resultierte, im Rahmen einer Best-Practice-Würdigung, die Empfehlung der Balanced Scorecard (BSC) als geeignetstes Konzept. Darauf aufbauend erfolgte im vierten Kapitel eine abschließende Auswahl von zielgerichteten Kennzahlen, Messgrößen und Zielwerten einer BSC. Die besonderen Umweltfaktoren sowie die voranschreitende Komplexität gaben zudem Aufschluss über die Notwendigkeit einer BSC.

Weiterhin wurde aufgezeigt, dass die im Allgemeinen vier zu betrachtenden Perspektiven einer BSC, um eine fünfte erweitert werden sollte. Somit konnte letztlich eine Bündelung von allen rele-

vanten sowie notwendigen Informationen für eine Steuerung und damit für das Controlling erfolgen.

Ergebnisse

Im Resümee der einzelnen Erkenntnisse wurde die eingangs dargestellte zentrale Zielsetzung einer Handlungsempfehlung erreicht. Ein PM-Ansatz, in Form einer BSC, hat sich als ein geeignetes Tool für die Jugendämter erwiesen, um eine Optimierung von Steuerung und Controlling der HzE zu erzielen. Vor dem Hintergrund der zunehmenden Aufgabenfülle und der sich immer schneller veränderten Umwelt ist es umso bedeutender, monetäre und nicht-monetäre Ressourcen gezielt zu betrachten und zu steuern. Ungeachtet dessen müssen Führungskräfte die Sinnhaftigkeit eines solchen Ansatzes und die Notwendigkeit eines Veränderungsprozesses allen Beteiligten kommunizieren. PM baut letztlich auf einer lernfähigen Organisation auf, in der auch das Thema Controlling verstanden und akzeptiert werden muss. Die entwickelten Handlungsempfehlungen können dabei als Leitlinie für die Jugendämter dienen. Der konzeptionelle Rahmen ist allerdings an die individuellen Gegebenheiten anzupassen.

BetreuerInnen: Herr Prof. Dr. Jürgen Stember

Studiengang: Public Management (M.A.)

Praxispartner: -