

Achim Poppelreuther



Organisationsuntersuchung im Amt für Kinder, Jugendliche und Familien des Kreises Warendorf

Präsentation Projektergebnisse am 30. Mai 2005

 **WIBERA**

Wirtschaftsberatung AG
Ein Unternehmen der Gruppe
PwC Deutsche Revision AG

- Erhöhung der Fachlichkeit und Wirksamkeit (Qualität) der Aufgabenerfüllung
- Verbesserung der Wirtschaftlichkeit durch effiziente Aufbau- und Ablaufstrukturen
- Optimierung des Ressourceneinsatzes bei den HzE
- Ermittlung einer sachgerechten Personalausstattung
- Förderung optimaler Arbeitsbedingungen (Arbeitsmittel etc.)

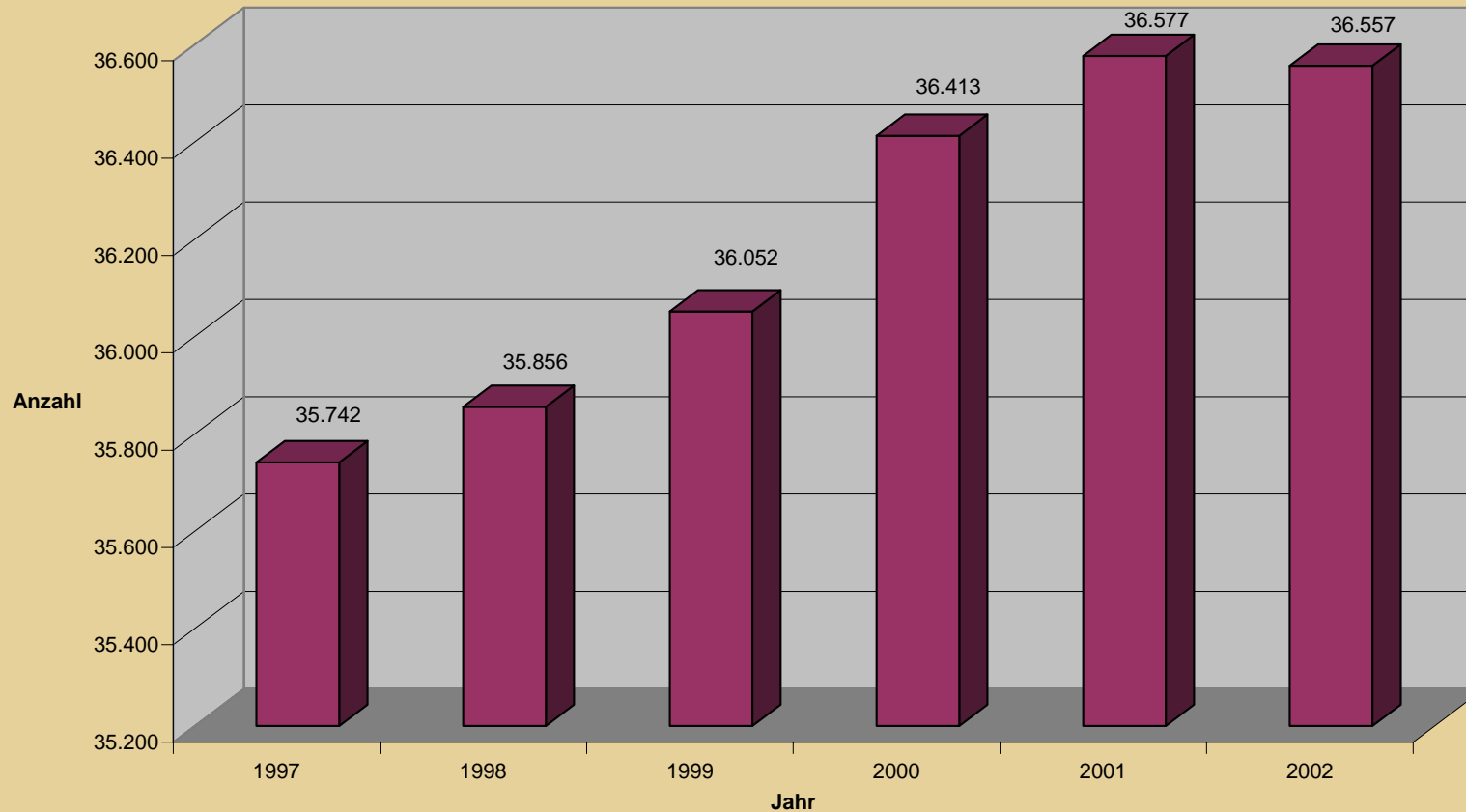
Gesamtziel: Konzept für ein leistungsfähiges, kunden- und mitarbeiterorientiertes AKJF

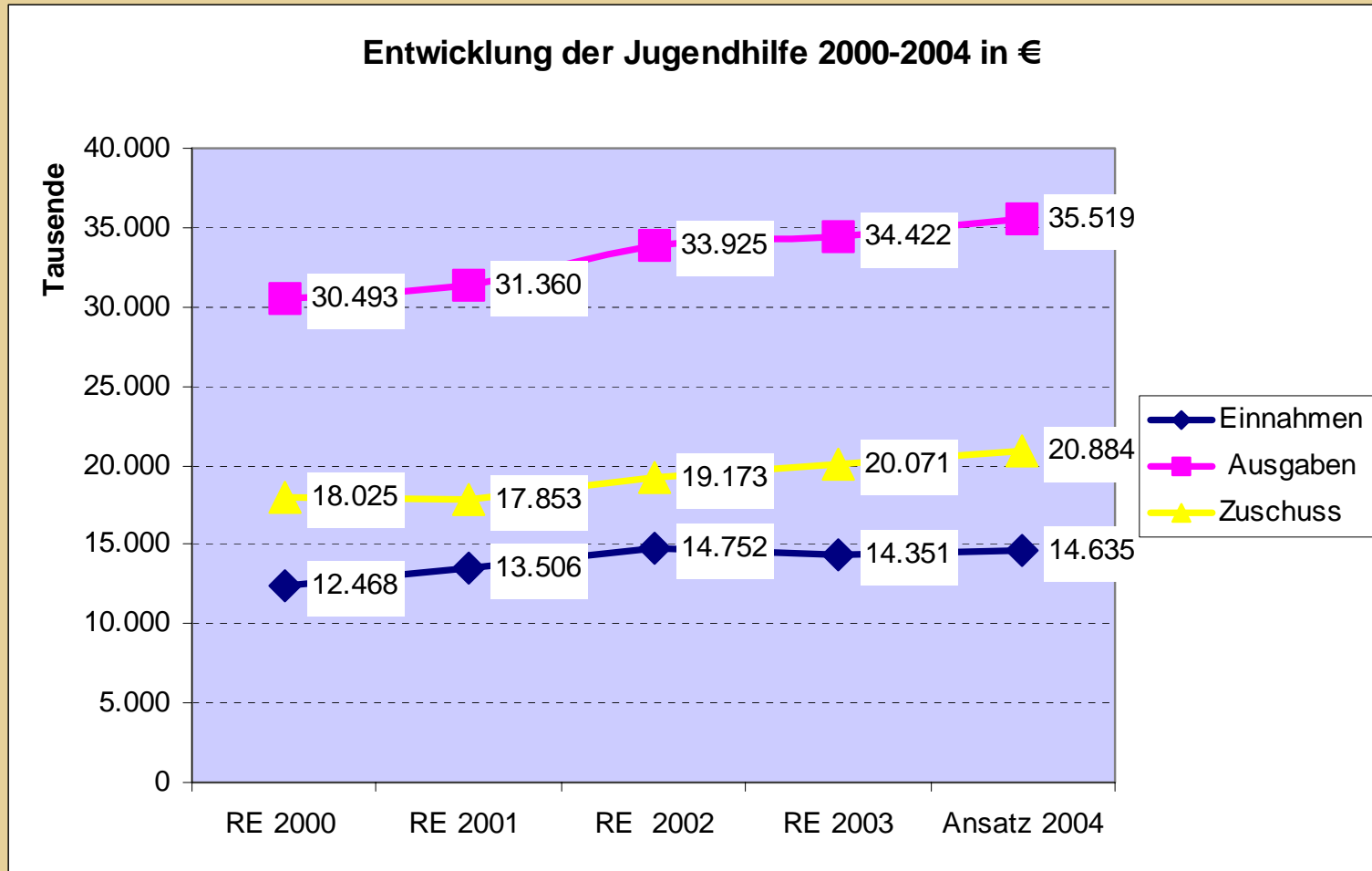


- Aufgaben
- Organisation
- Personal
- Arbeitsmittel
- Hilfen zur Erziehung
- Management

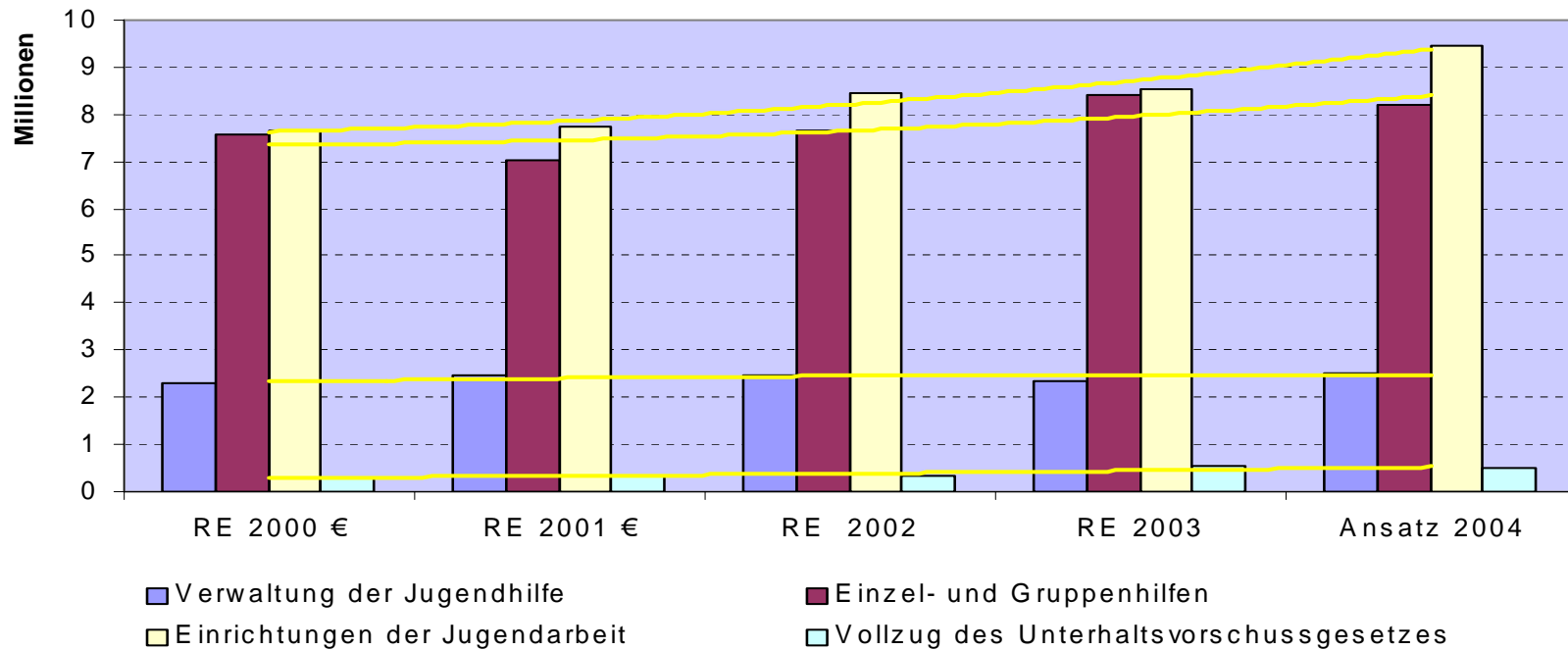
Entwicklung Anzahl der Jugendhilfeeinwohner

Entwicklung der Jugendeinwohner (0-18 Jahre) im Kreis Warendorf

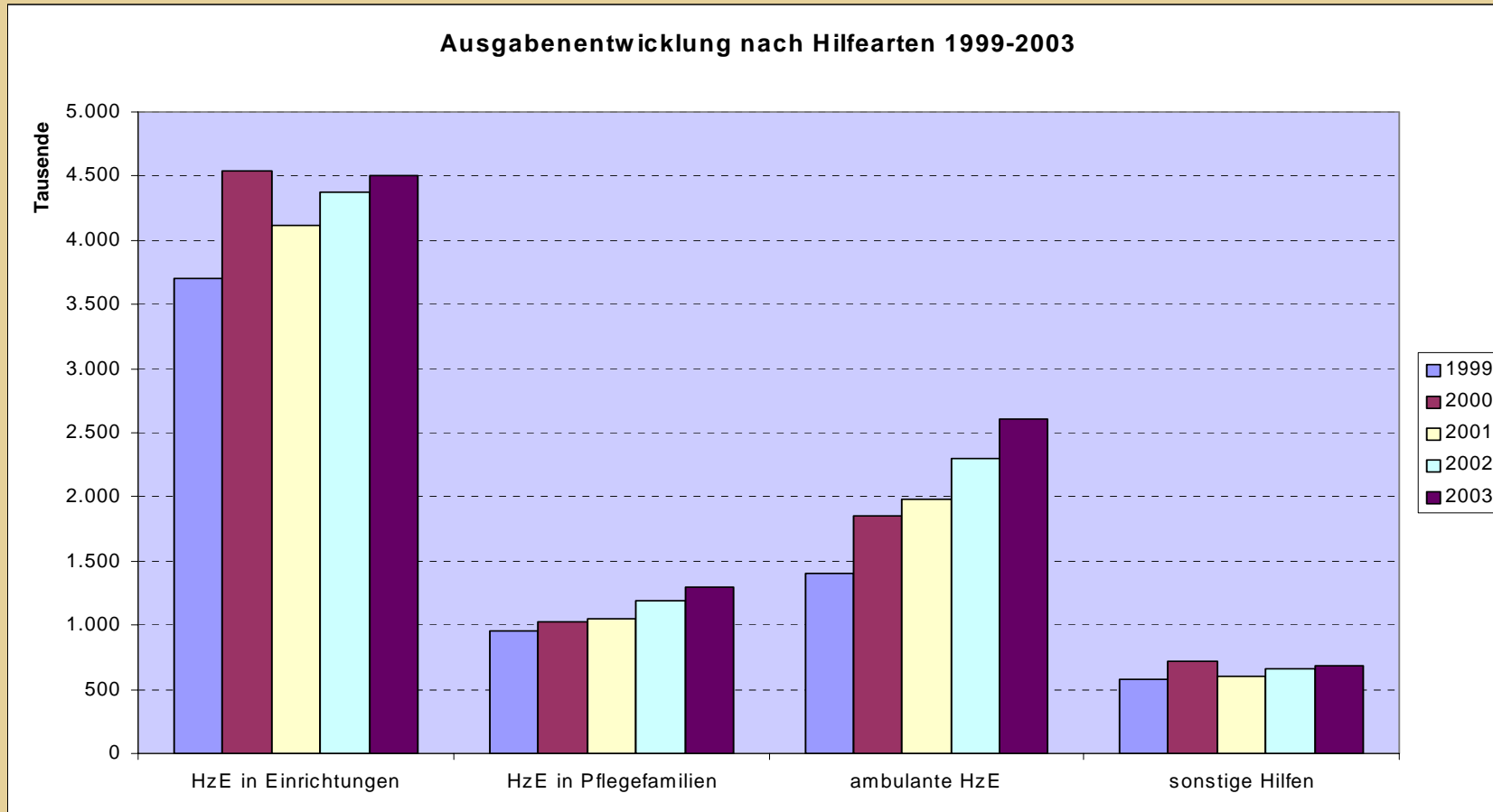




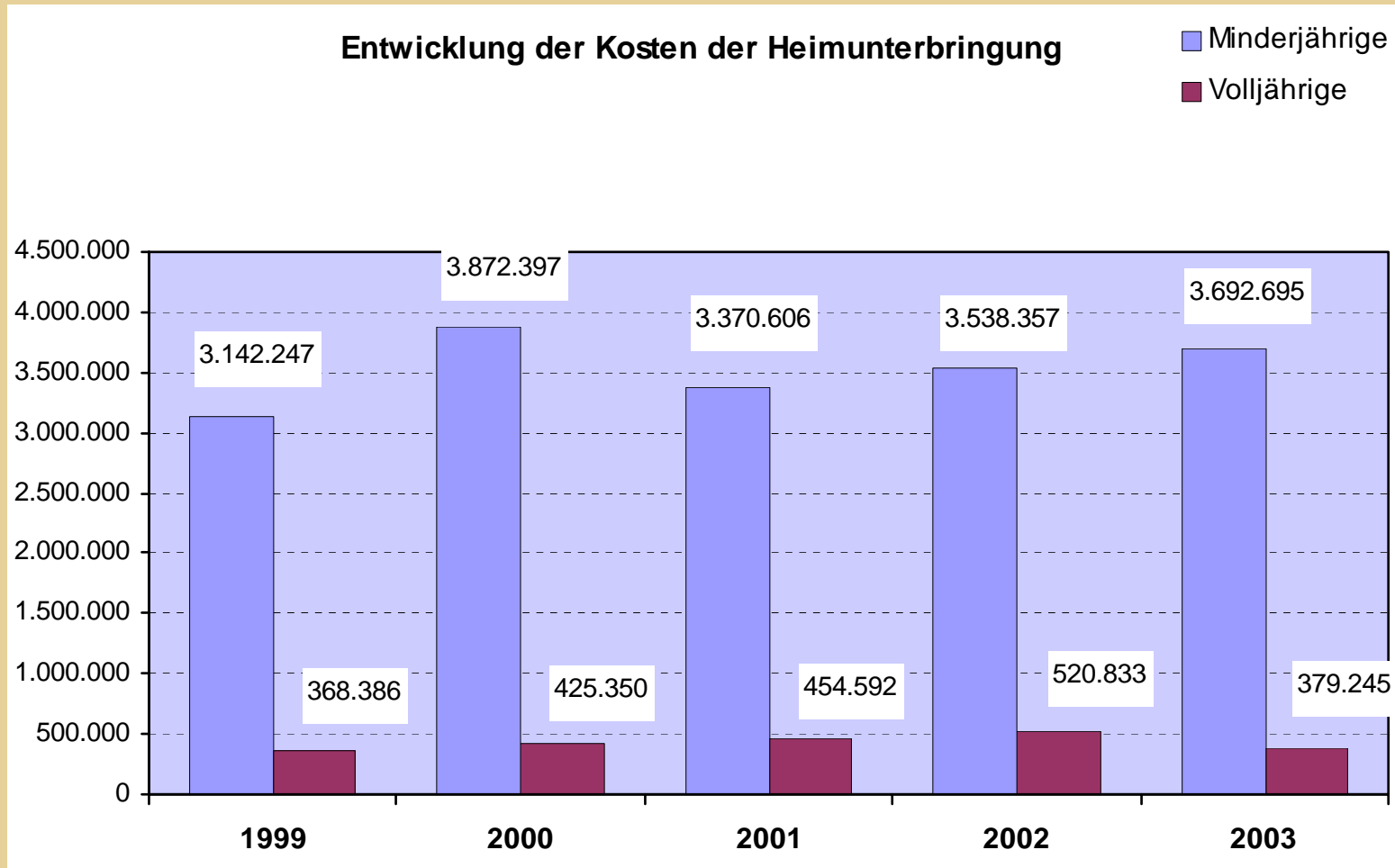
Entwicklung des Zuschussbedarfes für die Jugendhilfe 2000-2004



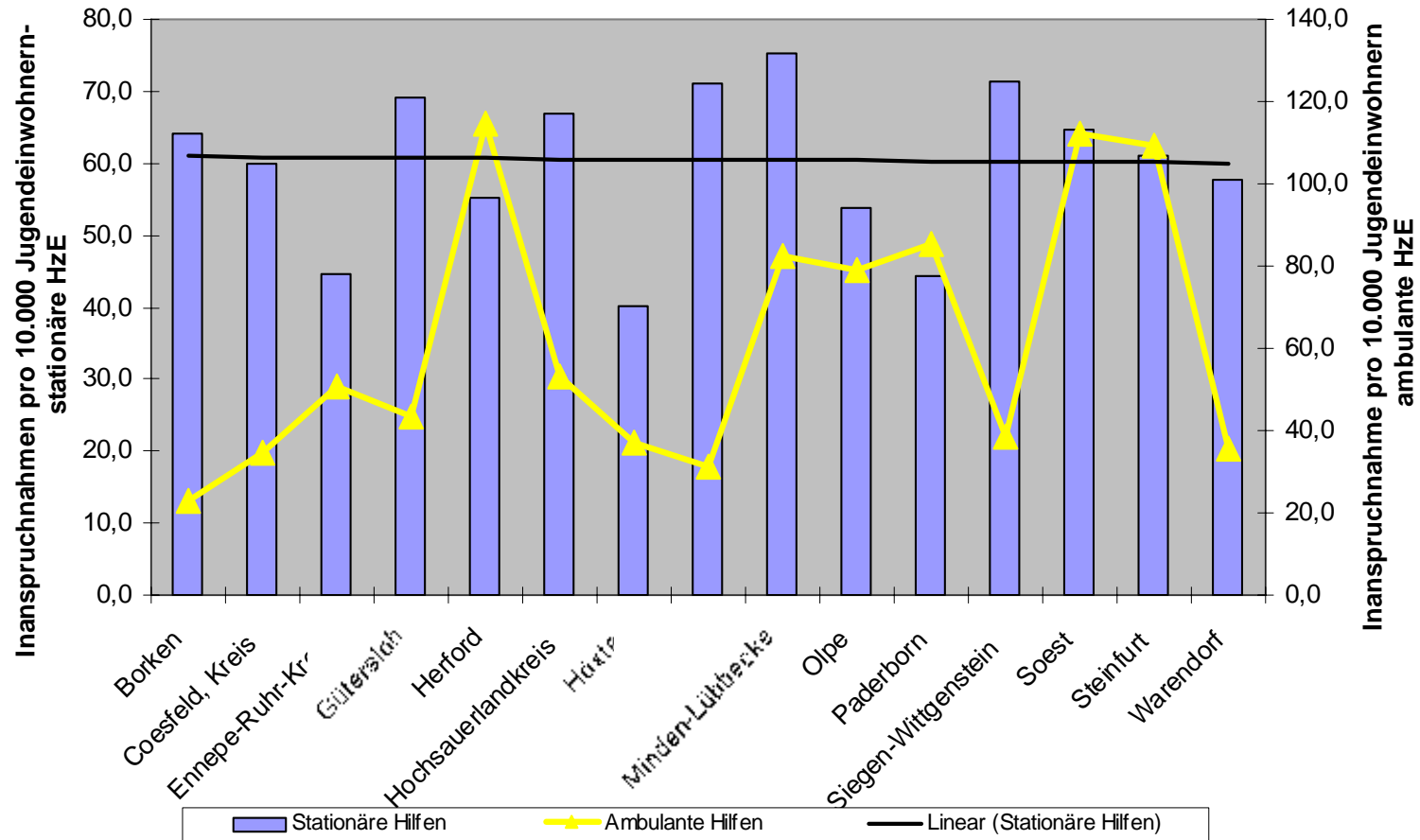
Entwicklung der Ausgaben nach Hilfearten



Entwicklung der Kosten der Heimunterbringung



Interkommunaler Vergleich HzE NRW 2002



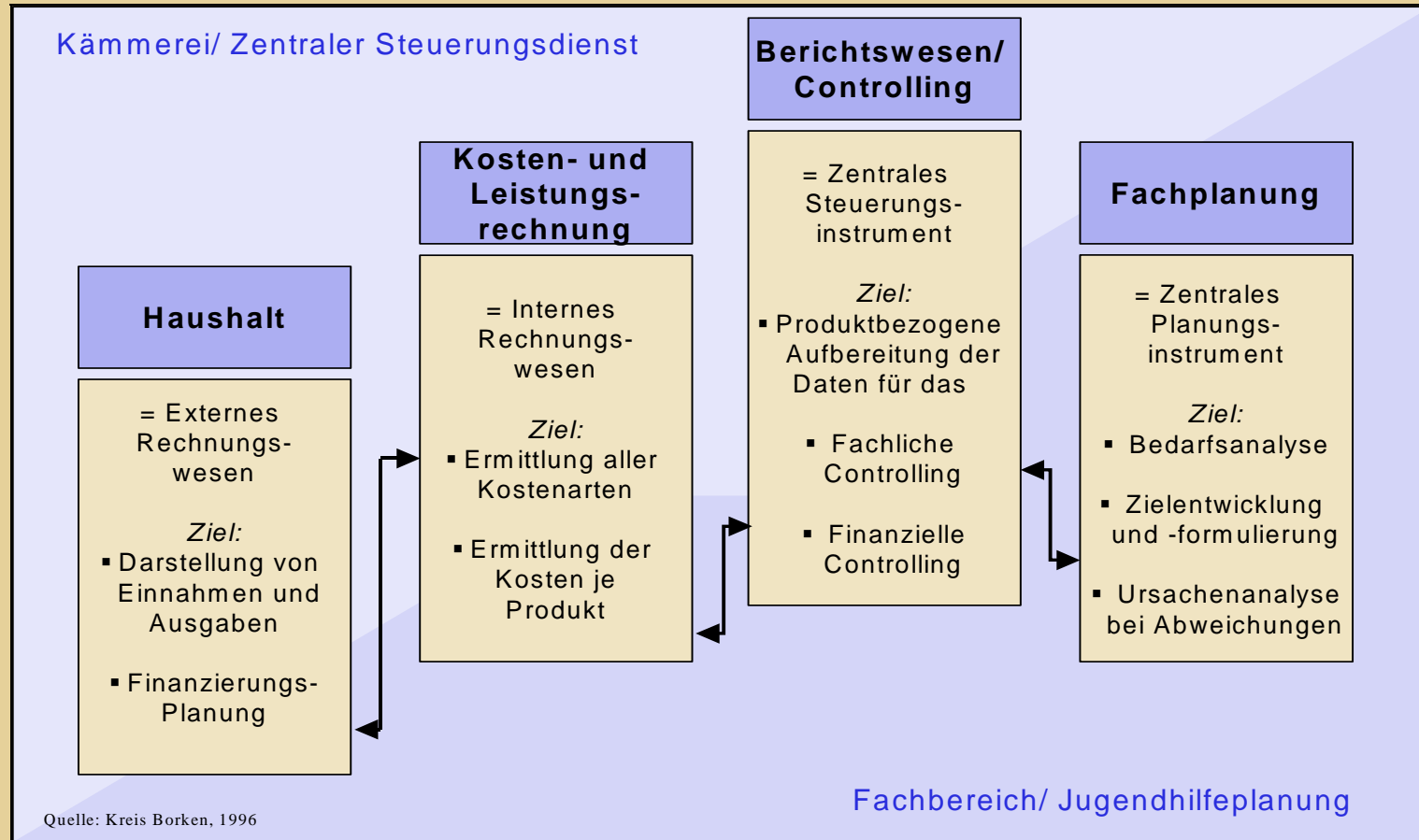
Konsolidierungspotenziale 2004 für den Bereich ambulante Hilfen

- Verhinderung von Clearing-Fällen
- Verkürzung der Laufdauer
- Vermeidung von Erziehungshilfen und SPFH-Fällen

Fallart	IST 2003	SOLL 2004	Einsparung/ Jahr
SPFH	65	60	68.400
EB	56	51	76.000
Tagesgruppe	32	27	138.000
Clearing-Fälle (alle ambulanten Hilfen)		60	114.000
Summe			396.400

Das AKJF hat in den vergangenen Jahren bereits wichtige Schritte zur Modernisierung unternommen (Sozialraumorientierung, Hilfeplanung, Qualitätsmanagement); gleichwohl gibt es Optimierungsmöglichkeiten:

- Strategische Planung intensivieren (Festsetzung von Handlungsschwerpunkten - Strategiepapier)!
- Ziel- und Leistungsvereinbarungen erstellen!
- Berichtswesen und Controlling verfeinern!
- Fachbereichsdatenbanken aufbauen, regelmäßig pflegen und auswerten!
- Steuerungskreislauf jährlich „durchlaufen“!



Quelle: Kreis Borken, 1996

Personal ist der Schlüsselfaktor Nr. 1

- Altersdurchschnitt = 41,5 Jahre, Altersstruktur unausgewogen
- Krankheitsbedingte Fehlzeitenquote ist leicht überdurchschnittlich!
- Formalqualifikation der Mitarbeiter ist aufgabengerecht!
- Leistungsfähigkeit und Leistungsbereitschaft auf der Basis von personen- und bereichsspezifischen Anforderungsprofilen und Maßnahmenplänen gezielt fördern!
- Regelmäßig Mitarbeiterbefragungen durchführen!

- Anwendungsmöglichkeiten der Bürokommunikation und der Fachanwendung stärker nutzen!
- Leistungsfähigere Fachanwendung anschaffen!
- Anzahl der Internetzugänge (sukzessive) erhöhen (Ist = 40 %)!
- Internetauftritt des AKJF optimieren (virtuelles Jugendamt)
- Elektronisch gestütztes Wissensmanagement ausbauen!
- Bedarfsgerechte Schulungen und Betreuung der Anwender gewährleisten (z. B. Auffrischungsschulungen, IT-Beauftragte bzw. Koordinatoren im AKJF)

Postulat = klientenfreundlichen AKJF bzw. familienfreundlicher Kreis

- Bereichsspezifische Leitbilder und Leistungsbeschreibungen zur nachhaltigen Förderung der Dienstleistungsorientierung erarbeiten (Definition von Qualitätsstandards)!
- Raumsituation im AKJF klientenfreundlicher gestalten!
- Mitarbeiter im Umgang mit den Klienten schulen!
- Bereichsspezifische Klientenbefragungen durchführen!
- Neue Medien verstärkt für den Kontakt mit dem Bürger nutzen (Entwicklung eines Internetwegweisers – Jugendhilfe-Portal!
- Telefonische Ansprechbarkeit außerhalb der Geschäftszeiten sicherstellen!

- Informationsaustausch und Entscheidungsprozesse durch regelmäßige Teilnahme der WiHi an Teambesprechungen der Regionalteams optimieren!
- Prinzip der ganzheitlichen WiHi-Sachbearbeitung realisieren!
- Synergieeffekte durch Einrichtung eines gemeinsamen SG Heranziehung von Unterhaltspflichtigen für Sozialamt und AKJF realisieren (Fachlichkeit, Einnahmeverbesserung)!
- Gewinnung von Einzelvormündern intensivieren!
- Bedarf an zentral erbrachten Schreibdienstleistungen durch konsequente Nutzung der Textverarbeitung verringern!
- Informationstechnische Unterstützung kann in allen Bereichen noch optimiert werden!

Regionalteams leisten insgesamt eine fachlich gute Arbeit, dennoch gibt es signifikante Optimierungspotenziale:

- Teambesprechungen vermehrt durch „kollegiale Beratung“ ergänzen!
- Studium von Fachliteratur etc. durch Bereitstellung zeitlicher Ressourcen sowie IT-gestützter Informationen ermöglichen!
- Weitere Optimierung des Fallmanagements möglich:
- Anteil formloser Betreuungen erhöhen!
- Problem: Engpässe bei der Einleitung von Hilfen (nur über Wartelisten)

- Maßnahmenbeschreibung im Rahmen der Hilfeplanung weiterentwickeln (genauere Zieldefinition erleichtert Operationalisierung der Hilfen)!
- Fachliche und wirtschaftliche Schlussbilanz bei der Beendigung von Hilfen zur Erziehung erstellen!
- Jährlich konkrete Zielvereinbarungen mit Regionalteams abschließen!
- Regionalteams insgesamt um 3,00 Stellen verstärken

- Jährliche Zielvereinbarungen mit AKJF abschließen!
- Fallmanagement optimieren!
- Verantwortlichkeit der Regionalteams und der einzelnen Fachkräfte stärken!
- Personelle, organisatorische, informationstechnische und räumliche Rahmenbedingungen verbessern!
- Personalentwicklung gezielt und nachhaltig betreiben!

- Im interkommunalen Vergleich ist das AKJF gemessen an den Kriterien Dienstleistungsqualität und Wirtschaftlichkeit insgesamt gut aufgestellt!
- Dennoch gibt es eine Reihe signifikanter Optimierungsmöglichkeiten, die in den nächsten Monaten realisiert werden sollten!
- Maßnahmenkatalog mit insgesamt 76 Vorschlägen systematisch abarbeiten!



Herzlichen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!

Ihr

Achim Poppelreuther

030 – 263 612 16 joachim.poppelreuther@de.pwc.com

030 – 263 612 96 brunhild.dathe@de.pwc.com