



Für Sie am Stand:

Manuela **Leyendecker**

Sabine **Wißdorf**

Bruno **Hastrich**

Marco **Szlapka**

1995

Arbeitsgruppe „Jugendhilfeplanung“ an der Universität Essen (u.a. Frau Dr. Angelika Kordfelder) reagiert auf den zunehmenden Forschungs- und Beratungsbedarf der Akteure der Jugendhilfe.

Gründung des Instituts unter Leitung von Prof. Dr. Bruno W. Nikles

1999

bezog das *IN/S/O* eigene Räume in der Overbergstraße in Essen.

Personal-, Konzept- und Organisationsentwicklung auch in weiteren Feldern der sozialen Arbeit.

2005

Büro in Süddeutschland eröffnet

1. Das Institut

2. Unsere Leistungen

3. Personalbemessung

4. Qualitätsentwicklung

5. Zielorientierte Steuerung

6. Prozessmanagement

7. Fortbildung

8. § 79a SGB VIII – eine neue Herausforderung

2007

Neue Struktur *IN/S/O* e.V.:

Mit Bruno Hastrich und Sabine Wißdorf übernahmen Mitarbeiter aus der Beratungsarbeit Verantwortung im Vereinsvorstand und in der Institutsleitung. Marco Szlapka sichert als Geschäftsführer die Kontinuität in der Leitung.

Prof. Nikles und Frau Dr. Kordfelder (seit 2004: Bürgermeisterin der Stadt Rheine) begleiten seitdem die Institutsarbeit im Kuratorium.

Die neue Aufstellung gewährleistet weiterhin das Zusammenspiel von hoher Fachlichkeit und konkreter beruflicher Felderfahrung. Gleichzeitig können die Anfragen aus den erweiterten Beratungsfeldern zeitnah, effizient und kundenorientiert bearbeitet werden.

1. Das Institut

2. Unsere Leistungen

3. Personalbemessung

4. Qualitätsentwicklung

5. Zielorientierte Steuerung

6. Prozessmanagement

7. Fortbildung

8. § 79a SGB VIII – eine neue Herausforderung

Fachlichkeit des *IN/S/O*

baut auf die gewachsene Verbindung von universitärer Forschung und Praxiserfahrung der *IN/S/O*-Mitarbeiter/-innen.

Jedes Beratungsprojekt wird im Rahmen der regelmäßigen Fachgespräche aller *IN/S/O*-Mitarbeiter/-innen interdisziplinär qualifiziert und begleitet – diese interne „Qualitätssicherung“ entwickelte das *IN/S/O* zum verlässlichen Standard seiner Arbeit.

Erfahrungen und Ergebnisse werden in Forschungs- und Projektpublikationen veröffentlicht.

Bei allen Veränderungen bleibt die Option für ein subsidiäres Gesellschaftsverständnis Teil des *IN/S/O*-Profils .

1. Das Institut

2. Unsere Leistungen

3. Personalbemessung

4. Qualitätsentwicklung

5. Zielorientierte Steuerung

6. Prozessmanagement

7. Fortbildung

8. § 79a SGB VIII – eine neue Herausforderung

Heute

Vielfältige Leistungen in fünf Geschäftsfeldern:

- ☞ Sozial- und Jugendhilfeplanung
- ☞ Organisationsentwicklung
- ☞ Personalentwicklung
- ☞ Strategie und Steuerung
- ☞ Innovation von Handlungsprozessen und Hilfeformen

Der gesellschaftliche Wandel verändert die Lebenslagen der Menschen und nachfolgend die Gestalt der Wohlfahrtspflege und der sozialen Dienste.

Unser Ziel

Das *IN/S/O* analysiert diese Entwicklungen und unterstützt die Akteure im Feld der sozialen Arbeit bei der Gestaltung.

1. Das Institut

2. Unsere Leistungen

3. Personalbemessung

4. Qualitätsentwicklung

5. Zielorientierte
Steuerung

6. Prozessmanagement

7. Fortbildung

8. § 79a SGB VIII
– eine neue
Herausforderung

☞ **Sozial- und Jugendhilfeplanung**

- ✓ Wir **konzeptionieren** Ihren **Planungsprozess** oder liefern Ihnen entsprechende Entscheidungshilfen.
- ✓ Wir **begleiten umfassende Prozesse** der Sozialplanung.
- ✓ Wir **gestalten Planungswerkstätten** und **moderieren** Planungsgremien.
- ✓ Wir erstellen **fachliche Gutachten** für Sie.
- ✓ Wir führen einzelne **empirische Erhebungen** oder auch Sozialraumanalysen durch.

1. Das Institut

2. Unsere Leistungen

3. Personalbemessung

4. Qualitätsentwicklung

5. Zielorientierte
Steuerung

6. Prozessmanagement

7. Fortbildung

8. § 79a SGB VIII
– eine neue
Herausforderung

☞ **Organisationsentwicklung**

- ✓ Wir **analysieren** mit Ihnen den **Status quo** Ihrer Organisation und klären **Entwicklungsbedarfe**.
- ✓ Wir bieten Ihnen für Ihre Fragestellungen **individuelle Interventionen** an und setzen diese mit Ihnen um.
- ✓ Wir bieten je nach Verlauf des Entwicklungsprozesses punktgenau **ergänzende oder begleitende Maßnahmen** an.
- ✓ Wir **beteiligen Ihre Mitarbeiterschaft**, um den nachhaltigen Erfolg von Veränderungen zu sichern.

1. Das Institut

2. Unsere Leistungen

3. Personalbemessung

4. Qualitätsentwicklung

5. Zielorientierte
Steuerung

6. Prozessmanagement

7. Fortbildung

8. § 79a SGB VIII
– eine neue
Herausforderung

☞ **Personalentwicklung**

- ✓ Wir beraten und begleiten Sie bei der **Entwicklung und Einführung eines Konzeptes** zur strategischen Personalentwicklung.
- ✓ Wir unterstützen Sie bei der **Auswahl, Anpassung und Einführung von Instrumenten** der Personalentwicklung.
- ✓ Wir **qualifizieren Ihre Führungskräfte** für eine fachkundige und souveräne Entwicklung ihres Personals.
- ✓ Wir unterstützen Sie bei der **Gewinnung qualifizierter Mitarbeiter/-innen**.
- ✓ Wir installieren ein fachlich qualifiziertes und steuerbares System der **Personalbemessung**.

1. Das Institut

2. Unsere Leistungen

3. Personalbemessung

4. Qualitätsentwicklung

5. Zielorientierte
Steuerung

6. Prozessmanagement

7. Fortbildung

8. § 79a SGB VIII
– eine neue
Herausforderung

☞ **Strategie und Steuerung**

- ✓ Wir beraten und geben Unterstützung bei der **Entwicklung** Ihres **Leitbildes** und der **strategischen Zielvorgaben**.
- ✓ Wir bauen mit Ihnen ein **Zielsystem** auf, das die strategischen Ziele in haushaltsbezogene oder kurzfristig erreichbare Handlungsziele gliedert. Diese werden mit Zielsetzungen für die beteiligten Organisationseinheiten, die Teams und einzelnen Stellen verknüpft.
- ✓ Wir bauen ein **effizientes Berichtswesen** auf.
- ✓ Wir installieren passende und wirkungsvolle **Steuerungsinstrumente**.

1. Das Institut

2. Unsere Leistungen

3. Personalbemessung

4. Qualitätsentwicklung

5. Zielorientierte
Steuerung

6. Prozessmanagement

7. Fortbildung

8. § 79a SGB VIII
– eine neue
Herausforderung

☞ **Innovation von Handlungsprozessen und Hilfeformen**

- ✓ Wir stellen Ihnen einen **fachlichen Rahmen für die Reflexion** Ihrer Angebote und der veränderten Lebenswirklichkeit Ihrer Kundschaft zur Verfügung.
- ✓ Wir **entwickeln** mit Ihnen **neu gestaltete Hilfeformen.**
- ✓ Wir **bereiten Ihre Mitarbeiter/innen** auf die Implementierung der Arbeitsprozesse **vor und moderieren** den Einführungsprozess.
- ✓ Wir **entwickeln** mit Ihnen **Arbeitsinstrumente**, einschließlich der Unterstützung durch Software-Lösungen, die in Ihre EDV-Umgebung eingepasst werden, zur Unterstützung der qualitätsgesicherten Umsetzung der Hilfeangebote.

1. Das Institut

2. Unsere Leistungen

3. Personalbemessung

4. Qualitätsentwicklung

5. Zielorientierte
Steuerung

6. Prozessmanagement

7. Fortbildung

8. § 79a SGB VIII
– eine neue
Herausforderung

☞ **Personalbemessung**

- ✓ Bisherige Arbeitsprozesse beschreiben
- ✓ Fachliche Standards definieren
- ✓ SOLL-Arbeitsprozesse ableiten
- ✓ Zeitbedarfe ermitteln
- ✓ Teilprozesse zählen
oder hilfsweise mit dem Fallzahlenkonzept
die benötigte Jahresarbeitszeit ermitteln
- ✓ Definierte Prozesse in der EDV hinterlegen
und im Arbeitsalltag implementieren

1. Das Institut

2. Unsere Leistungen

3. Personalbemessung

4. Qualitätsentwicklung

5. Zielorientierte
Steuerung

6. Prozessmanagement

7. Fortbildung

8. § 79a SGB VIII
– eine neue
Herausforderung

☞ Personalbemessung

Prozessbeschreibung

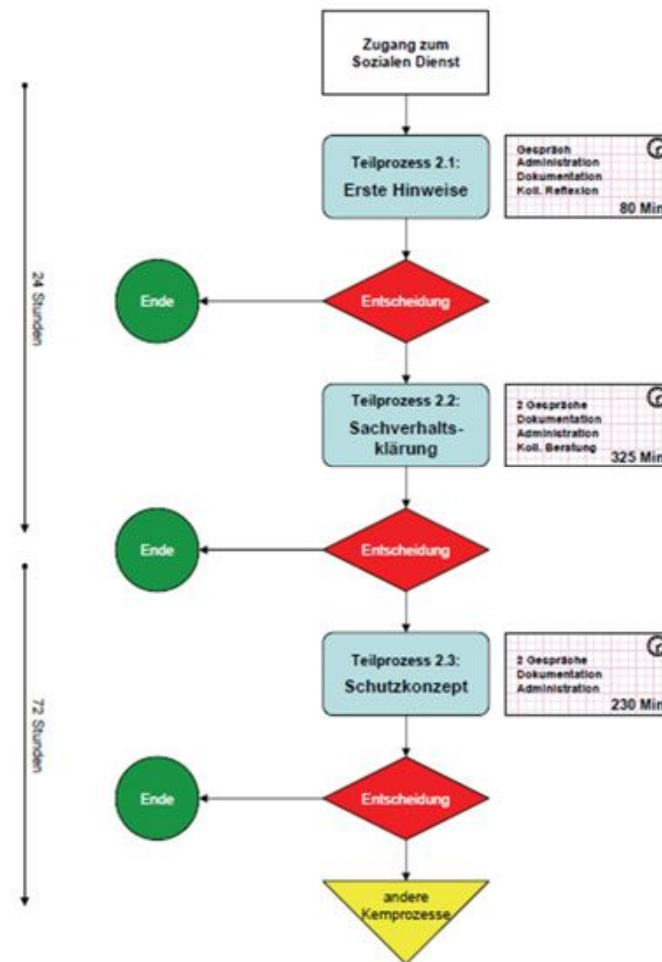
Teilprozess X.1	„Bezeichnung“ <i>soweit nach einer Entscheidungsraute alternative Teilprozesse folgen, wird an die Ziffer ein kleiner Buchstabe angefügt</i>
Ziel / Ergebnis	
Aktivitäten	Auflistung der wesentlichen Aktivitäten / Tätigkeiten ggf. Benennung wichtiger Handlungsoptionen
Prozess-beteiligte	Auflistung der am Prozess unmittelbar beteiligten Personen, Funktionen u./o. Institutionen
Schnittstellen	Auflistung der am Prozess mittelbar beteiligten Personen, Funktionen u./o. Institutionen, also solche bei denen durch den Teilprozess eigene Prozesse/Aktivitäten ausgelöst werden, deren Ergebnis im weiteren Fortgang des Teil- oder Kernprozesses benötigt werden (z.B.: Wirtschaftliche Jugendhilfe), oder an die der Hilfesuchende weiter vermittelt wird.
Instrumente / Dokumente	Auflistung aller für den Prozess zu nutzenden Dokumente und Instrumente, einschl. Verweise auf die EDV-Erfassung
Zeitbedarf + Frist	Tätigkeitstypen mit Angabe zur Häufigkeit und/oder Dauer Frist zwischen Start und Ende des TP
Anmerkungen	Hinweise und Kommentare

1. Das Institut
2. Unsere Leistungen
- 3. Personalbemessung**
4. Qualitätsentwicklung
5. Zielorientierte Steuerung
6. Prozessmanagement
7. Fortbildung
8. § 79a SGB VIII
– eine neue Herausforderung

☞ Personalbemessung

Flowchart

Kernprozess 2: § 8a SGB VIII - Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung



Personalbemessung der Jugendämter in Bayern - PeB

ZBFG - Bayerisches Landesjugendamt

1. Das Institut
2. Unsere Leistungen
- 3. Personalbemessung**
4. Qualitätsentwicklung
5. Zielorientierte Steuerung
6. Prozessmanagement
7. Fortbildung
8. § 79a SGB VIII – eine neue Herausforderung

☞ **Qualitätsentwicklung**

- ✓ Bedarfe der Klient(inn)en und Anforderungen der Kostenträger analysieren
- ✓ Eigene Ziele und Fachliche Standards definieren
- ✓ Kundenbezogene Kernprozesse und deren angezielte Ergebnisse identifizieren
- ✓ SOLL-Arbeitsprozesse ableiten
- ✓ Führungs- und Unterstützungsprozesse optimieren
- ✓ Qualitätskontrolle und Qualitätskreislauf implementieren

1. Das Institut

2. Unsere Leistungen

3. Personalbemessung

4. Qualitätsentwicklung

5. Zielorientierte
Steuerung

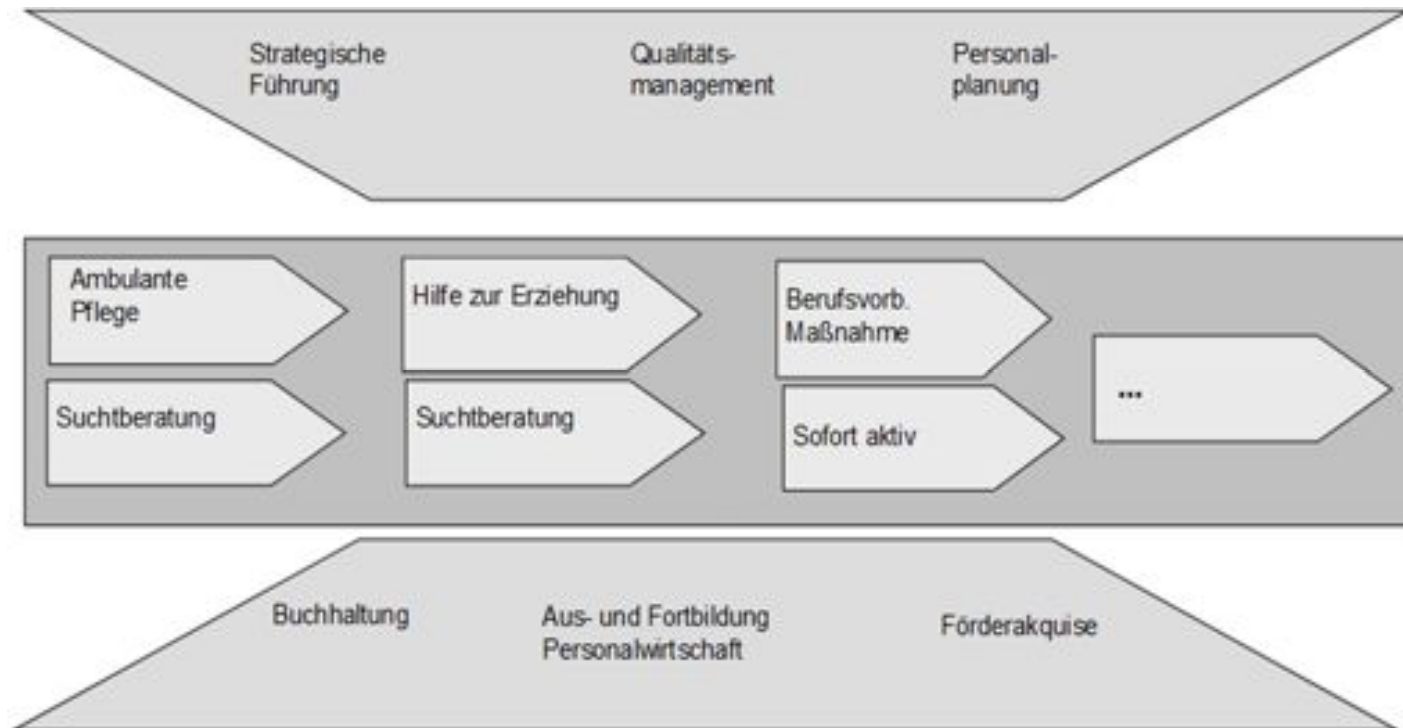
6. Prozessmanagement

7. Fortbildung

8. § 79a SGB VIII
– eine neue
Herausforderung

☞ Qualitätsentwicklung

Prozesslandschaft



1. Das Institut
2. Unsere Leistungen
3. Personalbemessung
- 4. Qualitätsentwicklung**
5. Zielorientierte Steuerung
6. Prozessmanagement
7. Fortbildung
8. § 79a SGB VIII – eine neue Herausforderung

☞ Qualitätsentwicklung

Qualitäts-Kreislauf



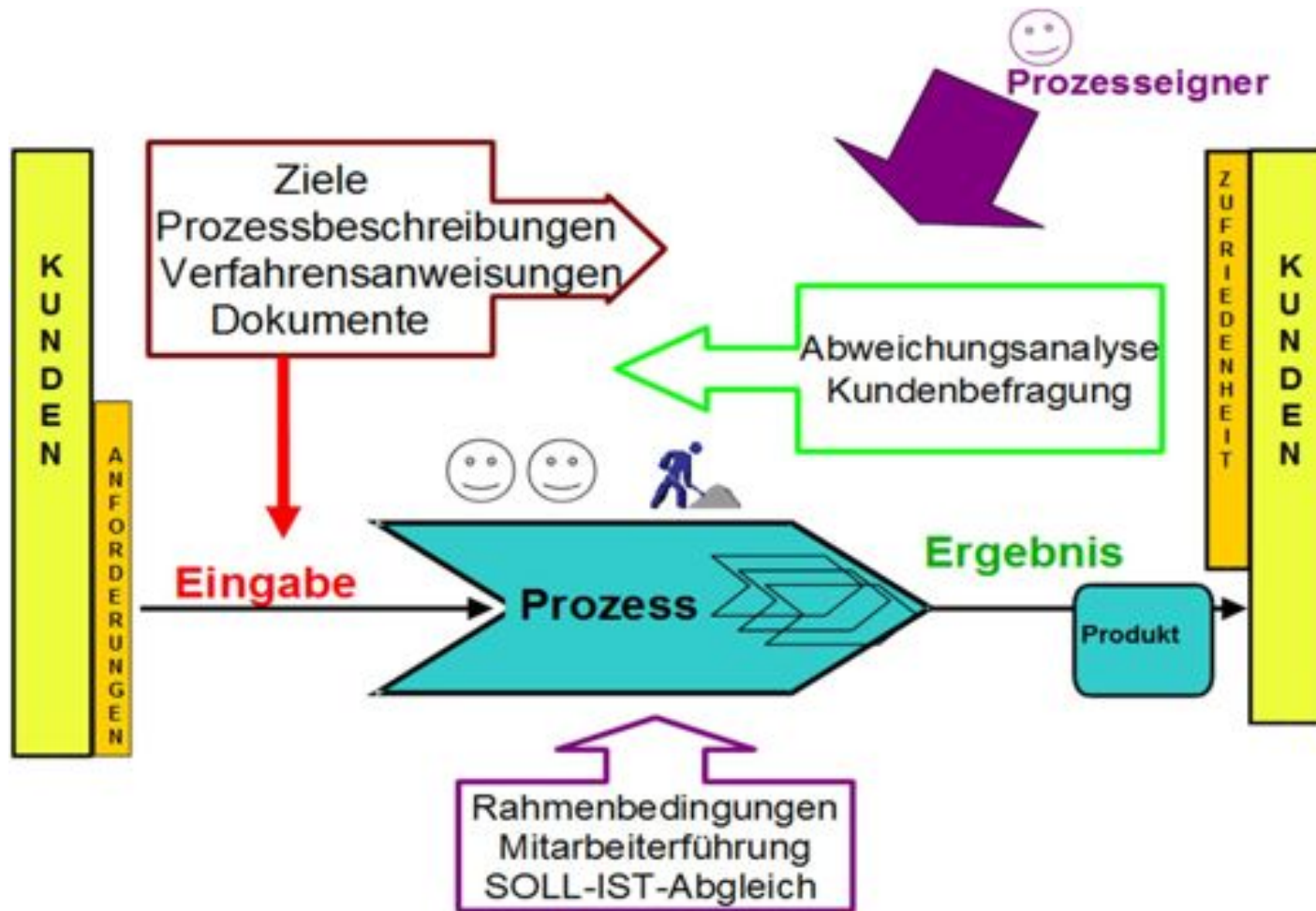
Legende: —→ Wertschöpfung
- - - - -> Information

Präsentation - 14. DJHT - 7.-9. Juni 2011

1. Das Institut
2. Unsere Leistungen
3. Personalbemessung
- 4. Qualitätsentwicklung**
5. Zielorientierte Steuerung
6. Prozessmanagement
7. Fortbildung
8. § 79a SGB VIII
– eine neue Herausforderung

☞ Qualitätsentwicklung

Qualitäts-Steuerung



1. Das Institut
2. Unsere Leistungen
3. Personalbemessung
- 4. Qualitätsentwicklung**
5. Zielorientierte Steuerung
6. Prozessmanagement
7. Fortbildung
8. § 79a SGB VIII – eine neue Herausforderung

☞ **Zielorientierte Steuerung + Controlling**

- ✓ Strategie definieren als Orientierungsrahmen für Prioritäten
- ✓ Steuerungskreislauf optimieren und über die Ebenen verzahnen
(Einzelfall – Infrastruktur – fachliche Steuerung – Politische Steuerung – Ressourcensteuerung)
- ✓ Handlungsprogramme an fachlichen Standards ausrichten
- ✓ ein Berichtswesen entwickeln und implementieren, das die Wirkung Ihrer Entscheidungen und die Zielerreichung dokumentiert sowie Ressourcenentscheidungen unterstützt bzw. Ressourcenverbrauch begründet

1. Das Institut

2. Unsere Leistungen

3. Personalbemessung

4. Qualitätsentwicklung

**5. Zielorientierte
Steuerung**

6. Prozessmanagement

7. Fortbildung

8. § 79a SGB VIII
– eine neue
Herausforderung

☞ Zielorientierte Steuerung + Controlling

- ✓ ein strukturiertes Berichtswesen partizipativ umsetzen, das allen Beteiligten die erforderlichen Informationen für die jeweiligen Verantwortlichkeiten liefert
- ✓ ein zielorientiertes Steuerungsinstrument für die Kommunale Jugendhilfe und die Förderung von Einrichtungen und Trägern, das mit der Steuerung des (kommunalen) Haushaltes verknüpft werden kann
- ✓ Fördercontrolling auf kommunaler und Landes-Ebene
- ✓ SMART-definierte Ziele für die jeweilige Förderung (Zielbeschreibungen für die Dienste und/oder Einrichtungen) bzw. Fallsteuerung

1. Das Institut

2. Unsere Leistungen

3. Personalbemessung

4. Qualitätsentwicklung

**5. Zielorientierte
Steuerung**

6. Prozessmanagement

7. Fortbildung

8. § 79a SGB VIII
– eine neue
Herausforderung

☞ Zielorientierte Steuerung + Controlling



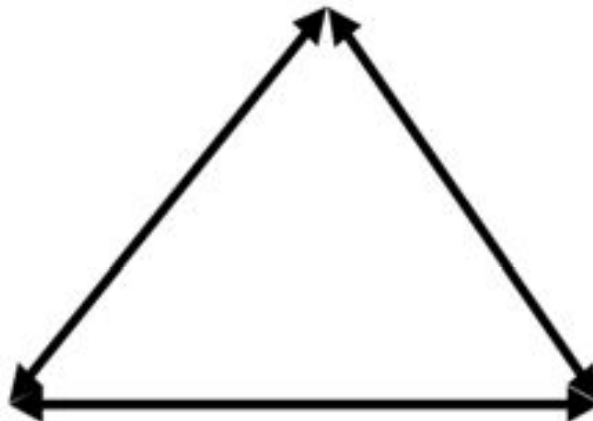
1. Das Institut
2. Unsere Leistungen
3. Personalbemessung
4. Qualitätsentwicklung
- 5. Zielorientierte Steuerung**
6. Prozessmanagement
7. Fortbildung
8. § 79a SGB VIII
– eine neue Herausforderung

☞ Zielorientierte Steuerung + Controlling

Steuerungsansätze und -ebenen in der Jugendhilfe

Ressourcensteuerung

- > Jugendhilfe-Budget der Kommune
- > Personal- und Sachausstattung des Jugendamtes
- > Leistungs-, Qualitätsentwicklungs- und Entgeltvereinbarungen



Jugendhilfeplanung

- > Entwicklung der Infrastruktur
- > Fachliche Standards + Bedarfe
- > Trägerpluralität

Fallsteuerung durch Hilfeplanung

- > im Sozialen Dienst
- > im einzelnen Fall
- > Wunsch- und Wahlrecht
- > erforderliche und geeignete Hilfe
- > Wirtschaftlichkeit

1. Das Institut

2. Unsere Leistungen

3. Personalbemessung

4. Qualitätsentwicklung

5. Zielorientierte Steuerung

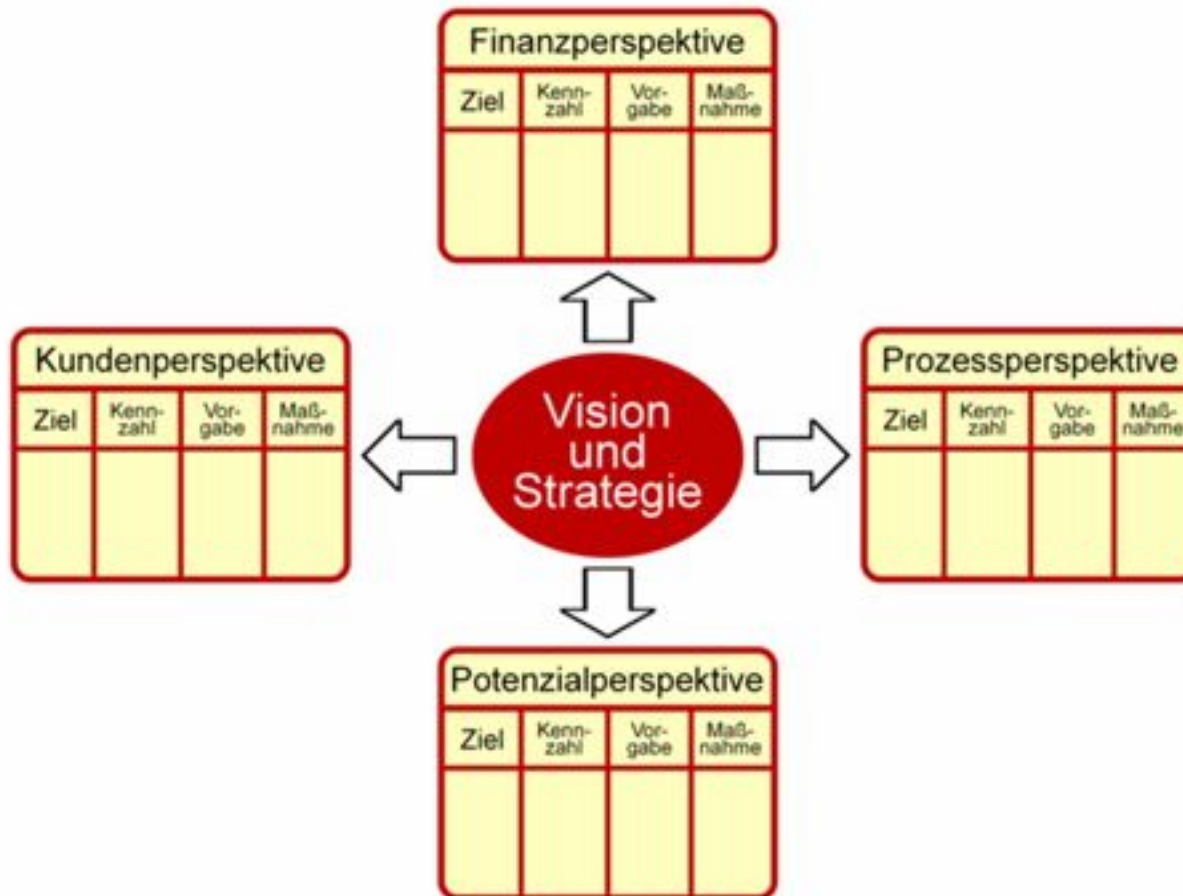
6. Prozessmanagement

7. Fortbildung

8. § 79a SGB VIII
– eine neue Herausforderung

Zielorientierte Steuerung + Controlling

Balanced Scorecard



1. Das Institut
2. Unsere Leistungen
3. Personalbemessung
4. Qualitätsentwicklung
- 5. Zielorientierte Steuerung**
6. Prozessmanagement
7. Fortbildung
8. § 79a SGB VIII – eine neue Herausforderung

☞ Zielorientierte Steuerung + Controlling

Kommunale Balanced Scorecard (KGSt)



1. Das Institut
2. Unsere Leistungen
3. Personalbemessung
4. Qualitätsentwicklung
- 5. Zielorientierte Steuerung**
6. Prozessmanagement
7. Fortbildung
8. § 79a SGB VIII
– eine neue Herausforderung

☞ Zielorientierte Steuerung + Controlling

Steuerungskreislauf



Plan =
Planen; Vorbereiten; Ziele
definieren; Standard definieren

Do =
Handeln; Erproben; Testen

Control (Check) =
Überprüfen; Beobachten

Act =
Bewerten; Ändern

1. Das Institut
2. Unsere Leistungen
3. Personalbemessung
4. Qualitätsentwicklung
- 5. Zielorientierte Steuerung**
6. Prozessmanagement
7. Fortbildung
8. § 79a SGB VIII
– eine neue Herausforderung

☞ **Prozessmanagement**

- ✓ Prozessergebnisse aus strategischen Zielen ableiten
- ✓ Abläufe und Tätigkeiten definieren
- ✓ Verantwortlichkeiten und Schnittstellen identifizieren
=> interne Kunden + Mitarbeiter als Prozesseigner
- ✓ Was soll durch wen bis wann
mit welchem Aufwand und unter wessen Mitwirkung
für wen in welcher Qualität erstellt werden?
=> Prozessbeschreibungen und Flowcharts
- ✓ Prozesskostenanalyse
- ✓ Prozessoptimierung

1. Das Institut

2. Unsere Leistungen

3. Personalbemessung

4. Qualitätsentwicklung

5. Zielorientierte
Steuerung

6. Prozessmanagement

7. Fortbildung

8. § 79a SGB VIII
– eine neue
Herausforderung

☞ **Prozessmanagement**

- ✓ Kundenbewegungen – Workflow – Datenmanagement
=> Prozessoptimierung
- ✓ Prozesskostenanalyse

Prozesse **partizipativ** entwickeln und darüber
Mitarbeiter/innen **führen**.

1. Das Institut

2. Unsere Leistungen

3. Personalbemessung

4. Qualitätsentwicklung

5. Zielorientierte
Steuerung

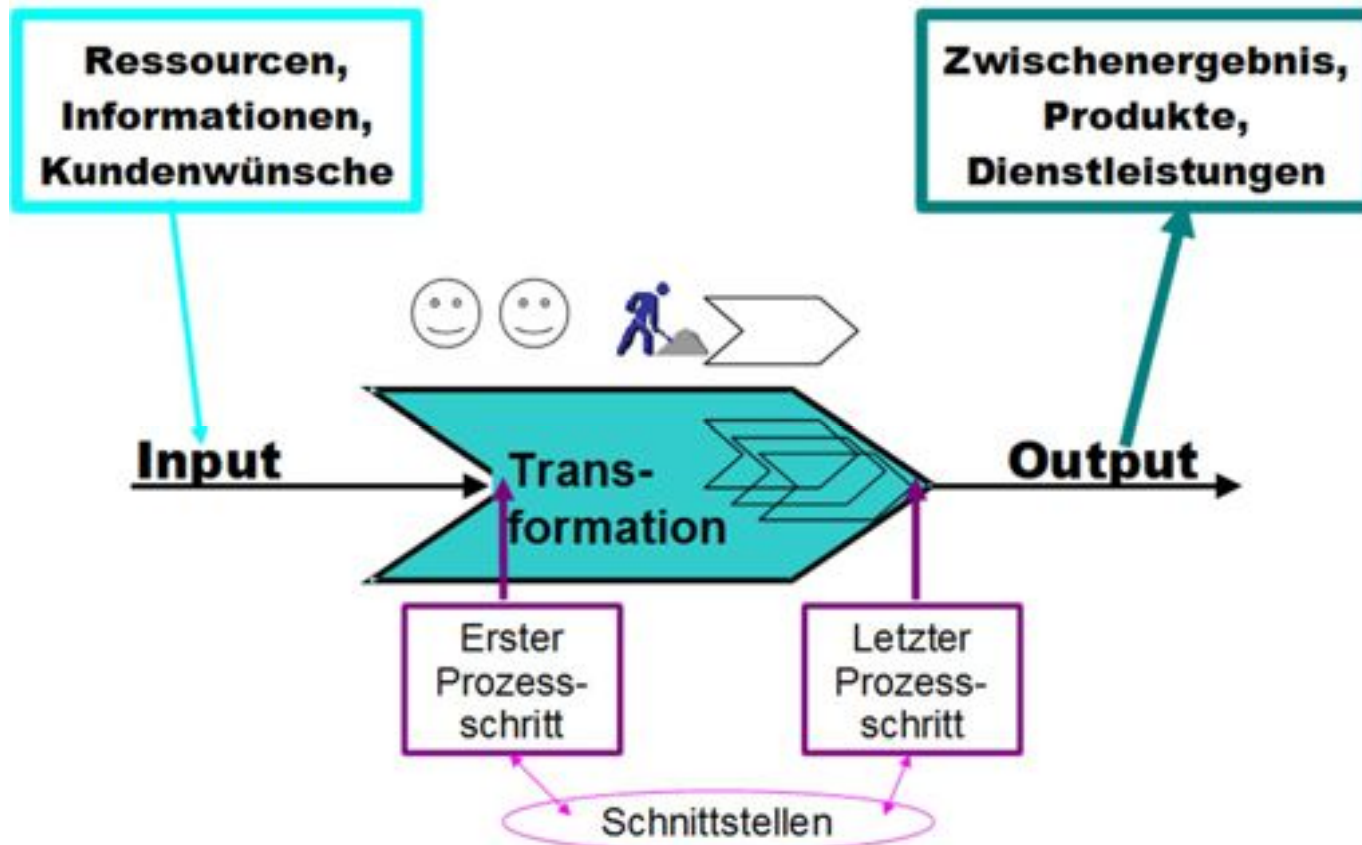
6. Prozessmanagement

7. Fortbildung

8. § 79a SGB VIII
– eine neue
Herausforderung

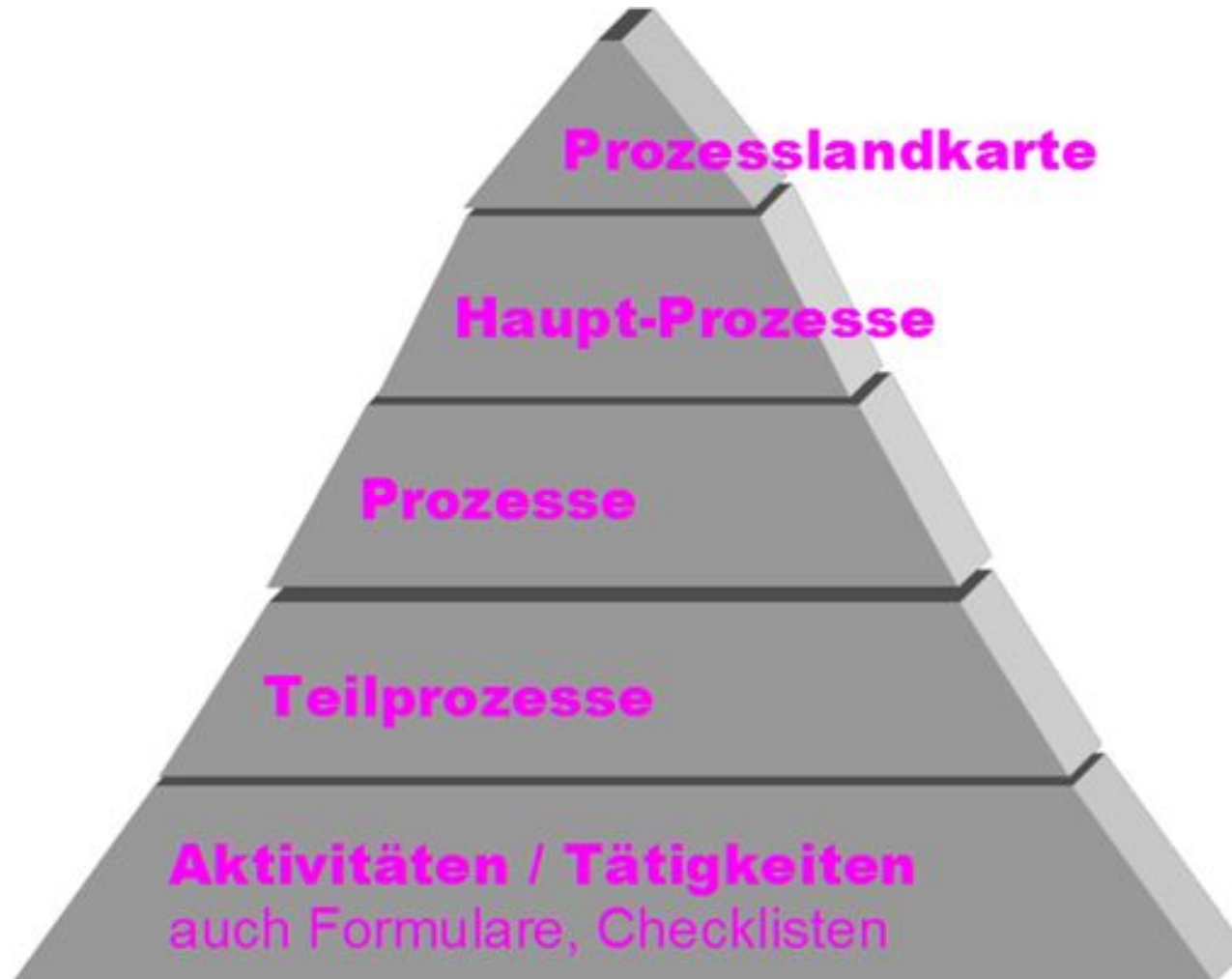
☞ Prozessmanagement

Was ist ein Prozess?



1. Das Institut
2. Unsere Leistungen
3. Personalbemessung
4. Qualitätsentwicklung
5. Zielorientierte Steuerung
- 6. Prozessmanagement**
7. Fortbildung
8. § 79a SGB VIII – eine neue Herausforderung

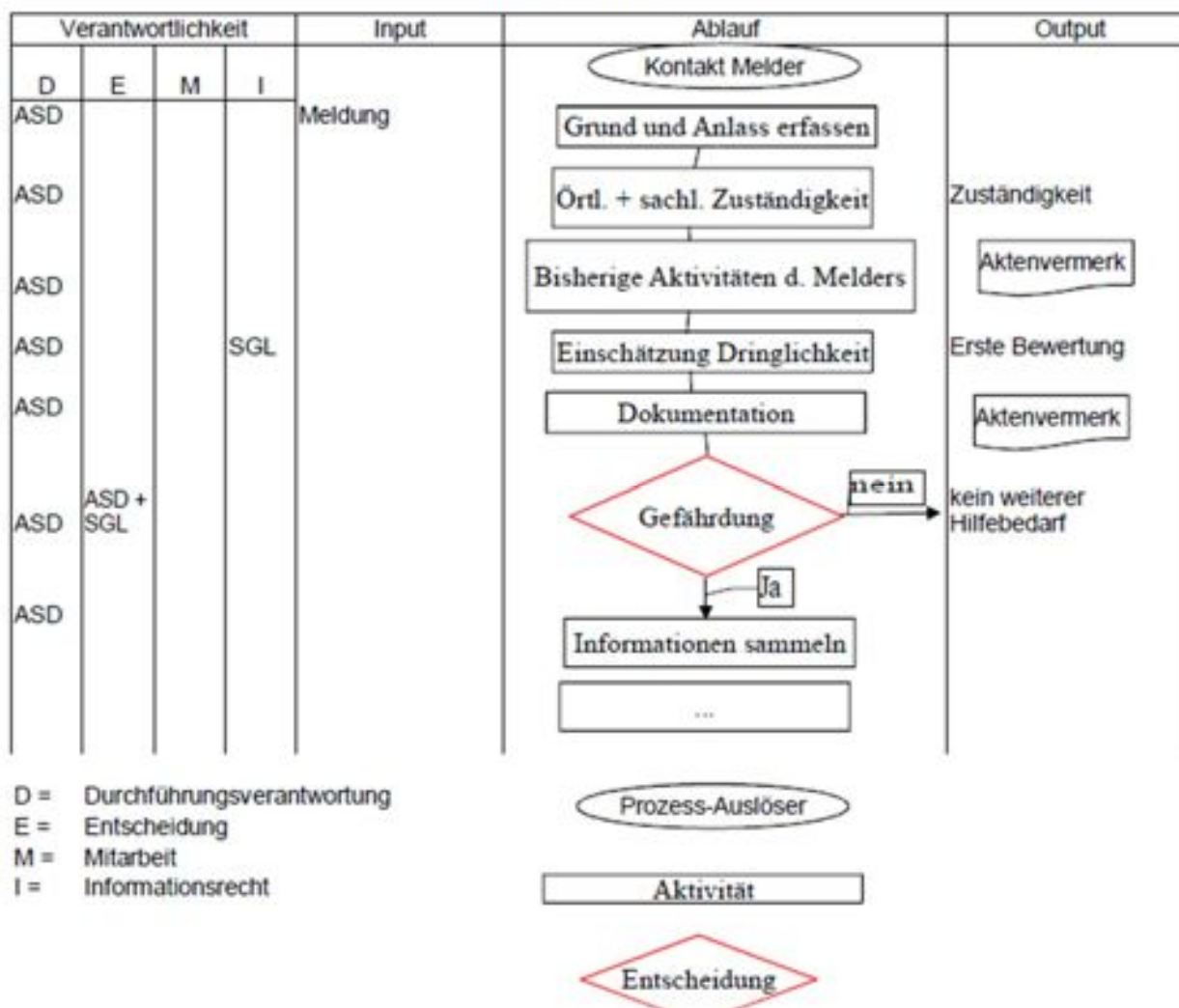
☞ Prozessmanagement



1. Das Institut
2. Unsere Leistungen
3. Personalbemessung
4. Qualitätsentwicklung
5. Zielorientierte Steuerung
- 6. Prozessmanagement**
7. Fortbildung
8. § 79a SGB VIII
– eine neue Herausforderung

Prozessmanagement

Prozessablauf



1. Das Institut
2. Unsere Leistungen
3. Personalbemessung
4. Qualitätsentwicklung
5. Zielorientierte Steuerung
- 6. Prozessmanagement**
7. Fortbildung
8. § 79a SGB VIII – eine neue Herausforderung

☞ **Fortbildung**

- ✓ Vom Studium in die Praxis
Vom Mitarbeitenden zur Führungskraft
=> Lebenslanges Lernen,
aber auch Arbeiten in verschiedenen Lebensphasen
- ✓ Neue Anforderungen und Wandel erkennen, verarbeiten
und gestalten
- ✓ Entwicklungen erfolgreich umsetzen
durch Training-on-the-job und Begleitung
- ✓ Potentiale erkennen und umsetzen
=> Coaching
- ✓ Lernende Organisationen + Wissensmanagement

1. Das Institut

2. Unsere Leistungen

3. Personalbemessung

4. Qualitätsentwicklung

5. Zielorientierte
Steuerung

6. Prozessmanagement

7. Fortbildung

8. § 79a SGB VIII
– eine neue
Herausforderung

☞ **Gewährleistung der Qualität in der Jugendhilfe**

Der Regierungsentwurf des Bundeskinderschutzgesetzes fügt einen §79a ins SGB VIII mit dem Auftrag für die Jugendämter:

- „Bewertungsmaßstäbe für die Qualität vereinbaren“
- „geeignete Maßnahmen zu deren Gewährleistung treffen“

- ✓ Partizipative Entwicklung von Qualitätsmaßstäben für Leistungen und Maßnahmen der Jugendhilfe
- ✓ fachliche Standards definieren und deren Umsetzung beobachten
Instrumente zur Erfassung und Bewertung der Qualität (sozial)pädagogischer Prozesse
- ✓ Berichtswesen zu Quantität, Ressourcen und Qualität

1. Das Institut

2. Unsere Leistungen

3. Personalbemessung

4. Qualitätsentwicklung

5. Zielorientierte
Steuerung

6. Prozessmanagement

7. Fortbildung

**8. § 79a SGB VIII
– eine neue
Herausforderung**

☞ Gewährleistung der Qualität in der Jugendhilfe

- ✓ Fachlicher und Fachpolitischer Diskurs
=> Jugendhilfeplanung weiterentwickeln

- ✓ Personalentwicklung
=> Führungskräfte:
erweiterte Steuerungsaufgaben + trägerübergreifende Abstimmungsprozesse
=> Fachkräfte:
Dokumentation und Reflektion der Arbeit + Feedback von Kunden, Führungskräften und Kostenträger
=> JHA-Mitglieder:
neue fachliche Anforderungen

1. Das Institut

2. Unsere Leistungen

3. Personalbemessung

4. Qualitätsentwicklung

5. Zielorientierte
Steuerung

6. Prozessmanagement

7. Fortbildung

**8. § 79a SGB VIII
– eine neue
Herausforderung**

