

15. Februar 2010

# **Leitfaden mit Beispiel zu Qualitätsmanagement & Ablauforganisation**

Projektteil 2: Jahresplan & Kernprozesse  
Projektschritt 21: Qualitätsmanagement & Ablauforganisation  
21.02 Umsetzung Qualitätsmanagement & Kernprozesse

Adressaten:           Umsetzungsteams Reinacher Reform  
                          Projektleitungsorgane



## Inhaltsverzeichnis

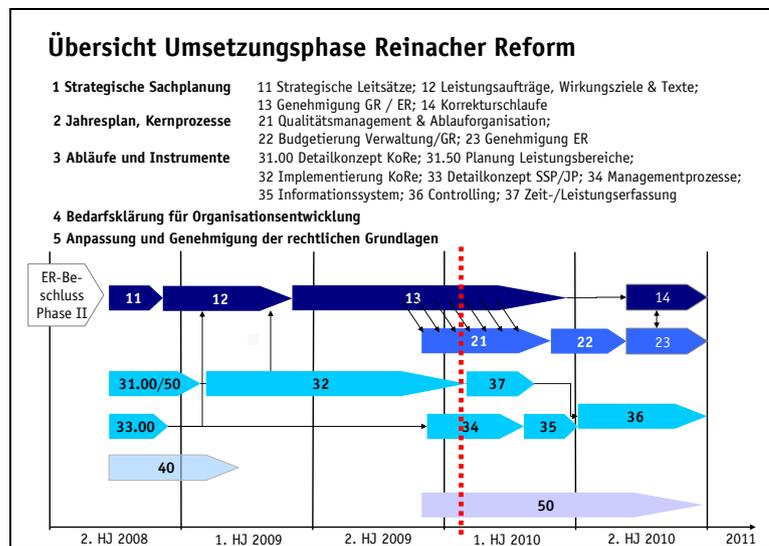
<b>1.</b>	<b>Einleitung</b>	<b>1</b>
1.1.	Ausgangslage und Ziele .....	1
1.2.	Unterscheidung von Qualitätsbegriffen .....	2
1.3.	Verantwortung der Ziele .....	2
<b>2.</b>	<b>Qualität der Ergebnisse von Leistungen und Leistungsbereichen</b>	<b>3</b>
2.1.	(Ergebnis-)Qualitätsziele für Leistungen .....	3
2.2.	(Ergebnis-)Qualitätsziele für Leistungsbereiche .....	4
<b>3.</b>	<b>Qualität der Kernprozesse</b>	<b>4</b>
3.1.	Prozessziele für Leistungen .....	4
3.2.	Transparenz über Kernprozesse .....	5
3.3.	Prozessziele für Leistungsbereiche .....	6
<b>4.</b>	<b>„Doppelseiten“ der Leistungsbereiche im Jahresplan</b>	<b>6</b>
<b>5.</b>	<b>Weiteres Vorgehen</b>	<b>7</b>
<b>6.</b>	<b>Anhang: Beispiel Pilot Soziales und Gesundheit, Leistungsbereich 42</b>	<b>8</b>

# 1. Einleitung

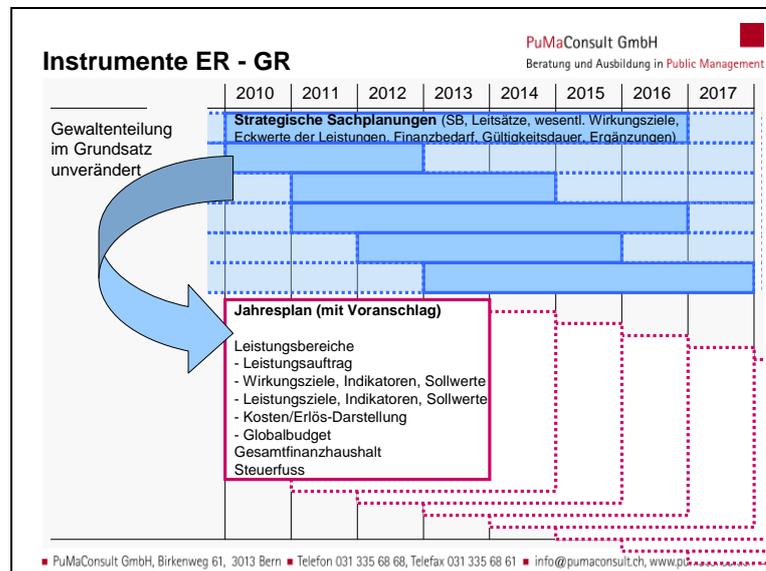
## 1.1. Ausgangslage und Ziele

Der Einwohnerrat hat im August 2008 beschlossen, die Reinacher Reform bis Ende 2010 umzusetzen. Einer der ersten Schritte der Umsetzung beschäftigte sich mit den so genannten strategischen Sachplänen (vgl. dazu Abb. unten, Projektschritte 11,12 und 13). Diese werden künftig je nach Sachbereich ca. alle 2 - 7 Jahre dem Einwohnerrat vorgelegt, so dass er die vom Gemeinderat vorgesehene mittelfristige Ausrichtung genehmigen oder allenfalls anpassen kann.

Im zweiten Schritt (vgl. Abb. unten) werden die Grundlagen für den so genannten Jahresplan erstellt. Die Projektleitung hat dafür eine Pilotgruppe aus der Organisationseinheit Soziales und Gesundheit eingesetzt, welche das Vorgehen für die Entwicklung der geforderten Elemente anhand eines Leistungsbereichs<sup>1</sup> getestet und zur Umsetzungsreife gebracht hat.



Der Jahresplan stützt sich auf die mittel- bis langfristig ausgerichteten Sachpläne (vgl. Abb.: Instrumente ER - GR). Er wird dem Einwohnerrat zur Genehmigung vorgelegt (Budgethoheit der Legislative). Für die Erstellung des Jahresplans werden im ersten Schritt Qualitäts- und Prozessziele entwickelt. Dazu findet pro Umsetzungsteam eine Ausbildungsveranstaltung statt.



<sup>1</sup> LB 42 Gesetzliche Sozialhilfe

Dieser Leitfaden dient als Ergänzung zu den Ausbildungen, welche zur Befähigung der Beteiligten durchgeführt werden. Er fokussiert zu diesem Zweck auf die 19 „Doppelseiten“ zu den Leistungsbereichen. Damit diese erstellt werden können, sind Überlegungen zum **Qualitätsmanagement** und zur **Ablauforganisation der einzelnen Leistungen** pro Leistungsbereich nötig. Folglich beschäftigt sich der Leitfaden zuerst mit der Ergebnisqualität sowie der Prozessqualität auf Leistungsebene und in der Folge dann mit der Erarbeitung der noch fehlenden Inhalte für die Leistungsbereichsseiten im Jahresplan.

## 1.2. Unterscheidung von Qualitätsbegriffen

Qualität (lat.: qualitas = Beschaffenheit, Merkmal, Eigenschaft, Zustand) beschreibt im Verständnis der Reiner Reform wertfrei die angestrebte Zustandsform oder Beschaffenheit der Leistungen und ihrer Elemente. Wertfrei heisst in diesem Zusammenhang, dass die Qualität der Leistung zum Ausdruck gebracht wird, aber nicht unbedingt die beste aller Leistungen erbracht werden soll. Da im öffentlichen Sektor keine Leistungen nach Marktprinzipien verkauft werden, kann es nicht Ziel sein, das gewinnoptimale Qualitätsniveau zu finden, sondern das Festlegen des gewünschten Qualitätsniveaus unterliegt einem Genehmigungsprozess in der Verwaltung, in der Exekutive und letztlich auch in der Legislative. Dabei dürfen die Interessen der Leistungsempfängerinnen und -empfänger sowie diejenigen der Leistungsbetroffenen bei Zwangsleistungen nicht ausser acht gelassen werden. Diese Gruppen bestimmen aber nicht direkt über den Kaufentscheid das richtige Qualitätsniveau, sondern über Einflussnahme auf politischer Ebene.

Für die Reiner Reform nützlich ist die Unterscheidung zwischen Ergebnis- und Prozessqualität.

- Die **Ergebnisqualität** bezeichnet den Übereinstimmungsgrad der erbrachten Leistung mit den Anforderungen der Leistungsempfängerinnen und -empfänger bzw. Leistungsbetroffenen. D.h. Ergebnisqualitätsziele werden aus Sicht der Empfängerinnen und -empfänger beschrieben. Das Qualitätsniveau aus politischer Sicht festgelegt (vgl. Ziff. 2).
- Die **Prozessqualität** bezeichnet wichtige Meilensteine auf dem Erstellungsweg zur gewünschten Leistung (vgl. Ziff. 3).

Auch die „Qualität“ der MitarbeiterInnen wäre eine Dimension. Diese ist aber nicht Teil dieses Projektschritts. Hingegen ist es denkbar, dass im Förderdialog auf die Verantwortung einzelner MitarbeiterInnen für bestimmte, im Jahresplan abgebildete Qualitätsziele eingegangen wird.

## 1.3. Verantwortung der Ziele

Bei den im ersten Schritt definierten Wirkungszielen haben wir festgehalten, dass sie ausdrücklich nicht in alleiniger Verantwortung der Verwaltung liegen, sondern andere Beteiligte grosse Teile zur Erreichung beitragen. Wirkungsziele dienen deshalb als Orientierungspunkt, auf den sich die Verwaltung ausrichtet, für dessen Erreichung sie jedoch nur beschränkt verantwortlich ist.

Ziele zur Ergebnis- und zur Prozessqualität liegen mehrheitlich in der Verantwortung der Verwaltung. Sie bringen zum Ausdruck, welches Qualitätsniveau die Verwaltung anstreben soll. Die Ziele zur Ergebnis- und Prozessqualität werden auf Leistungsbereichsebene vom Gemeinderat beschlossen und gehen im Jahresplan zur Kenntnis an den Einwohnerrat. Der Einwohnerrat kann über Postulate diese Ziele beeinflussen.

Hinweise: Ziele zur Qualität der Leistungen und Leistungsbereiche werden nicht alle Aspekte zum Ausdruck bringen können. Vielmehr sollten sie als eine Art Scheinwerfer betrachtet werden, welche einzelne, wichtige, ausgesuchte Aspekte beleuchten.

## 2. Qualität der Ergebnisse von Leistungen und Leistungsbereichen

### 2.1. (Ergebnis-)Qualitätsziele für Leistungen

Ziele zur Ergebnisqualität beziehen sich in der Regel auf mehrere der fünf folgenden Arten:

- Inhaltsziele
- Fristenziele
- Mengenziele
- Kontaktqualitätsziele
- Kostendeckungsziele

Hinweis: Nicht jede Leistung wird sinnvolle Ziele zu allen Arten aufweisen.

Als besondere Art von Qualitätszielen können Wirkungsziele betrachtet werden. Diese wurden im Rahmen des Projektschritts 1 in den Strategischen Sachplänen (SSP) mit Indikatoren und Sollwerten festgelegt.

Die (Ergebnis-)Qualitätsziele werden nach dem gleichen Schema entwickelt wie die Wirkungsziele, d.h. pro Ziel gibt es mindestens einen Indikator als Beurteilungsgrösse und pro Indikator einen Sollwert.

Mit den Qualitätszielen soll nicht jeder Aspekt einer Leistung zum Ausdruck gebracht werden. Vielmehr beleuchten die Qualitätsziele ausgesuchte, wichtige Aspekte. Entsprechend ist die Anzahl der Qualitätsziele pro Leistung ist nicht vorgegeben. Im Interesse der Übersichtlichkeit sollten aber 1 – 3 Ziele in der Regel ausreichend sein.

#### Beispiele

<i>Leistung<sup>2</sup></i>	<i>Qualitätsziel als Beispiel (Art)</i>	<i>Indikator</i>	<i>Sollwert</i>
Bestattungen	Die Angehörigen können auf eine vereinbarungsgemässe Umsetzung vertrauen. <b>(Inhaltsziel)</b>	Reklamationsrate zu den vereinbarten Elementen der Bestattung	< 5%
Geregelte Bautätigkeit	Bauwillige erhalten in angemessener Zeit eine Antwort auf ihre Baugesuche. <b>(Fristenziel)</b>	Anteil der innert einer Zeitdauer von 2 Monaten behandelte Baugesuche	> 80%
Ortsbus	Das Ortsangebot im ÖV ist ausreichend dimensioniert. <b>(Mengenziel)</b>	Anzahl Fahrgäste im Verhältnis zu den insgesamt angebotenen Sitzplätzen im Jahresdurchschnitt	< 70%
Berufsberatung	Die Beratenen erachten die persönliche Beratung als situationsbezogen, nachvollziehbar und verständlich. <b>(Kontaktqualitätsziel)</b>	Durchschnittsnote aus Befragung der Beratenen (Schulnotensystem; Stichprobe: 2 mal 3 Wochen pro Jahr schriftliche Befragung aller Beratenen nach letzter Sitzung)	~ 5
Winterdienst	Dritte als Leistungsbezüger decken die Vollkosten. <b>(Kostendeckungsziel)</b>	Kostendeckungsgrad	> 100%

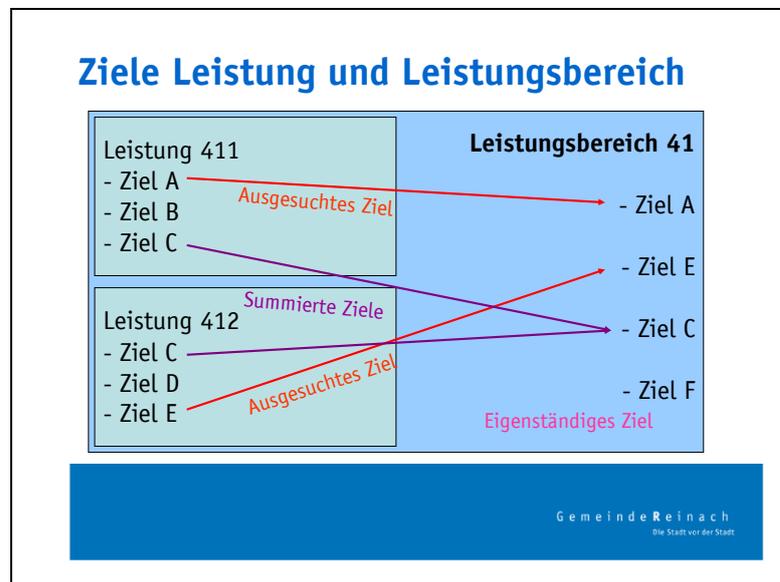
<sup>2</sup> Beispiele aus anderen Orten

Hinweis: Der Zielsatz sollte möglichst mit den LeistungsempfängerInnen / Leistungsbetroffenen als Subjekt formuliert werden.

## 2.2. (Ergebnis-)Qualitätsziele für Leistungsbereiche

Bis hierhin haben wir uns mit der Entwicklung von Qualitätszielen auf Leistungsebene beschäftigt. Diese sind Gegenstand von verwaltungsinternen Diskussionen. Für den Jahresplan, der dem Einwohnerrat unterbreitet wird, müssen Qualitätsziele auch auf Ebene Leistungsbereich abgebildet werden.

In der Regel gelingt es selten für die Leistungsbereiche eigene, übergeordnete Qualitätsziele zu finden. In der Praxis werden üblicherweise die wichtigsten Qualitätsziele auf Ebene Leistungen ausgesucht und auf der Ebene des Leistungsbereichs ebenfalls dargestellt. Selbstverständlich können auch eigenständige, übergeordnete Ziele abgebildet werden, sollten solche gefunden werden. Als Spezialfall können gleiche Ziele in zwei oder mehrere Leistungen betrachtet werden, deren Sollwerte sich summieren oder mitteln lassen (vgl. Abb.: Ziele Leistungen und Leistungsbereich).



## 3. Qualität der Kernprozesse

### 3.1. Prozessziele für Leistungen

Die Prozessqualität bezeichnet wichtige Meilensteine auf dem Erstellungsweg zur gewünschten Leistung. Diese Meilensteine können einmalig sein oder wiederkehrend.

#### Beispiele

Leistung/Prozess <sup>3</sup>	Prozessziel als Beispiel	Indikator	Sollwert
Schulpsychologische Interventionen / Psychologische Beratung	Innerhalb von 3 Sitzungen gelingt es, mit den Klientinnen und Klienten Einigkeit über das weitere Vorgehen zu erzielen. (wiederkehrend)	Anzahl Zielvereinbarungen im Verhältnis zur Anzahl Beratungsfällen	> 80%
Abfallentsorgung / Entsorgung Hauskehricht	Das neue Abfallreglement liegt fristgerecht vor.	Datum der Übergabe an Legislative	15.04.2009

<sup>3</sup> Beispiele aus anderen Orten

Die Anzahl der Prozessziele pro Leistung ist nicht vorgegeben. Im Interesse der Übersichtlichkeit sollten aber maximal 1 – 3 Ziele ausreichend sein. Insbesondere bei den einmaligen Zielen ist darauf zu achten, dass wirklich nur Einwohnerrat-relevante Aspekte berücksichtigt werden. In vielen Fällen kann auf die einmaligen Ziele wahrscheinlich verzichtet werden, da sie grundsätzlich Teil des Förderdialogs sind.

### 3.2. Transparenz über Kernprozesse

Das Definieren von Prozesszielen bedingt eine minimale Kenntnis der innerhalb der Leistungen vorhandenen Prozesse. Zur Definition der Prozessziele empfiehlt sich folgendes Vorgehen:

- a) Bestimmung der Kernprozesse pro Leistung,
- b) Bestimmung der Schritte pro Prozess (inkl. Schritte durch andere Organisationseinheiten),
- c) Identifikation von wesentlichen Prozesszielen pro Schritt zur Sicherstellung der Prozessqualität.

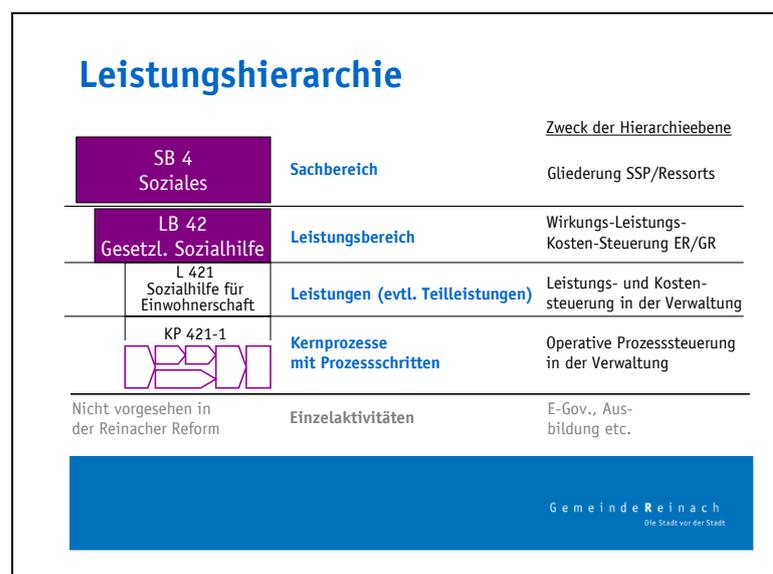
Zu **a)** Bestimmung der **Kernprozesse** pro Leistung:

Unter einem Kernprozess verstehen wir in der Reinacher Reform einen Ablauf verschiedener Schritte und Aktivitäten, welche zu einem Gesamtergebnis aus Sicht der Leistungsempfängerinnen und -empfänger bzw. Leistungsbetroffenen führt. Beispiel:

<i>Leistungsbereich</i>	<i>Leistung</i>	<i>Prozess</i>
Bevölkerung und Wirtschaft	Einwohnerdienst- leistungen	Identitätskarte
		Pass
		An-/Abmeldung
		...

Zu **b)** Bestimmung der **Schritte** pro Prozess (inkl. Schritte durch andere Organisationseinheiten):

Unter einem Prozessschritt verstehen wir in der Reinacher Reform die Bündelung einzelner Aktivitäten zu einem sinnvollen Paket, welches einem Teilergebnis entspricht und so das Verständnis für den groben Arbeitsablauf erhöht (vgl. dazu Abb.: Leistungshierarchie).



Beispiel:

<i>Leistungsbereich</i>	<i>Leistung</i>	<i>Prozess</i>	<i>Prozessschritte</i>
Bevölkerung und Wirtschaft	Einwohnerdienstleistungen	Identitätskarte	

Zu c) Identifikation von wesentlichen **Prozesszielen** pro Schritt zur Sicherstellung der Prozessqualität:

Beispiel:

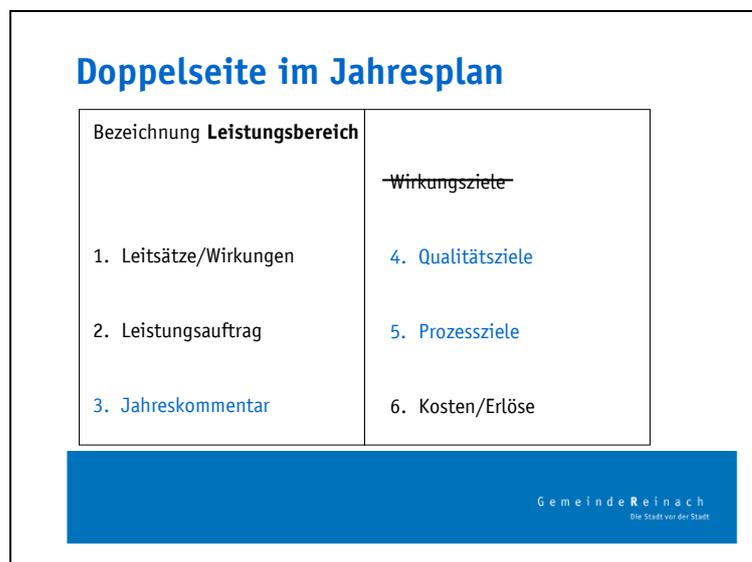
<i>Leistung/Prozess</i>	<i>Mögliches Prozessziel</i>	<i>Indikator</i>	<i>Sollwert</i>
Einwohnerdienstleistungen / Identitätskarte /	Die Prüfung der eingereichten Anträge entspricht den Forderungen von Kanton und Bund.	Rückweisungsquote des kantonalen Passbüros	< 1%

### 3.3. Prozessziele für Leistungsbereiche

Für das Bestimmen der Prozessziele auf Leistungsbereichsebene gilt die gleiche Methodik wie in Ziffer 2.2 beschrieben.

## 4. „Doppelseiten“ der Leistungsbereiche im Jahresplan

Die Doppelseiten im Jahresplan orientieren sich am Schema aus den SSP. Neu hinzu kommen auf der rechten Seite die Rubriken „Qualitätsziele“ und „Prozessziele“. Auf der linken Seite wird der „Kommentar zur Umsetzung“ ersetzt durch den „Jahreskommentar“. Auf die Wiederholung der Wirkungsziele wird aus Platzgründen verzichtet. Die anderen Rubriken bleiben unverändert. Falls dort Änderungen vorgenommen würden, müssten diese kenntlich gemacht werden.



## **5. Weiteres Vorgehen**

Die hier beschriebenen Arbeiten dienen der Vorbereitung der Jahresplanerstellung. Die eigentliche Erstellung des Jahresplans inkl. der finanziellen Budgetierung folgen Ende Mai / Anfang Juni 2010. Dann wird auch der Jahreskommentar erstellt.

## **6. Anhang: Beispiel Pilot Soziales und Gesundheit, Leistungsbereich 42**

Vgl. Darstellungen auf den Folgeseiten zu

- Qualitätsfaktoren Leistungsbereichsebene (= Doppelseite im Jahresplan) S. 9
- Qualitätsfaktoren auf Leistungsebene S. 11

## Qualitätsfaktoren Leistungsbereichsebene (= Doppelseite im Jahresplan)

### Gesetzliche Sozialhilfe (LB 42)

#### LEITSÄTZE/WIRKUNGEN

Die materielle Unterstützung von sozialhilfebedürftigen Personen ist gewährleistet. Sie werden auf dem Weg zu einem selbstbestimmten Leben in finanzieller Unabhängigkeit unterstützt.\*

Asylsuchende sind Gäste auf Zeit. Von Gästen erwartet die Gemeinde die Akzeptanz der hiesigen kulturellen Werte. Sie bietet dafür Perspektiven. Durch Beschäftigungsprogramme im Dienste des Gemeinwesens erfolgt eine teilweise Rückgabe der erhaltenen Leistungen.

\*die Entscheidbefugnis und der Vollzug liegen in der Verantwortung der Sozialhilfebehörde Reinach.

#### LEISTUNGSAUFRAG

Einwohnerinnen und Einwohner von Reinach erhalten die notwendige materielle Unterstützung gemäss kantonaler und kommunaler Gesetzgebung. Die Sozialberatung trifft die notwendigen Abklärungen und führt die fachliche Beratung und Begleitung der hilfs- und unterstützungsbedürftigen Personen durch. Die engmaschige Begleitung der unterstützten Personen ermöglicht zielgerichtete Interventionen, ein rasches Reagieren auf veränderte Verhältnisse und auch eine gewisse Kontrolle. Dadurch können die Kosten insgesamt tiefer gehalten und ungerechtfertigte Ausgaben vermieden werden. Die Anträge auf Sozialhilfe werden durch die Sozialhilfebehörde beraten und entschieden. Der Vollzug – Vor- und Nachbereitung der 14-tägigen Sitzungen, die Beratung der Behörde, das Erstellen der Verfügung als rechtliche Grundlage und die Umsetzung der Entscheide – erfolgt durch das Sekretariat der Behörde, das in die Verwaltung integriert ist. Nebst der materiellen Hilfeleistung werden Angebote für die Wiedereingliederung von arbeitslosen Personen sowie Berufsabklärung und Bewerbungscoaching, speziell für junge Erwachsene ohne Ausbildung, angeboten. Dies auch im Sinne von Leistung und Gegenleistung, indem die unterstützten Personen verpflichtet sind, alle Massnahmen, die der Erreichung und Erhaltung ihrer Selbständigkeit dienen, aktiv zu nutzen und zu unterstützen.

Die Begleitungs- und Integrationsarbeit für die Asylsuchenden erfolgt durch die Mitarbeitenden des Asylbereichs auf professionellem Niveau mit dem Ziel, die finanzielle Selbständigkeit während des Aufenthaltes in der Schweiz zu erlangen. Die Unterstützungsleistungen werden nach kantonalen Vorgaben ausgerichtet und vom Kanton vollumfänglich rückerstattet. Die Aufnahme und Unterbringung von Asylsuchenden in den beiden zweckmässig eingerichteten Reinacher Wohnzentren und privatem Wohnraum ist gewährleistet. Die interkommunale Zusammenarbeit wird gefördert: Seit 2006 arbeiten die Gemeinden Reinach und Arlesheim im Asylbereich zusammen. Reinach übernimmt die Unterbringung, Betreuung und Unterstützung von 30 Asylsuchenden aus Arlesheim. Diese Leistungen werden entsprechend vergütet. Somit wird auch eine gute Auslastung der Reinacher Asylunterkünfte gewährleistet.

#### JAHRESKOMMENTAR

Wird im Juni erstellt

<i>Ziel</i>	<i>Indikator</i>	<i>Ist 2009</i>	<i>Soll 2010</i>	<i>Soll 2011</i>	
Die Klientinnen und Klienten erhalten eine angemessen intensive Beratung.	Anteil mit mindestens einem Gespräch innert 6 Mt.			= 100%	QUALITÄTSZIELE
	Anteil mit mindestens monatlichem Gespräch			~ 60%	
Die vom Kanton zugewiesenen Asylsuchenden können aufgenommen werden.	Erfüllungsgrad der Zuweisungsquote			= 100%	
Die Zielvereinbarungen mit den Sozialhilfe-KlientInnen werden bedarfsorientiert, mindestens alle 6 Monate angepasst	Anteil KlientInnen mit angepassten Zielvereinbarungen			> 90%	PROZESSZIELE
		In Zusammenarbeit mit der Sozialhilfebehörde werden bis Ende Jahr für die Eingliederung von erwachsenen SozialhilfeempfängerInnen Beschäftigungen in der Privatwirtschaft geschaffen.	Anzahl neuer Teillohnstellen		

<i>Stufenrechnung</i>	<i>Ist 2009</i>	<i>Soll 2010</i>	<i>VA 2011</i>	<i>Plan 2012</i>	<i>Plan 2013</i>	<i>Plan 2014</i>	<i>Plan 2015</i>	
Direkte Kosten / Gemeinkosten	00'000'000	00'000'000	00'000'000	00'000'000	00'000'000	00'000'000	00'000'000	KOSTEN/ERLÖSE
Direkte Erlöse	00'000'000	00'000'000	00'000'000	00'000'000	00'000'000	00'000'000	00'000'000	
<b>Saldo Basiskosten</b>	00'000'000	00'000'000	00'000'000	00'000'000	00'000'000	00'000'000	00'000'000	
Kapitaldienst	00'000'000	00'000'000	00'000'000	00'000'000	00'000'000	00'000'000	00'000'000	
Querschnittskosten	00'000'000	00'000'000	00'000'000	00'000'000	00'000'000	00'000'000	00'000'000	
<b>Saldo Verwaltungskosten</b>	00'000'000	00'000'000	00'000'000	00'000'000	00'000'000	00'000'000	00'000'000	
Politikkosten	00'000'000	00'000'000	00'000'000	00'000'000	00'000'000	00'000'000	00'000'000	
<b>Vollkosten exkl. Transfer</b>	00'000'000	00'000'000	00'000'000	00'000'000	00'000'000	00'000'000	00'000'000	
Transferkosten/-erträge	00'000'000	00'000'000	00'000'000	00'000'000	00'000'000	00'000'000	00'000'000	
<b>Vollkosten inkl. Transfer</b>	00'000'000	00'000'000	00'000'000	00'000'000	00'000'000	00'000'000	00'000'000	

<i>Objekt</i>	<i>Ist 2009</i>	<i>Soll 2010</i>	<i>VA 2011</i>	<i>Plan 2012</i>	<i>Plan 2013</i>	<i>Plan 2014</i>	<i>Plan 2015</i>	
Objekt			---					INVESTITIONEN
<b>Total</b>			---					

## Qualitätsfaktoren auf Leistungsebene

*Leistung*      **54210 Sozialhilfe für Einwohnerschaft**

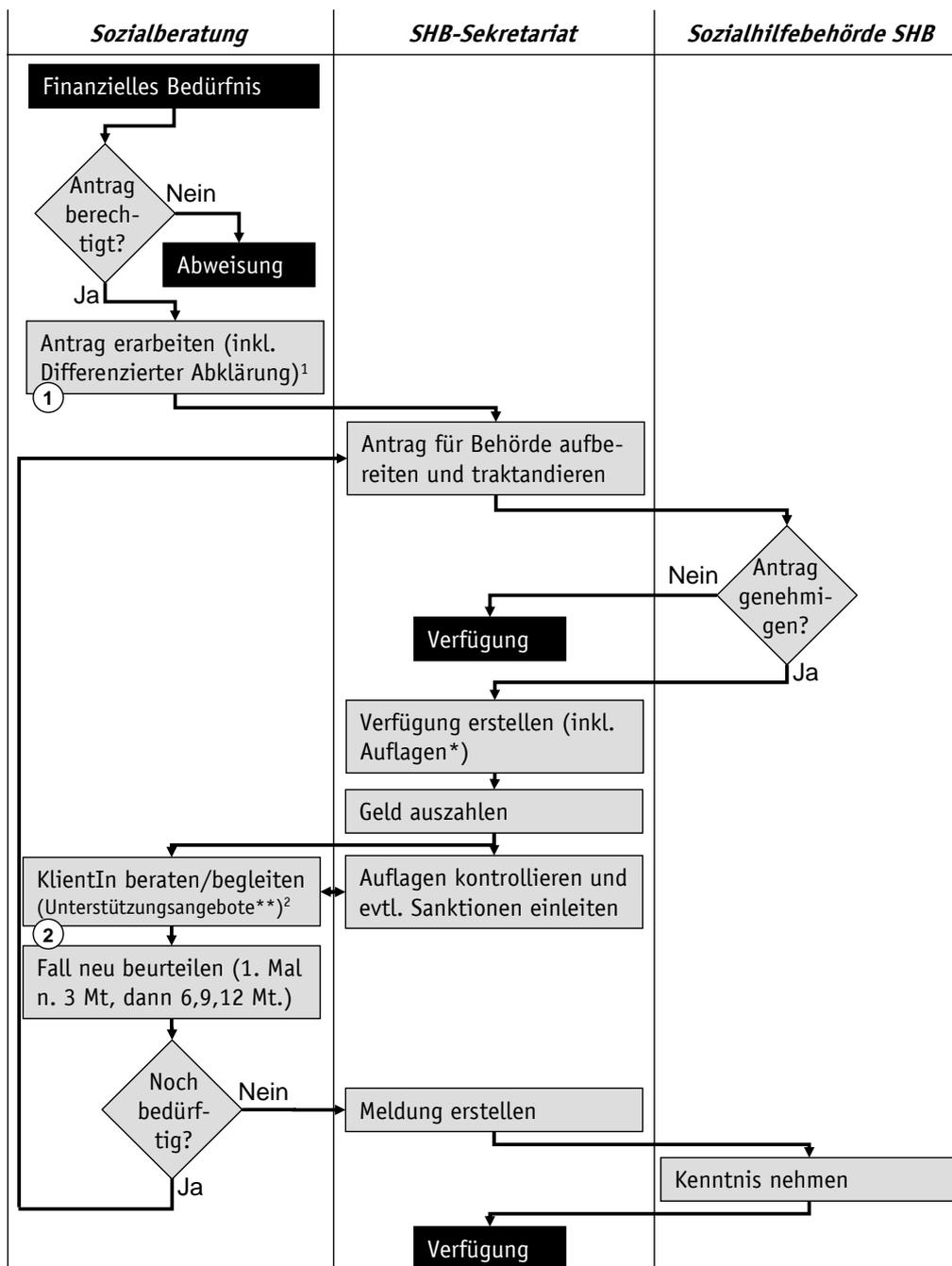
*Kernprozesse*   - KP 54210-1 Sozialhilfe für Einwohnerschaft

<i>Qualitätsziele</i>	Ziel	Indikator	Soll	KP
	Die Klientinnen und Klienten erhalten eine angemessen intensive Beratung.	Anteil mit mindestens einem Gespräch innert 6 Mt. Anteil mit mindestens monatlichem Gespräch	= 100% ~ 60%	54210-1
	Die Klientinnen und Klienten erhalten die Sozialhilfegelder fristgerecht.	Reklamationsrate	< 5%	54210-1
	SozialhilfebezügerInnen erhalten individuelle und zielgerichtete Unterstützung bei der Integration in den primären Arbeitsmarkt.	Anteil eingegliedeter AbsolvantInnen von Integrationsmassnahmen	> 30%	54210-1

<i>Prozessziele</i>	Ziel	Indikator	Soll	KP
	Die Sozialhilfebehörde erhält für eine umfassende Beurteilung a) fristgerecht b) einen vollständigen Antrag. (vgl. (1) in Abb. 54220-1)	a) Anteil Fälle mit fortlaufendem Auszahlungsstrom b) Rückweisungsquote SHB bei Folgeanträgen	> 90% < 10%	54210-1
	Die Zielvereinbarungen mit den Sozialhilfe-KlientInnen werden bedarfsorientiert, mindestens alle 6 Monate angepasst (vgl. (2) in Abb. 54210-1)	Anteil KlientInnen mit angepassten Zielvereinbarungen		54210-1
	In Zusammenarbeit mit der Sozialhilfebehörde werden bis Ende Jahr für die Eingliederung von erwachsenen SozialhilfeempfängerInnen Beschäftigungen in der Privatwirtschaft geschaffen.	Anzahl neuer Teillohnstellen	~2	54210-1

*Prozessschritte*   Individuelle Darstellung pro Prozess auf Folgeseite(n)

Prozessschritte **Abb. 54210-1 Sozialhilfe für Einwohnerschaft**



\* z.B. Arbeitsintegration

\*\* Unterstützungsangebote: Erfassen der allgemeinen Lebenssituation, Beratung bei persönlichen und/oder familiären Problemen, Unterstützung bei der Arbeitsintegration, Abklären und Geltendmachen von Ansprüchen gegenüber den Sozialversicherungen (IV, ALV usw.), Unterstützung bei der Finanzverwaltung und im Kontakt mit Wohnungsvermietern, Förderung der individuellen Entwicklung

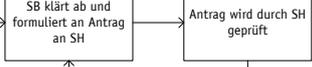
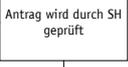
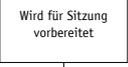
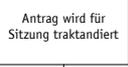
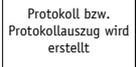
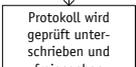
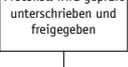
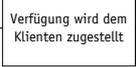
<sup>1</sup> QMR-Prozess Erstauftrag (siehe Folgeseiten)

<sup>2</sup> QMR-Prozess Integrationsprogramm §19 (siehe Folgeseiten)

Beilage zu Prozessschritte 54210-1 Sozialhilfe für Einwohnerschaft:  
QMR-Prozess Erstauftrag

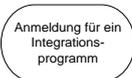
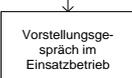
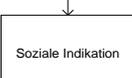
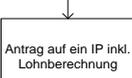
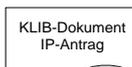
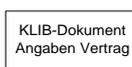
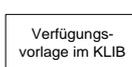
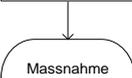
Verarbeitung Erstantrag Klient an SHB

Sozialhilfe

Ablauf	Beschreibung	Wann	Dokumente/ Hilfsmittel
	<p>Klient meldet sich auf der Sozialberatung und stellt Antrag für Sozialhilfe. Der Antrag wird durch die Sozialberatung geprüft, vervollständigt und z.Hd. der Sozialhilfebehörde ausformuliert.</p>	<p>Spät Donnerstag, 17.00 Uhr vor Sitzung SHB</p>	<p>KLIB Dokument: Erst- oder Folgeantrag SHB</p>
	<p>Der Erstantrag wird durch das SH-Sekretariat auf seine Vollständigkeit geprüft. Wenn alle notwendigen Beilagen vorhanden sind, wird der Antrag für die Behördesitzung vorbereitet, in dem die Unterlagen nach Korrespondenz und Rechtsdokumente geordnet werden.</p>	<p>Immer vor Vorbereitung Sitzung</p>	<p>Beilageverzeichnis</p>
	<p>Der Antrag wird für die Behördesitzung traktandiert.</p>	<p>Jeweils am Freitag vor Sitzung SHB</p>	
	<p>Die Sozialhilfebehörde fällt an ihrer Sitzung einen Entscheid.</p>	<p>Jeweils am Freitag vor Sitzung SHB</p>	
	<p>Das Protokoll resp. der Protokollauszug wird durch das SH Sekretariat erstellt.</p>	<p>Während Sitzung</p>	<p>1-2 Tage nach Sitzung</p>
	<p>Das Protokoll resp. der Protokollauszug wird durch das SH-Präsidium geprüft, allfällig korrigiert, unterzeichnet und freigegeben. Eine Kopie des Protokolls wird der Sozialberatung z.K. zugestellt.</p>	<p>1-2 Tage nach Sitzung</p>	<p>Worddokument: Laufwerk M</p>
	<p>Aufgrund des Protokolls wird die Verfügung z.Hd. des Klienten erstellt und diesem zugestellt. Der/die SB erhält eine Kopie. Die Verfügung beinhaltet einen Entscheid, die Begründung sowie allfällige Auflagen an Klient. Für eine Verfügung ist eine Doppelunterschrift (Präsidium und Sekretariat) notwendig.</p>	<p>Innerhalb 5-8 Tage nach der Sitzung</p>	<p>KLIB-Dokumente: SH-Verfügungen diverse</p>
	<p>Bei einem ablehnenden Entscheid hat der Klient/Klientin das Recht Einsprache einzureichen.</p>	<p>Innerhalb 5-10 Tage nach Sitzung</p>	<p>KLIB-Dokumente: Abtretungen diverse</p>
	<p>Wird der Antrag gutgeheissen werden Direktzahlungen eingeleitet und Abtretungen unterzeichnet. Die Formulare werden an die zuständigen Stellen geschickt. Der /die zuständige SB erhält eine Kopie.</p>	<p>Innert 2 Wochen nach Sitzung</p>	<p>KLIB-Dokumente: Grundmeldung</p>
	<p>Die Verfügung ergänzt mit dem Berechnungsblatt sowie der Grundmeldung werden elektronisch via „Bismail“ an das KSA weitergeleitet.</p>	<p>Die Buchhaltung der Sozialhilfe eröffnet im KLIB ein Klientenkonto, so daß die monatlichen Auszahlungen gemäss Verfügung erfolgen können</p>	<p>KLIB: Zusatzinformationen Dossier Buchhaltung</p>
	<p>Gemäss Antrag werden Formalitäten erledigt und Zahlungen eingeleitet.</p>		
	<p>SH-Buchhaltung eröffnet Konto für Zahlungen</p>		

Beilage zu Prozessschritte 54210-1 Sozialhilfe für Einwohnerschaft:  
**QMR-Prozess Integrationsprogramm § 19**

**Ablauf Integrationsprogramme § 19 SHG**

Ablauf	Beschreibung	zuständig	Dokumente/ Hilfsmittel
	Integrationsprogramme gem. § 19 SHG sind ausschliesslich für unterstützungsberechtigte Personen vorgesehen. Die Anmeldung erfolgt auf Verfügung der Sozialhilfebehörde oder gemäss Sozialhilfe-Antrag des Sozialdienstes.	SHB, zuständige Sozialarbeiterin	
	Evaluation der Einsatzmöglichkeiten aufgrund der Beschreibung der Klientin/des Klienten.	Beauftragte für Arbeitsintegration	
	Vorstellungsgespräch der Klientin/des Klienten zusammen mit der Beauftragten für Arbeitsintegration beim Einsatzbetrieb.	Beauftragte für Arbeitsintegration	
	Sofern ein Einsatz in Frage kommt, stellt die zuständige Sozialarbeiterin/der zuständige Sozialarbeiter die soziale Indikation.	Zuständige SozialarbeiterIn	
	Antrag für die Bewilligung eines IP-Platzes an Geschäftsleitung allgemeine Verwaltung und zuständige Gemeinderätin (via Leitung Soziales). Budgetkontrolle	Beauftragte für Arbeitsintegration Leitung SG	
	Übermittlung der Daten an den Personaldienst der Gemeinde. (Sämtliche Personen in Integrationsprogrammen sind Angestellte der Gemeinde Reinach mit einem befristeten Arbeitsvertrag). Verleihvertrag an verwaltungsexterne Einsatzbetriebe.	Beauftragte für Arbeitsintegration	
	Verfügungen für den Arbeitgeber sowie für den unterstützungsberechtigten Arbeitnehmer. Die unterschriebenen Verfügungen gehen zusammen mit dem Arbeitsvertrag und der Lohnberechnung an das KSA. Sind die Verfügungen oder der Vertrag vor Beginn eines IP noch nicht fertig, meldet das Sekretariat der SHB die Person kurz via Mail an das KSA und nennt die Kosten des Programms, das Pensum.	Sekretariat SHB	
	KSA erlässt Verfügung über Lohnkostenbeiträge gem. § 19 SHG. Kopie der Verfügung geht an Beauftragte für Arbeitsintegration	KSA Sekretariat SHB	
	Quartalsweise Abrechnung der Lohnkostenbeiträge mit dem KSA. Die Lohnkostenbeiträge werden auf das IP Konto überweisen.	Sekretariat SHB	
	Begleitung und Coaching während der Dauer des gesamten IP.	Beauftragte für Arbeitsintegration	
	Nach Ablauf der vertraglich festgelegten Dauer, ist das IP beendet. Auswertung/Reporting (Qualitäts- und Erfolgskontrolle)	Beauftragte für Arbeitsintegration	

## Qualitätsfaktoren auf Leistungsebene

*Leistung*      **54220 Sozialhilfe für Asylsuchende**

*Kernprozesse*   - KP 54220-1 Sozialhilfe für Asylsuchende

<i>Qualitätsziele</i>	Ziel	Indikator	Soll	KP
	Die vom Kanton zugewiesenen Asylsuchenden können aufgenommen werden.	Erfüllungsgrad der Zuweisungsquote	= 100%	54220-1
	Die Asylsuchenden nutzen die Integrationsangebote.	Auslastungsquote (besetzte Plätze / vorhandene Plätze)	= 100%	54220-1
	Die Bevölkerung profitiert von der professionellen Betreuung der Asylsuchenden.	Anzahl Beschwerden aus der Bevölkerung	= 0	54220-1

<i>Prozessziele</i>	Ziel	Indikator	Soll	KP
	Die Gemeinde reicht fristgerecht, vollständig und korrekt die Asyl-Rechnungen beim Kanton ein. (vgl. (1) in Abb. 54220-1)	Anzahl fehlerfreie Quartalsrechnungen pro Jahr	= 4	54220-1

*Prozessschritte* Individuelle Darstellung pro Prozess auf Folgeseite(n)

Prozessschritte **Abb. 54220-1 Sozialhilfe für Asylsuchende**

