INSTITUT
mip opm

Leistungscontrolling in Asylzentren: Pionierarbeit in einem sensiblen Umfeld

Stella Boleki, Migrationsdienst des Kantons Bern
Beat Burri, LINK Institut

Schweizer Statistiktage, 15.-16.09.2016
Die Statistik als Steuerungsinstrument

Inhalt

Hintergrund und Projektentwicklung

- Hintergrund
- Projektentwicklung und –umsetzung

Nutzung der Ergebnisse als Steuerungsinstrument

- Politische Ebene
- Verwaltungsebene
- Operative Ebene
- Aktueller Stand

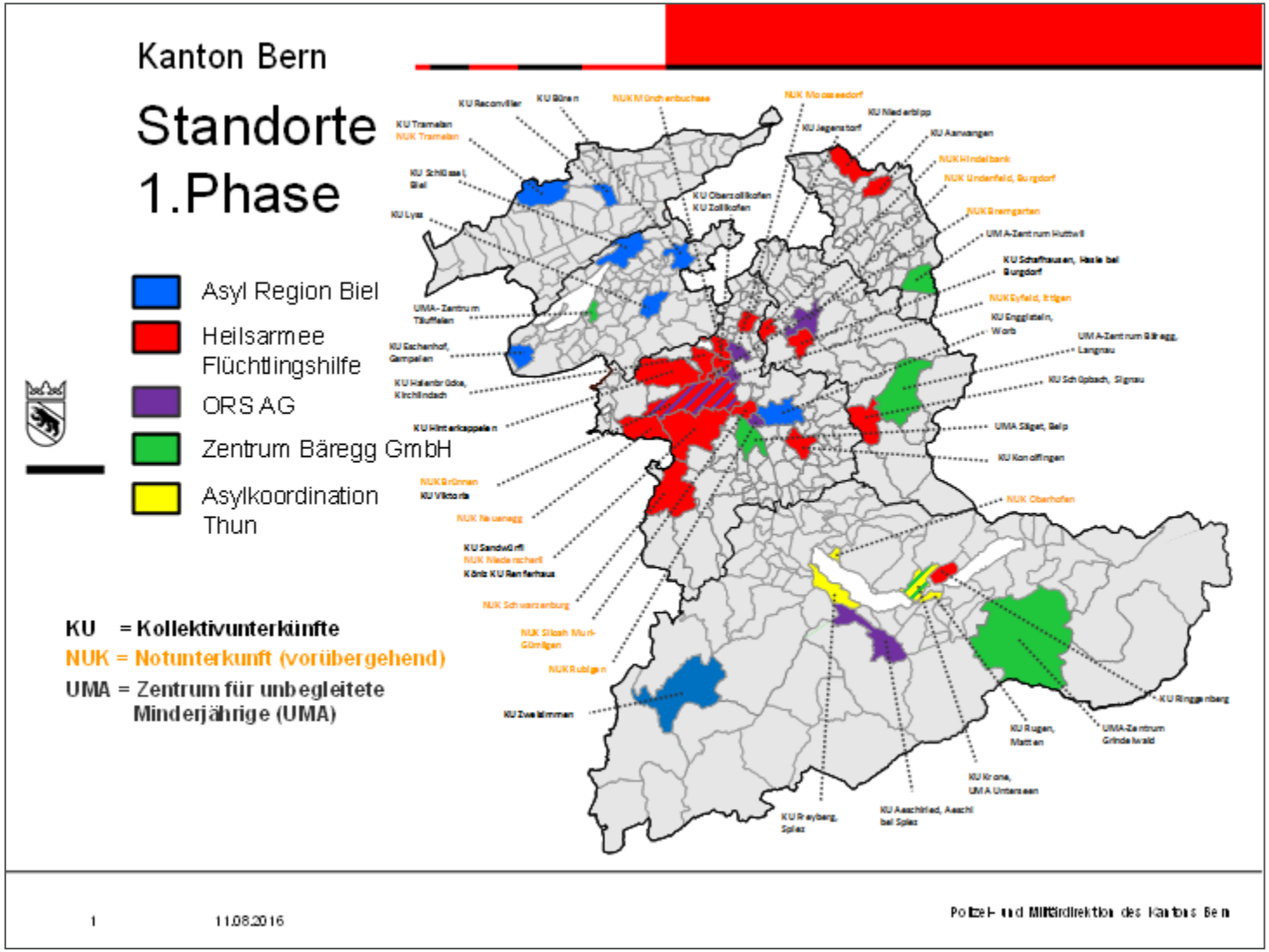
INSTITUT
mip opm

Hintergrund

Hintergrund

Amt für Migration und Personenstand ist für die Betreuung und Unterbringung von Asylsuchenden zuständig → an externe Partnerorganisationen vergeben

Hintergrund



Einführung Leistungscontrolling MIDI

- Amt für Migration und Personenstand benötigt ein Instrument, mit welchem es aktiv handeln kann
  - Leistungsüberprüfung
  - Prävention
  - Bewertung

Einführung Leistungscontrolling MIDI

- Inspiration: Asyl-TÜV aus dem Freistaat Sachsen
- Kritik: Finanzkontrolle, Geschäftsprüfungskommission, Medien → nimmt das Amt für Migration und Personenstand seine Aufsichtspflicht wahr?
- Grundlage: Asylsozialhilfeweisung und unterschriebene Leistungsverträge mit den Partnerorganisationen bis 2017
- Migrationsdienst hat in Zusammenarbeit mit dem LINK Institut ein Instrument entwickelt, mit welchem es aktiv handeln kann → neu erstelltes **Leistungscontrolling in Asylzentren**

INSTITUT

mip opm

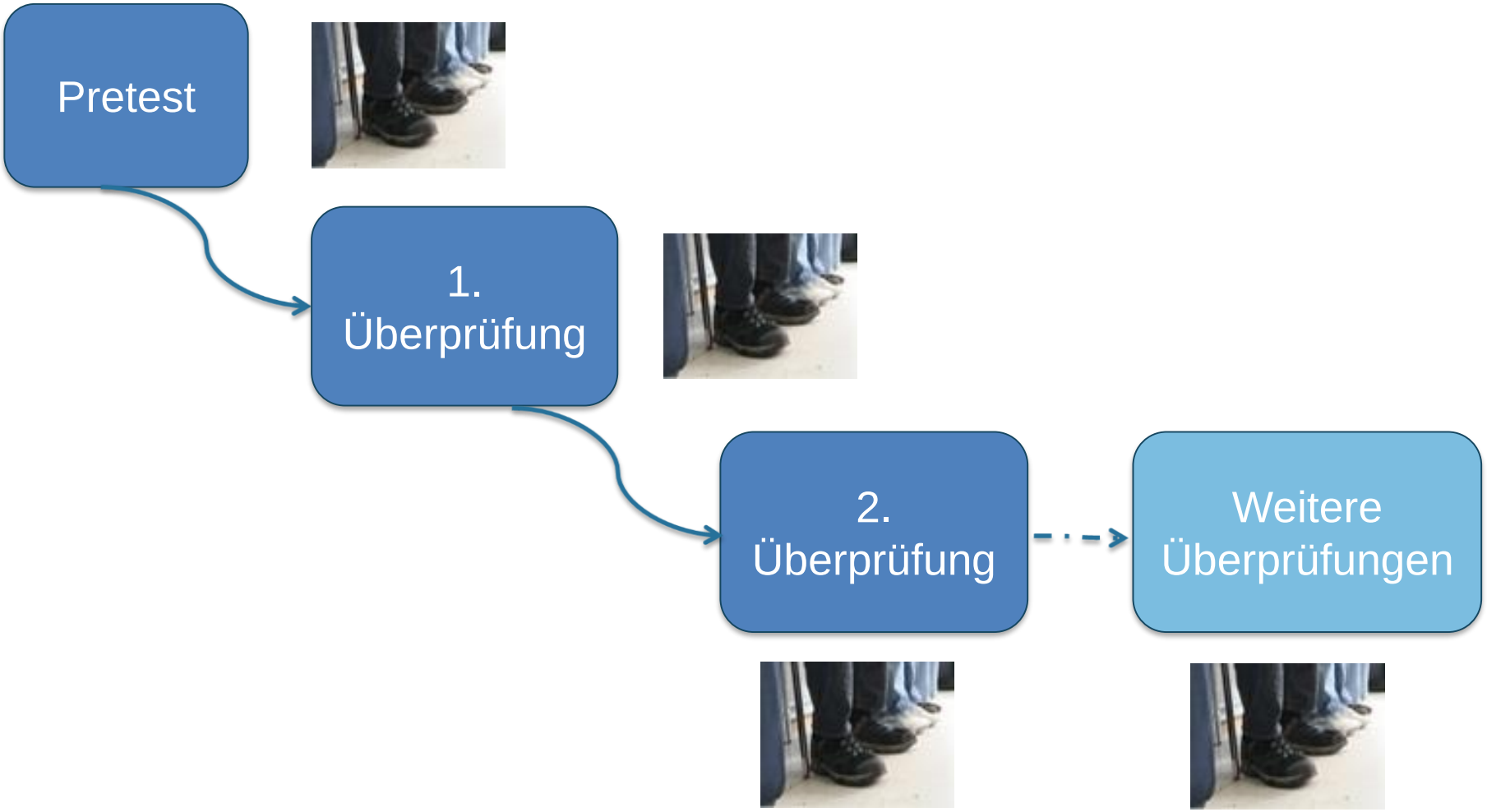
Entwicklung und Umsetzung der 360 Grad Befragung

Messung der Leistungen in den Asylzentren

Anforderungen an das Institut

- Erhebungsinstrument: Objektivierung der Leistungsmessung
- Befragungspersonal: Selektion; Schulung / Ausbildung
- Aktivierung der Betroffenen / Zielpersonen
- Aufbereitung und Visualisierung der Ergebnisse

Laufender Prozess



Beurteilungsfaktoren für Leistungscontrolling

- Rechtliche Ausgangslage durch ANG-Weisung (Asylsozialhilfe-, Nothilfe- und Gesundheitsweisung)
  - Ab Ziffer 3 – Leistungen in der 1. Phase
    - 1. Unterbringung
    - 2. Betreuung
    - 3. Tagesstruktur
    - 4. Grundbedarf und Sozialhilfe
    - 5. Gesundheit
    - 6. Hausordnung
    - 7. Ordnungsregelung
    - 8. Präsenz- und Zutrittskontrolle
    - 9. Kontrolle Bereichsmanagement (Beobachtung)
    - 10. Bewohnerdossiers
    - 11. Personal
    - 12. Notfallkonzept

«Faktoren»

Erhebungsinstrument: Strukturierte Fragebogen

- Pro Faktor werden mehrere konkrete Fragen gestellt
- Operationalisierung der Fragestellungen: Teilweise unterschiedliche Fragestellungen je nach Zielgruppe
- Skala zum Erfüllungsgrad pro Kriterium: Hauptsächlich „Ja“, „Teilweise“, „Nein“, „Nicht relevant“

360 Grad Befragung

- Befragungen in 28 Asylzentren des Kantons Bern.
- Teams von jeweils 2 oder 4 Befrager/-innen des LINK Instituts besuchen die Asylzentren an Stichtagen.
- Das Befragungspersonal verteilt die schriftlichen Papierfragebogen und sammelt sie wieder ein.
- Der Termin wird vorgängig vereinbart und alle Betreuungspersonen und Bewohner/-innen werden vorgängig informiert.
- Sorgfältige Selektion des Befragungspersonals: Mix jüngere/ältere, Männer und Frauen.
- Intensive, detaillierte Ausbildung des Befragungspersonals.

Besonderheiten Bewohnerbefragung

- Allen Bewohnern soll die Möglichkeit zur Teilnahme an der Erhebung gegeben werden. Die Bewohner schreiben sich auf Listen ein.
- Qualität: Durchführung der schriftlichen Bewohnerbefragung in zentralen Räumen (Supervision).
- Verfügbarkeit des Bewohnerfragebogens: Englisch, Französisch, Arabisch, Farsi, Tigrinya, Deutsch.

In der 2. Überprüfung nahmen mehr als 1’000 Bewohnerinnen und Bewohner an der Umfrage teil.

360 Grad Befragung: « Drehbuch »

Leitungsperson

Selbstausfüller

Betreuungs-personen

Selbstausfüller

Bewohner/-innen

Selbstausfüller im Gemeinschaftsraum
Mit Supervision

Beobachtung

Geführter Rundgang:
Befrager mit Leitungsperson

INSTITUT
mip opm

Nutzung der Ergebnisse als Steuerungsinstrument

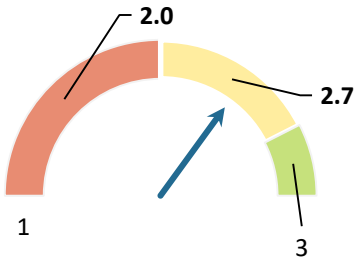
Praktische Verwendung der Ergebnisse

- Steuerungsinstrument auf politischer Ebene nutzen
- Steuerungsinstrument auf Verwaltungsebene nutzen
- Steuerungsinstrument auf operativer Ebene nutzen
- Ziel:
  - Ist-Zustand
  - Qualitätsmanagement für Asylzentren

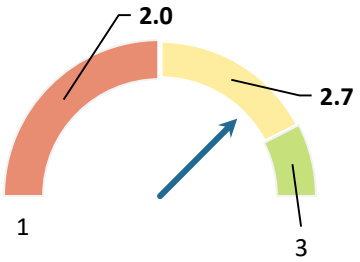
FIKTIVE ERGEBNISSE

Steuerungsinstrument auf politischer Ebene

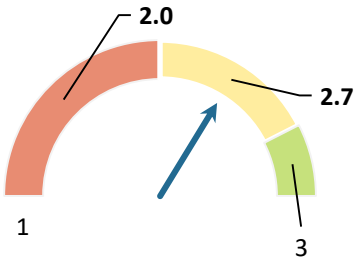
Alle Zentren



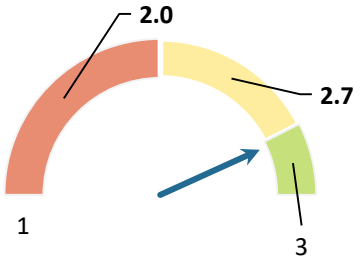
Partner 1



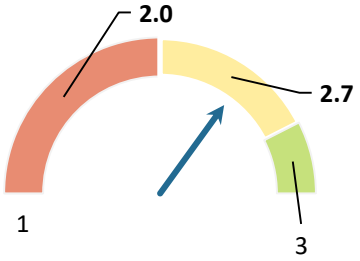
Partner 2



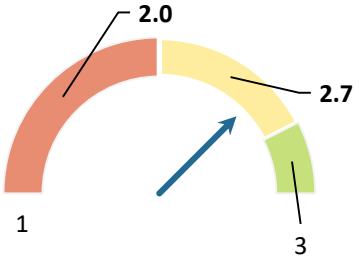
Partner 3



Partner 4



Partner 5



Rot = Mittelwert 1.0 – 1.99 / Gelb = 2.00 – 2.69 / Grün = 2.7 – 3.0

FIKTIVE ERGEBNISSE

Steuerungsinstrument auf politischer Ebene

- Ergebnisse
  - Gesamtergebnisse und die Gesamtsituation zur Unterbringung und Betreuung von Asylsuchenden in den Asylzentren
- Nutzen
  - Es könnte als Reaktion bei schlechter Medienberichterstattung oder zur Beantwortung von politischen Vorstössen genutzt werden
  - Umsetzung der staatlichen Aufgabe wird überprüft

FIKTIVE ERGEBNISSE

Steuerungsinstrument auf Verwaltungsebene

	Mittelwert Aktuell – Zentrum 1	Mittelwert Vorjahr – Zentrum 1	Mittelwert Total – Partner 1	Mittelwert Total – Alle Zentren
Unterbringung	2.60	2.62	2.57	2.71
Betreuung	2.83	2.87	2.84	2.80
Tagesstruktur	2.65	2.55	2.72	2.72
Grundbedarf und Sozialhilfe	2.77	2.91	2.75	2.64
Gesundheitsversorgung	2.89	2.92	2.92	2.89
Hausordnung	2.70	2.74	2.66	2.71
Ordnungsregelung	2.66	2.70	2.71	2.76
Präsenz- und Zutrittskontrolle	2.70	2.77	2.78	2.36
Kontrolle Bereichsmanagement	2.75	2.75	2.73	2.80
Bewohnerdossier	2.80	1.94	2.96	2.86
Personal	2.94	2.97	2.90	2.77
Notfallkonzept	3.00	2.92	2.91	2.77
Gesamtergebnis	2.79	2.81	2.79	2.77

Rot = Mittelwert 1.0 – 1.99 / Gelb = 2.00 – 2.69 / Grün = 2.7 – 3.0

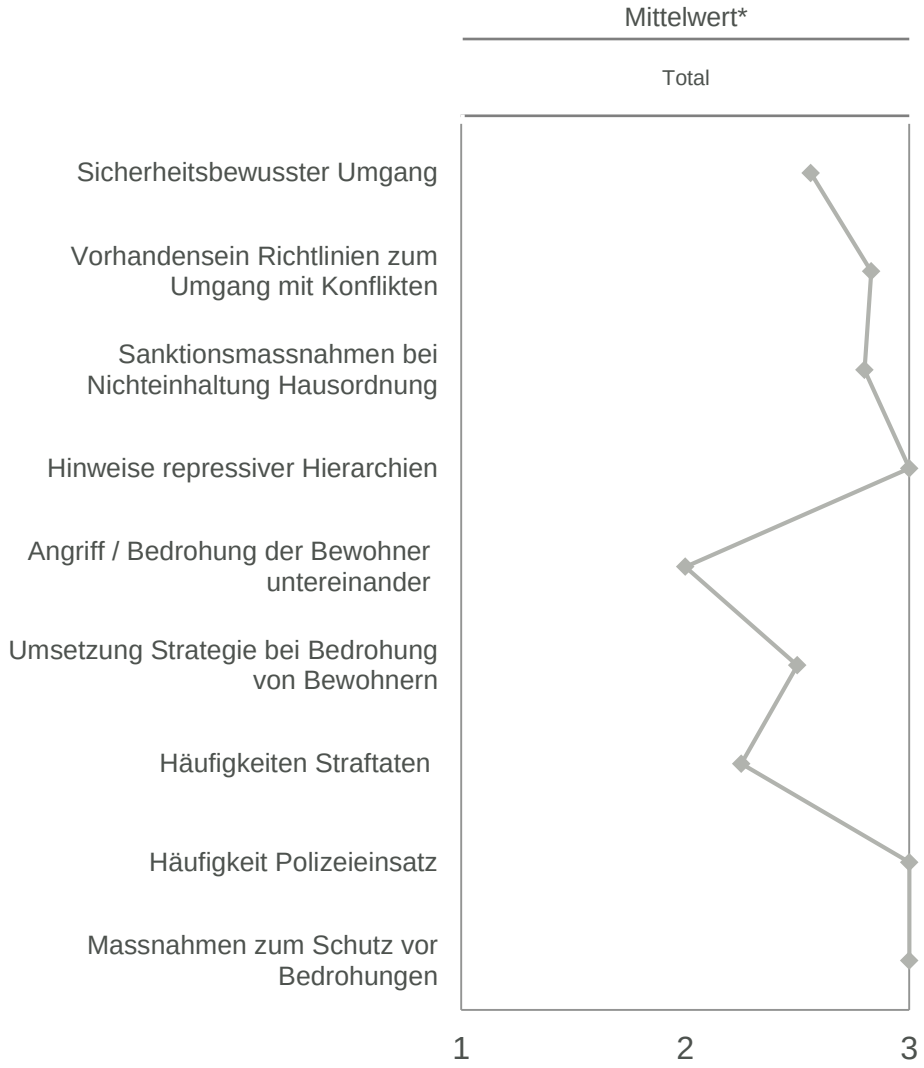
FIKTIVE ERGEBNISSE

Steuerungsinstrument auf Verwaltungsebene

- Ergebnisse
  - Gesamt- und Detailergebnisse werden mit den Geschäftsleitern der Partnerorganisationen besprochen
- Nutzen
  - Vertrauensaufbau und kooperative Zusammenarbeit wird gestärkt
  - Aufsichtspflicht wird wahrgenommen

FIKTIVE ERGEBNISSE

Steuerungsinstrument auf operativer Ebene



	Weiss nicht	Differenz Vorjahr	Mittelwert: Leitung / Betreuer [2]	Mittelwert: Bewohner [28]	Mittelwert: Beobachtung/Audit [1]
Sicherheitsbewusster Umgang	6.7%	-0.4	3.00	2.12	-
Vorhandensein Richtlinien zum Umgang mit Konflikten	6.5%	-0.2	3.00	2.50	3.00
Sanktionsmassnahmen bei Nichteinhaltung Hausordnung	3.2%	-0.2	3.00	2.41	3.00
Hinweise repressiver Hierarchien	-	0.5	3.00	-	-
Angriff / Bedrohung der Bewohner untereinander	-	0.7	2.00	-	-
Umsetzung Strategie bei Bedrohung von Bewohnern	-	-0.5	3.00	-	2.00
Häufigkeiten Straftaten	86.7%	-0.8	3.00	1.50	-
Häufigkeit Polizeieinsatz	-	0.0	3.00	-	-
Massnahmen zum Schutz vor Bedrohungen	-	0.5	3.00	-	3.00

1= Schlechtester Wert
3= Bester Wert
„-“ Nicht abgefragt

*Mittelwert: Leitung + Betreuer / Bewohner / Beobachtung resp. Audit je 1/3

FIKTIVE ERGEBNISSE

Steuerungsinstrument auf operativer Ebene

- Ergebnisse
  - Detailergebnisse werden analysiert zwischen:
  - Geschäftsleitern und Leiter/-innen Asylunterkünfte
  - Migrationsdienst und Leiter/-innen Asylunterkünfte
- Nutzen
  - Zentrenmanagement
  - Bereichsmanagement

Ziel des Steuerungsinstruments

- Ist-Zustand der Unterbringungsqualität in den Asylzentren erfassen
- Langfristig ein Qualitätsmanagement für Asylzentren etablieren
- Kantonale Standards eventuell definieren
  - Betreuungsschlüssel
  - Minimalstandards für Sanitäranlagen
  - Räumliche Standards
  - Betreuungsstandards

Leistungscontrolling als Steuerungsinstrument - Ausblick

- Transparenz
- Qualität messbar machen und verbessern
- Frühwarnsystem

INSTITUT

Danke für Ihre Aufmerksamkeit

Stella Boleki, Migrationsdienst des Kantons Bern
Stella.boleki@pom.be.ch, 031 / 633 42 93

Beat Burri, Susanne Graf, LINK Institut
Beat.burri.@link.ch, 041 367 73 88
Susanne.graf@link.ch, 041 367 72 24