Stadt Biel
Ville de Bienne

ORG : Schlussbericht REO SOZ 2020

Anhang 1 – Strategische Wirkungs- und Leistungsziele
Zielerreichung in Ampelform

Abteilung Soziales

Legende:
Ampelsystem -
Bedeutung der Farben:

Ziele erreicht	Auf Kurs, Teile ausstehend	Sistiert oder nicht erreicht

Legende:
ohne Hintergrund: ursprüngliche Zielstezungen
gelb hinterlegt - Bemerkungen zur Zielerreichung

Ziele erreicht	Auf Kurs, Teile ausstehend	Sistiert oder nicht erreicht

Nr.	Strategische Wirkungsziele	Ampel-System	Leistungsziele 2016-2018	Ampel-System	Begründungen/Kriterien/Bemerkungen	Nr.	Massnahmen und Umsetzungsprojekte	Ampel-System	Begründungen/Kriterien/Bemerkungen	Messkriterien (Leistung/Outcome/Output)
1	**Grundlagen**						**Grundlagen**			
	Der Auftrag der Abteilung Soziales ist stets geklärt und orientiert sich an den Gesetzen, den politischen Vorgaben und dem fachlichen State of the art. Die normativen und inhaltlichen Vorgaben sind geklärt.		Das **Abteilungskonzept** ist erarbeitet und auf Modell FOKUS ausgerichtet (2017). Die Ziele der Abteilung gem. Modell FOKUS sind umgesetzt (2018; Überprüfung 2019).		Leitbild steht und ist geschult; Teile des Gesamtkonzeptes stehen; Umsetzung auf Umzug hin geplant.	1.1	Die Abteilung hat eine aktuelle strategische Ausrichtung		Im Rahmen der Jahresplanung laufend angepasst und kommuniziert. Zudem: Sozial-Strategie der Stadt in Arbeit.	Strategische Wirkungs- und Leistungsziele sind aktuell
			Die **Abteilungsziele** sind jährlich aktualisiert und die Berichterstattung an die Sozialbehörde und den Gemeinderat erfolgt im ordentlichen Rahmen gemäss Planung (laufend).		Die entsprechenden Instrumente (Planungsprozesse…) sind entwickelt und in transparenten Instrumenten im Intranet festgehalten	1.2	Mitwirkung bei der Erarbeitung von politischen Rahmenbedingungen		Biel ist sehr gut organisiert und in allen für die Sozialhilfe wesentlichen Gremien vertreten. Das wurde deutlich verbessert.	Vertretungen in wesentlichen Organen wird ausgeübt
						1.3	Mitwirkung in der Sozialbehörde (ohne Stimmrecht)		Es finden wöchentlich Sitzungen statt; zudem gibt es ein Gefäss "Sozialbehörde-SOZ-Leitung". Die Prozesse rund um die Regelsetzungen sind dokumentiert und so stets nachvollziehbar.	Vertretung wird ausgeübt
						1.4	Mitwirkung in der strategischen Ausrichtung der Stadt		Diese Teilnahme ist sichergestellt. Es gibt darüber hinaus regelmässige Kontakte zwischen der Abteilungsleitung und Vertretern aller Direktionen.	Teilnahme an SAS (nur in Ausnahmefällen fehlen)
						1.5	Erarbeitung eines Abteillungskonzeptes		Der Prozess stockte wegen Teilaspekten, die noch in Arbeit sind und sollte per Ende 2020 abgeschlossen sein (siehe auch Kommentar Leistungsziele)	Konzept ist erstellt
2	**Organisation und Ressourcen**						**Organisation und Ressourcen**			
	Die Abteilung Soziales hat geklärte und auf Funktionalität hin ausgerichtete Strukturen. Die für die Arbeit nötigen Rahmenbedingungen sind geklärt und richten sich nach dem Modell FOKUS aus. Infrastruktur und Ressourcen orientieren sich am Bedarf für die Ziel- und Wirkungserreichung.		Die **Standortfrage** ist geklärt, die Abteilung ist unter einem Dach zusammengefasst (Umsetzung 2019)		Klärung hat planmässig bis 2018 stattgefunden; Politischer Entscheid ist 2019 positiv gefällt worden; Umsetzungsarbeiten laufen 2020; Umzug März 2021	2.1	Abteilungs-Struktur ist aktuell und auf Modell FOKUS hin angepasst		Siehe Organigramm auf dem Internet und Schlussbericht REO SOZ.	Aktuelles Organigramm wird gelebt, StV sind geklärt
			Die **IT-Infrastruktur** auf aktuellem Stand und die Mitarbeitenden optimal darin geschult (Umsetzung 2018).		Hier wurde laufend optimiert - in Vorbereitung auf die Digitalisierung (Doppelmonitore); Telefonie mit Headsets; ab 2020 auch Headsetz mit Lärmschutz wegen Baulärm…	2.2	Die Personalressourcen entsprechen den kantonalen Vorgaben und den Gemeinderatsbeschlüssen.		Das war vor der REO SOZ wegen fehlenden Kontrollinstrumenten noch nicht nachvollziehbar - das heutige System ist optimal transparent. Der Zielwert wird erreicht, ausser bei Personalausfällen.	1 SAR betreut 80-100 kumulierte Dossiers; die Einnahmen decken die Personalkosten der Abteilung
			Der **"Return of Investment"** in Bezug auf die 2016 geschaffenen Stellen nach Modell FOKUS ist nachgewiesen (2018; Überprüfung 2019).		Der vorliegende Bericht enthält den Daten-Anhang, in welchem dieser Vergleich detailliert aufgezeigt wird, soweit diese möglich und sinnvoll begründbar ist.	2.3	Die Finanzen der Abteilung sind im Lot		Die Quoten-Senkung führt auch zu einer Senkung der Sozialhilfekosten in Biel. Die Budgetvorgaben wurden jeweils im Rechnungsabschluss eingehalten.	Budget- und Abrechnungsprozesse sind eingehalten
			Die **Personalressourcen** entsprechen den Vorgaben und deren Fianzierung ist sichergestellt (laufend).		Hier hat es grosse Veränderungen gegeben; 2017 hat der Kanton die Regeln geändert, 2018 haben wir mit der Stadt die nötigen Regelungen überarbeitet. Diese funktionieren.	2.4	Die Abteilung Soziales ist an einem Standort zusammengeffasst und hat moderne und funktional ausgerichtete Arbeitsmittel		Das Projekt Esplanade ist auf Kurs.	Standortfrage ist geklärt, Umsetzungsplanung besteht, Kostenfrage ist geklärt, wesentliche Entscheide sind gefällt
						2.5	Die arbeitstechnische Infrastruktur (Mobilien, Bürotechnik) ist überprüft und angepasst. Die Software ist funktional optimiert.		Ein Kreditantrag (Investition) ist in Vorbereitung auf Herbst 2020 hin - Umzug Esplanade. Dann wird wo nötig das Mobiliar dem Bedarf angepasst. Offen sind Umsetzungen im Software-Bereich.	Bedarf ist geklärt, Umsetzungsplanung besteht, Kostenfrage ist geklärt, wesentliche Entscheide sind gefällt
3	**Führung und Kultur**						**Führung und Kultur**			
	Die Führungsgrundsätze der Abteilung Soziales orientieren sich an denen der Stadt und werden gelebt. Die Abteilungskultur entspricht einer lernenden Organisation, in welcher alle Beteiligten sich in den Dienst des Ganzen stellen und ihre Rollen kennen und wahrnehmen. Die Kultur ist auf gegenseitige Unterstützung, Respekt, Kritikfähigkeit, Effizienz, Wirkung und Innovation hin ausgerichtet. Die Abteilung pflegt eine einheitliche Personalpolitik im Einklang mit der Stadt.		Die **Personalfluktuation** der Abteilung liegt unter 12%		Hier wurde als Indikator das damals bekannte Vergleichsjahr 2014 gesetzt. Die Fluktuation ist von damals 20.3 auf heute (2019) 14.7% gesunken. Im Zeitraum von 2016 (REO-SOZ-Wirksamkeit) und 2019 wurde im Schnitt 13.5% erreicht, Tiefpunkt 2017 war mit 9.1% Topp.	3.1	Die Führungsgrundsätze der Stadt sind in der Abteilung Soziales implementiert und werden angewendet		Diese Schulungen haben stattgefunden - so z.B. zu Qualität, Sicherheit, Zusammenarbeit, Leitbild, Interdisziplinarität u.s.w.	Es findet jährlich auf allen Stufen in adäquater Form eine punktuelle Auseinandersetzung mit Führungsgrundsätzen, Funktions- und Rollenverständnis statt.
			Das Kader der Abteilung setzt regelmässig Akzente mit den Mitarbeitenden entsprechend den Empfhelungen von "unsere Werte" der Stadt Biel, um die **Abteilungskultur** positiv zu beeinflussen (laufend).		Grössere Personalworkshops (Schulungen 2-3xjährlich) werden regelmässig durchgeführt; weitere Aktivitäten im Rahmen der SOZ-Aufgaben und monatlich via Personalmeetings.	3.2	Die Kadermitarbeitenden bilden sich auf Ebene Führung laufend weiter		Neue Gefässe wurden eingeführt und weiter entwickelt (regelmässige Kaderworkshops mit jeweils bis zu 20 Teilnehmenden) Inhalte werden so gepflegt - auch Kader-Intervision ist aufgegleist worden.	Die Kadermitarbeitenden besuchen die Angebote der Stadt, der Abteilung und ggf. Angebote Dritter zu Führungsfragen
			Laufend sind **innovative Projekte** in Bearbeitung. Deren Realisierung fliesst in die ordentliche Berichterstattung der Abteilung an die Sozialbehörde und den Gemeindrat mit ein (laufend).		Biel ist national an den wesentlichen Fronten zu Innovation und Forschung in der Sozialhilfe mit dabei (z.B. Wirkungsfaktoren in der Sozialhilfe; Schulden&Sozialhilfe; Weiterbildungsoffensive; Arbeitsintegration; u.s.w.) Reporting erfolgt.	3.3	Die Abteilungskultur wird bereichsübergreifend aktiv geprägt und bearbeitet. Es herrscht ein gutes Arbeitsklima und eine partnerschaftliche, wertschätzende, bereichsübergreifende Teamkultur		Wir arbeiten an diesem Thema. Jeder Bereich für würde sicher sagen, dass er diese Ziele erfüllt, aber die anderen noch nicht ganz;-) In der arbeitsteilig organisierten Abteilung bleibt das Herausforderung.	Umsetzungsideen sind erarbeitet und Planung ist erstellt
						3.4	Die Abteilung beteiligt sich im Rahmen ihrer Aufgaben an direktionsübergreifenden Aktivitäten im Sinn einer lebendigen Stadt		In vielen Bereichen gibt es Zusammenarbeiten; in Personalbelangen hat die Abteilung sogar öfters Pilotprojekte durchgeführt (FIORI; Abgangs-Befragungen)	Umsetzungsideen sind erarbeitet und Planung erstellt
						3.5	Die Personalpolitik der Abteilung wird innerhalb der Abteilung und gegenüber der Stadt abgeglichen und ist auf Leistung und Nachhhaltigkeit hin ausgerichtet		Diverse Massnahmen wurden in diesem Bereich umgesetzt. Deutliche Fluktuationssenkung erreicht. Alle Stellenbeschriebe überarbeitet. Personalallokationen haben wo nötig stattgefunden.	Fluktuation sinkt gegenüber Stand 2014 (20.3%) deutlich. Die Stellen sind mit kompetentem Personal (gem. Stellenbeschrieb) besetzt. Seit REO SOZ im Schnitt: 13.5%. Esplanade-Projekt ist wesentlich für Fluktuationsstopp.
4	**Dienstleistung**						**Dienstleistung**			
	Die Dienstleistungen der Abteilung Soziales sind auf den Bedarf der Stadt und der Sozialhilfebeziehdenden (gem. kantonalen Vorgaben) ausgerichtet. Das Modell FOKUS gibt die Stossrichtung vor und somit sind die Diestleistungen auf das Erreichen von Wirkung hin ausgerichtet. Die Abteilung Soziales kann rasch auf Veränderungen reagieren. Die Schnittstellen mit Dritten sind geregelt, die Kompetenzen entsprechen dem Bedarf der Abteilung und werden laufend optimiert.		Ein neues **Fallsteuerungssystem** ist im Sozialdienst umgesetzt. Es garantiert die intensivierte Fallführung gemäss FOKUS:		Zweistufiges Fallsteuerungssystem ist umgesetzt: 1. Der Prozess in Intake 1; Intake 2 und Langzeit aufgeteilt, FAI-Mandat zusätzlich. 2. Fallsegmente A (intensiv), B (normal), C administrativ geführte Fälle	4.1	Die Dienststellen und ihre Bereiche arbeiten nach den strategischen und operativen Zielvorgaben sowie nach aktuellen fachlichen Kriterien		Die eingeführten Prozesse und das IKS stellen dies sicher.	Das Abteilungskonzept regelt die Details und die operative Massnahmenplanung
			Die **durchschnittliche Falldauer** ist verkürzt (2018; Veränderung 5% besser als die Veränderung im kantonalen Schnitt).		Operationalisierung: Mittlere Bezugsdauer der abgelösten Fälle a) die durchschnittliche Bezugsdauer der abgelösten Fälle ist zwischen 2016 und 2018 von 32 auf 37 Monate gestiegen. Die gestiegene Bezugsdauer der abgelösten Fälle ist ein Indiz dafür, dass vermehrt auch Fälle mit langer Bezugsdauer abgelöst werden konnten). b) In der Stadt Bern ist die Bezugsdauer von 30 auf 31 Monate gestiegen. Vergleich mit der Stadt Bern da momentan für den Kanton keine Vergleichsdaten verfügbar sind.	4.2	Die Abteilung Soziales ist im Rahmen von Modell FOKUS reorganisiert		Entsprechende organisatorische und Personelle Entscheide wurden beantragt und gefällt - in mehreren Schritten 2016; 2017; 2018 und 2019. Heute stimmt die Ausgangslage im Hinblick auf den Umzug 2021	Die Teilprojekte der Reorganisation sind abgeschlossen und umgesetzt
			Die **Rückfallquote** ist kleiner (2018; Veränderung 5% besser als die Veränderung im kantonalen Schnitt).		Operationalisierung: Anteil wiederkehrender Fälle a) Der Anteil wiederkehrender Fälle ist zwischen 2016 und 2018 von 23 auf 32% gestiegen. b) Die Quote ist um 39% gestiegen, im kantonalen Schnitt ist sie um knapp 10% gestiegen. Die positive Entwicklung der Quote der nachhaltigen Ablösungen ist ein Indiz dafür, dass der Anteil der wiederkehrenden Fälle in den nächsten Jahren deutlich gesenkt werden kann.	4.3	Die Dienstleistungen sind auf Wirkung in den Bereichen Integration und Kostendämmung hin ausgerichtet.		Quote sinkt, siehe auch Details im Daten-Teil der REO SOZ Schlussberichtes.	Die Abteilung senkt die Dauer des Sozialhilfebezuges, die Rückfallquote und die Kosten pro vergleichbarem Fall (Anzahl Personen), resp. Optimiert die Subsidiarität. Die Sozialhilfequote bewegt sich optimaler als in vergleichbaren Gemeinden.
			Die **Ablösequote** ist höher (2018; Veränderung 5% besser als die Veränderung im kantonalen Schnitt)		Operationalisierung: Quote der nachhaltigen Ablösung: Anzahl Fälle, die durch eine Verbesserung der Erwerbssituation oder die Existenzsicherung durch eine andere Sozialleistung von der SH abgelöst werden konnten im Verhältnis zu allen unterstützten Fällen. a) Die Quote der nachhaltigen Ablösungen ist zwischen 2016 und 2018 von 10.4 auf 13.2% gestiegen. b) Die Quote ist um knapp 27% gestiegen, im kantonalen Schnitt ist sie um 2% gestiegen.	4.4	Die Dienstleistungen der Abteilung Soziales sind auf den den Grundsatz Fordern und Fördern hin ausgerichtet		Konzept Fordern und Fördern wurde laufend aktualisiert, es wurde an einem Forschungsprojekt dazu teilgenommen (BFH) und ein Personalworkshops dazu durchgeführt; Es laufen weitere Arbeiten.	Im Rahmen der Vereinbarungen mit den Sozialhilfebeziehenden sind diese Grunssätze nachvollziehbar umgesetzt und werden kontrolliert
			Der **Rückfinanzierungsgrad** in der wirtschaftlichen Sozialhilfe ist verbessert (2018; Veränderung 5% besser als die Veränderung im kantonalen Schnitt).		Operationalisierung: Rückerstattungen a) Die Rückerstattungen pro Fall sind zwischen 2016 und 2018 von 224 auf 203 CHF gesunken. b) Die Rückerstattungen pro Dossier sind um 9.4% gesunken, im kantonalen Schnitt sind sie um 1.1% gestiegen. Die Rückerstattungen waren auch aufgrund von gewichtigen Personalausfällen rückläufig. Sie sind auch mit abhängig von der Finanzkraft des (familiären) Umfeldes von Betroffenen.	4.5	Die Dienstleistungen der Abteilung Soziales sind auf den den Grundsatz Leistung-Gegenleistung hin ausgerichtet		Z.T. fehlen noch Angebote. Projekt FokusArbeit wurde entwickelt und steckt jetzt im politischen Prozess. Perspektiven sollen geschaffen und Selbstwirksamkeit gestärkt werden. In Arbeit - das Konzept Leistung gegen Leistung wird zurzeit überarbeitet (inkl. Integration der Handlungsplanung) und die technischen Hilfsmittel müssen auch optimiert werden.	Die Nutzung der Ressourcen von Sozialhilebeziehenden ist konzeptionell aufgearbeitet und wird umgesetzt

Stadt Biel
Ville de Bienne

ORG : Schlussbericht REO SOZ 2020

Anhang 1 – Strategische Wirkungs- und Leistungsziele
Zielerreichung in Ampelform

Abteilung Soziales

			Teilleistungen von Sozialhilfebeziehenden sind optimiert; mehr **Teillohn** entlastet die Budgets und schafft Integrations-Chancen (2018; Veränderung 5% besser als die Veränderung im kantonalen Schnitt).		Operationalisierung: - Anteil Fälle mit Erwerbseinkommen - Deckungsquote - Erträge aus Erwerbseinkommen **Erwerbseinkommen** a) Der Anteil Fälle, die ein Erwerbseinkommen erzielen ist zwischen 2016 und 2018 von 21 auf 26% gestiegen. b) Der Anteil ist um 25% gestiegen. Momentan stehen keine kantonalen Vergleichsdaten zur Verfügung. **Deckungsquote** a) Die Deckungsquote ist zwischen 2016 und 2018 von 0.85 auf 0.83 gesunden. b) Im kantonalen Schnitt blieb die Deckungsquote konstant bei 0.79. **Erträge aus Erwerbseinkommen** a) Die Erträge aus Erwerbseinkommen sind zwischen 2016 und 2018 um 11% gestiegen. b) Im kantonalen Schnitt sind die Erträge um 3.6% gestiegen.	4.6	Effizienz und Produktivität der Abteilung werden laufend optimiert und ausgewiesen (Verbesserungen)		Das Berichtswesen wurde stetig weiterentwickelt - in Zusammenarbeit mit den zu involvierenden Stellen auf ebene Gemeinde, Kanton und Bund. Die Abteilung Soziales ist in diese Arbeiten mit eingebunden - sie laufen unabhängig von der REO SOZ und sind zeitlich nicht koordinierbar. Im Bezug auf die Dienststellen wurden im Rahmen des Geschäftsberichtes der Gemeinde jährliche Kennzahlen veröffentlicht - diese können somit auch verglichen werden. Im Rahmen der DWH (Dettaillierte Wirtschaftliche Hilfe) wird der Kantonsvergleich gepflegt und auf nationaler Ebene beteiligt sich biel am Monitoring der SKOS und am Kennzahlenbericht der Städteinitiative (neu soll auch die Romandie eingebunden werden).	Ein operatives Kennzahlenset der Abteilung zeigt die Leistungsveränderungen der Abteilung in Bezug auf die unterschiedlichen Dienstleistungen und die Zielsetzungen
			Fallführung ist intensiviert: bei rund 600 Dossiers wird die Fallführung intensiviert (ca. plus 7 Beratungseinheiten) - die dadurch erreichten Wirkungen werden aufgezeigt (2018; Überprüfung/Berichterstattung 2019).		Die avisierte Intensivierung der Fallführung hat stattgefunden, in mehr als 600 Dossiers wurde die Fallführung intensiviert. Die konzeptionell in der Planung gesetzten Zielwerte werden noch nicht voll erreicht, was mit den räumlichen und technischen Umständen mitbegründbar ist. Erst die Digitalisierung und das Zusammenwirken unter einem Dach sollte weitere 10% Kontaktfrequenzen ermöglichen.					
			Die **Missbrauchsbekämpfung** ist optimiert (2017; Veränderung 5% besser als die Veränderung im kantonalen Schnitt).		Es wurden diverse Schritte zur Optimierung der Missbrauchsbekämpfung unternommen. Biel hat als einzige Gemeinde neben Bern eine Mitarbeiterin des Vereins "Sozialinspektorat" direkt im Haus und arbeitet eng mit ihr zusammen. Die Einführung des internen Revisorates hat viel Entlastung und mehr Koordinationsklarheit gebracht. Vergleichszahlen fehlen aber im Kanton.					
5	**Qualität**						**Qualität**			
	Die Qualität der Arbeit der Abteilung Soziales entspricht dem aktuellen Stand der entsprechenden Schweizerischen Fachorganisationen. Der Steuerungskreislauf (Plan/Do/Check/Act) wird gepflegt. Das Qualitätsmanagement der Abteilung ist aktuell, effizient und zeitgemäss. Die Prozesse der Abteilung sind jederzeit aktuell abrufbar und den Mitarbeitenden bekannt. Innovation und Optimierung haben im Alltag einen festen Platz.		Im Rahmen der **Ablauforganisation** (Prozesse) ist die Qualität der Dienstleistungen sichergestellt (2017).		Die Dokumentation (BPMN2.0) der Prozesse ist gemacht (umfassende Arbeiten, QM-Stelle, IKS). Die Optimierung der Prozesse bleibt ständige Aufgabe und läuft.	5.1	Alle Prozesse der Abteilung sind mit dem neuen Tool erfasst und stehen den Mitarbeitenden jederzeit zur Verfügung.		Dafür wurde das Gratis-Tool Bizage eingeführt und geschult. Es lässt zu, die Prozesse in BPMN2.0 darzustellen, was der Rollenklärung hilft und als Vorarbeit zu digitalisierten Workflows dient.	Die Prozesse werden im Intranet für die Nutzung der Abteilung veröffentlicht und sind aktuell.
			Verbesserungsprozesse sind im Rahmen des Qualitätskreislaufes eingeführt und werden umgesetzt (2018).		Im Rahmen der Jahresplanung haben alle Ebenen des Betriebes und die Direktion Einfluss auf die Themen, welche aufgegriffen werden. Ressourcenknappheit und laufende Grossprojekte (Digitalisierung; Esplanade…) verlangsamen den Prozess.	5.2	Ein QM-Konzept ist erarbeitet und die Qualitätsentwicklung gemäss Konzept aufgebaut und ausgerichtet.		Steht und wurde den Anforderungen angepasst. Zurzeit laufen die Vorbereitungsarbeiten für die Prozess-Optimierungen und die Einführung von internen Audits (Form und Zeitpunkt noch offen).	QM-Konzept steht im Rahmen des Abteilungskonnzeptes
						5.3	Qualitätsverbesserung im Sinn von Optimierung und Innovation hat seinen festen Platz im Alltag der Abteilung Soziales		Das zeigen die überarbeiteten Konzepte (methodisch) und strukturell (Fallsteuerung) sowie die Teilnahme an Forschungen und Projektvorstösse.	Umsetzungsideen sind erarbeitet und Planung erstellt
						5.4	Qualitätskreislauf ist in allen Dienstleistungsbereichen initiiert und die Umsetzung wird aktiv gepflegt		Im Rahmen von IKS ist das umgesetzt, im Rahmen des QM erst teilweise umgesetzt - zur Implementierung braucht es entweder mehr Ressourcen oder mehr Zeit - wir haben uns für die Zeit entschieden.	Umsetzungsideen sind erarbeitet und Planung erstellt
6	**Controlling und Reporting**						**Controlling und Reporting**			
	Die Abteilung Soziales hat ein gut funktionierendes und koordiniertes internes Kontrollsystem und ein funktionierendes Risikomanagement. Laufende Analysen von harten (Statistik/Kosten) und weichen (Gesellschaft, Kultur, Personal…) Faktoren werden periodisch aufbereitet und stehen der Führung sowie den politischen und fachlich Verantwortung zur Verfügung. Der FOKUS wird dabei durchaus auf den Benchmark mit vergleichbaren Städten und Gemeinden gerichtet.		Die **Ergebnisqualität** ist im Rahmen der **statistischen Daten** laufend erhoben und steht in **periodischen Reportings** allen wesentlichen Entscheidträgern in adäquater Form zur Verfügung (2017).		Die Stadt Biel nimmt an zwei "Vergleichsprojekten" teil: Dem kantonalen DWH-Vergleich (Detaillierte Wirtschaftliche Hilfe) und am Kennzahlenbericht der Städteinitiative Sozialpolitik. Biel ist in Optimierung eingebunden (Romandie; BfS)	6.1	Ein Controllingkonzept ist in Bezug auf die Kontrollmechanismen hin erarbeitet und wird in der Abteilung Soziales umgesetzt		IKS auf Prozessebene ist eingeführt.	Conntrollingkonzept steht im Rahmen des Abteilungskonnzeptes
			Sowohl das **Risikomanagement** (Chancen und Gefahren) wie auch das **interne Kontrollsystem** der Abteilung sind aufgebaut (2018).		Ein IKS auf Prozessebene wurde in der Abteilung eingeführt - die Risiken sind dokumentiert - ebenso wie entsprechende Massnahmen zur Risikominimierung. Das mehrstufige Dossierkontrollsystem ist entwickelt und wird zurzeit verfeinert.	6.2	Die Kontrolltätigkeiten in Bezug auf die Sozialhilfe-Dossierarbeit laufen koordiniert, zeitgemäss und fliessen in ein der Führung zugängliches Reporting ein.		Reporting zu Statistik und Zahlen steht und wird weiter optimiert; Dossier-Kontrolle als Stufenmodell entwickelt, Details in Arbeit; Alle Dienststellen fällen Führungsentscheide evidenzbasiert	Umsetzungsideen sind erarbeitet und Planung erstellt
			Im **Benchmark** mit anderen Städten und Gemeinden schliesst Biel in wesentlichen Bereichen besser ab als der kantonale Schnitt (Gemessen wird die Veränderung). Allfällige Negativabweichungen sind ausreichend begründet (2018).		In der Kommunikation zu Biel ist in den nationalen und kantonalen Berichten zwar nach wie vor die hohe Quote sichtbar, aber der Fokus der Berichterstattung ruht auf Innovation, Veränderung und ist deutlich positiver, Erklärungen werden akzeptiert.	6.3	Ein Reporting der Abteilung mit den wesentlichen Kennzahlen für die Steuerung, Führung und Früherkennung (IKS) ist erarbeitet und liefert periodisch die aktuell nötigen Informationen		Die jährlichen Reportings sind formalisiert (Statistische Daten, Finanzzahlen und Leistungskennwerte pro Bereich). Die Übertragung auf ein Wirkungsbasiertes periodisch engeres System läuft.	Umsetzungsideen sind erarbeitet und Planung erstellt
						6.4	Die Abteilung Soziales vergleicht sich mit anderen Städten und Gemeinden und schneidet bei deisem Verleich gut ab		Siehe z.B. Kennzahlenberichte 2018 und 2019 - aber auch den Daten-Anhang des Schlussberichtes REO SOZ.	Umsetzungsideen sind erarbeitet und Planung erstellt
7	**Kommunikation**						**Kommunikation**			
	Die Anspruchsgruppen sind empfängergerecht und zeitnah über Veränderungen informiert, welche sie betreffen. Die Legitimation der Abteilung Soziales und der Sozialhilfe in der Stadt Biel ist gegeben. Die interne Kommunikation ist zeitgemäss und mehrdimensional ausgerichtet.		Der **Intranetbereich** der Abteilung ist auf aktuellem Stand und wird genutzt (2017).		Das Intranet wurde 2016 aufgebaut und in Betrieb genommen. Als wohl einzige Abteilung in der Stadt (oder fast) wird es für die interne Abteilungskommunikation stark genutzt (Regeln der Sozialhilfe, Guidelines, Prozesse u.s.w.), Protokolle, Personalinfos, Planungsinfos...	7.1	Ein Kommunikationskonzept der Abetilung regelt die Schwerpunkte der Informationstätigkeit und die interne Kommunikation		Das Konzept regelt die interne Kommunikation (Interdisziplinär) und die Fachkommunikation mit externen Partnern. Es verweist zudem auf die Regeln in Biel (Sprache, CI, CD…) und die Krisenkommunikation.	Kommunikationskonzept steht im Rahmen des Abteilungskonnzeptes
			Die **externe Kommunikation** der Abteilung wird wahr genommen und ist proaktiv ausgerichtet (2017).		Quantensprung hierzu war die Erarbeitung der Inhalte im Rahmen des neuen Internets der Stadt 2019 (so lange mussten wir warten). Es sind aber sowohl lokal wie kantonal und national positiv konnotierte Auftritte durch die Medien gegangen (Innovation z.B. BIM...)	7.2	Internet-Nutzung für die Informationstätigkeit ist optimiert; Intranet wird für die interne Kommunikation optimal genutzt		Internet mit viel positiver Beachtung aus der Fachwelt umgesetzt; Intranet-Optimierungen wegen Technikproblemen (Stadt) stark verzögert; Optimierung des Auftritts ist für 2020 geplant.	Internet (extern) ist optimiert, Formulare werden via Internet zugänglich gemacht; Intranet wird genutzt, Handbuch und Prozesslandschaft sind auf dem Intranet nutzbar
			Die Abteilung Soziales hat einen guten Ruf und eine gute **Legitimation** in der Bieler Politik und bei den Medien (2018).		Siehe Berichterstattung der Medien in den letzten zwei Jahren - kaum ernsthafte Kritik an der Abteilung Soziales und der Sozialhilfe der Stadt Biel, abgesehen von Leserbriefen, in denen die hohe Quote und die Steuerkosten thematisiert werden.	7.3	Periodisch werden positive Nachrichten in den Medien aktiv bewirtschaftet		Im Rahmen der Jahresplaung werden mehrere Öffentlichkeitsaktionen geplant und durchgeführt (mit DSS). So haben jedes Jahr Schwerpunkte stattgefunden (z.B. Nacht der 1000 Fragen…)	Medienbeobachtung kann positives berichten
						7.4	Kommunikation gegenüber Sozialhilfebeziehenden und im Präventionsbereich sind optimiert		Vernetzungs- und Zusammenarbeit mit Partnern optimiert. Internet orientiert die Direktbetroffenen besser; Partizipationsprojekt "Ensemble" bezieht Betroffene zur Optimierung der Sozialhilfe mit ein.	Information ist adäquat aufgearbeitet und wird verständlich über verschiedene Kanäle kommuniziert
						7.5	Legitimation zu Politik und Verwaltung wird optimiert (Biel, Region, Kanton)		Selbstwahrnehung und Rückmeldungen von Dritten (Stadt; Region; Kanton, National) attestieren der Abteilung Soziales gute Arbeit. Politik hat auf Polit-Anlass 2017 positiv reagiert.	Es finden Aktivitäten mit diesen Zielgruppen statt