

# **Unternehmensinterne Sozialberatung - Evaluation und Qualitätssichernde Maßnahmen beim ADAC –**

Diplomarbeit von Sabrina Meyer, Fachhochschule München, 2005

---

Im Angesicht aktueller Einsparungstendenzen war es Zielsetzung dieser Diplomarbeit, sowohl den Nutzen als auch die Qualität der Betrieblichen Sozialarbeit im ADAC exemplarisch zu vergegenwärtigen, um möglichen Rationalisierungsmaßnahmen gegen zu wirken.

Die Arbeit beinhaltet im Wesentlichen drei Themenbereiche:

1. Evaluation des qualitativen Nutzens mittels einer Kundenzufriedenheitsbefragung
2. Entwicklung eines Berechnungsschemata zur Ermittlung des quantitativen Nutzens
3. Ableitung von Qualitätssichernden Maßnahmen in Anlehnung an DIN EN ISO 9001

## **1. Evaluation der Kundenzufriedenheit**

Nach einer einleitenden, theoretischen Aufarbeitung der qualitativen Sozialforschung wurde ein standardisierter Fragebogen zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit entwickelt. Um möglichst eine statistisch auswertbare Rücklaufquote zu erhalten, wurden sämtliche interne Beteiligte (Betroffene Mitarbeiter, Führungskräfte sowie Betriebsräte, Suchtkrankenhelfer, Personalreferenten, etc.) der 200 Beratungsfälle in 2004 befragt (insgesamt 329 versandte Fragebögen). Die Rücklaufquote belief sich auf 44,38%. Die erste Befragung zur Kundenzufriedenheit der Sozialberatung im ADAC erbrachte ein außerordentlich positives Ergebnis: 91,7% (n=131 Personen) der Befragten sind mit Beratungsleistung von PSA sehr zufrieden bis zufrieden. Des Weiteren führten die Befragten zu 95,25% an, PSA als notwendigen Unternehmensbestandteil zu erachten.

## **2. Kosten-Nutzen-Analyse**

Wie eingangs erwähnt, wurde darüber hinaus ein Berechnungsschema zur Kosten-Nutzen-Bewertung der Sozialberatung entwickelt. Die betriebliche Sozialberatung verursacht für das Unternehmen jährliche Gesamtkosten in Höhe von 225.887,55 €.

Der quantifizierte Nutzen stellt einen Ausschnitt dar, der die gesamte Komplexität des Prozesses auf ein Jahr reduziert. Die Berechnung des Nutzens erfolgt nicht pauschal, sondern individuell auf den Einzelfall bezogen, d.h. die Fehlzeiten sowie Gehaltsdaten beziehen sich immer auf den einzelnen Mitarbeiter. Analog zweier, unterschiedlicher Berechnungsschemata, Kostenersparnis durch Wiederherstellung der Arbeitsfähigkeit sowie Kostenersparnis durch vorzeitiges Ausscheiden, konnten insgesamt 87 Beratungsfälle berechnet werden. Die Gesamtkostenersparnis, also der Nutzen durch Beratungsintervention beläuft sich auf 652.847,81 €. An dieser Stelle sollte jedoch angemerkt werden, dass auch Beratungsschwerpunkte wie Konfliktmanagement, Krisenintervention, etc. einen qualitativen Nutzen darstellen, aus denen jedoch keine glaubwürdige, monetäre Kostenersparnis

abgeleitet werden kann. Auf Basis dieser Kosten-Nutzen-Modellrechnung lässt sich auch in Zahlen nachweisen, dass Betriebliche Sozialarbeit einen nicht zu unterschätzenden Beitrag zum Unternehmenserfolg leistet: Mit der Unternehmensinternen Sozialberatung erwirtschaftet der ADAC im Jahr 2004 einen monetär bewertbaren Gewinn von 426.960,26 €. Die Gesamtkosten der Sozialberatung decken sich durch den daraus resultierenden Nutzen bereits bei durchschnittlich 30,1 berechenbaren Klienten pro Jahr.

### **3. Qualitätssichernde Maßnahmen**

Ziel der empirischen Untersuchung war es, sowohl die bisherige Qualität der Beratungsleistung der Betrieblichen Sozialarbeit im ADAC in Erfahrung zu bringen, als auch Ansatzpunkte für Kundenbedürfnisse und Verbesserungsmöglichkeiten zu gewinnen. Darauf aufbauend konnten Maßnahmen zum Abbau der Schwachstellen entwickelt werden, um eine kontinuierliche Qualitätssicherung und Qualitätsverbesserung erzielen zu können. Da diesbezüglich keine Zertifizierung angestrebt wird, geschah dies in Anlehnung an DIN ISO 9001, jedoch in einer vereinfachten Form. Mittels Flussdiagrammen konnten neben der Schwachstellenanalyse detaillierte Prozessbeschreibungen aller 13 Beratungsschwerpunkte der Sozialberatung des ADAC angefertigt werden.

Um auch andere Unternehmen von der Notwendigkeit der Etablierung einer Sozialberatung überzeugen zu können, bedarf es einer klaren Aufstellung der Vorteile einer solchen Leistung. Die hierfür notwendigen Grundsteine sind durch die vorliegende Arbeit bereits gelegt.

München, November 2005

Sabrina Meyer