

## **Leistungscontrolling in Asylzentren: Pionierarbeit in einem sensiblen Umfeld**

Stella Boleki  
Migrationsdienst des Kantons Bern (MIDI)  
Eigerstrasse 73  
3011 Bern, Schweiz  
[stella.boleki@pom.be.ch](mailto:stella.boleki@pom.be.ch)

Beat Burri  
LINK Institut für Markt- und Sozialforschung  
Spannortstrasse 7/9  
6002 Luzern, Schweiz  
[beat.burri@link.ch](mailto:beat.burri@link.ch)

Der Migrationsdienst des Kantons Bern (MIDI) beauftragt externe Unternehmen mit dem Betrieb von Asylzentren. Zurzeit wird dieser durch fünf verschiedene Unternehmen – sogenannte Leistungspartner - ausgeführt. In der vom Kanton Bern erlassenen Asylsozialhilfe-, Nothilfe- und Gesundheitsweisung ist festgelegt, welche Grundsätze die Leistungspartner bei der Erfüllung ihrer Aufgaben einzuhalten haben. Gegenstand der Weisung sind unter anderem die konkrete Ausgestaltung und Anweisungen zum Betrieb der Asylzentren.

Um die Erfüllung der Leistungen zu messen und zu analysieren, hat der MIDI in Zusammenarbeit mit dem LINK Institut eine massgeschneiderte 360 Grad Befragung entwickelt und umgesetzt. Einerseits wurden Ortsbegehungen durchgeführt, andererseits sind Leitungspersonen, Betreuer und Bewohner befragt worden. Dabei ergab sich im Kontext der Zielgruppe und der Thematik, wie auch in Anbetracht des äusserst sensiblen und politisch heiklen Umfelds eine Vielzahl an Herausforderungen, sowohl im Rahmen der Studienkonzeption wie auch im Rahmen der Umsetzung.

Das Referat widmet sich in einem ersten Teil den verschiedenen methodischen und erhebungsspezifischen Aspekten einer solchen 360 Grad Befragung und erläutert deren konkrete Umsetzung aus Sicht des beauftragten Erhebungsinstitutes. So werden u.a. die Themen der Objektivierung der Leistungsmessung, die Aktivierung der Betroffenen, die Selektion und Schulung des Befragungspersonals, wie auch die Datenaggregation und –visualisierung am konkreten Beispiel des Leistungscontrollings in den Asylzentren des Kantons Bern anschaulich demonstriert

Im zweiten Teil schildert der MIDI die Operationalisierung und praktische Verwendung der Ergebnisse und schlägt somit die Brücke von der Erhebung zur Statistik als konkretes Steuerungsinstrument.

Der Kanton Bern hat die Betreuung und Unterbringung von Asylsuchenden an verschiedene Leistungspartner vergeben und wird mit diesem Steuerungsinstrument im Sinne von Best Practice die erbrachten Leistungen überprüfen können. Im besten Fall werden dadurch Synergieeffekte zwischen den verschiedenen Leistungspartnern initiiert. Sollte sich im Worst Case herausstellen, dass ein Leistungspartner resp. ein Asylzentrum nicht die vorgegebenen Standards des Kantons Bern einhält, kann das vorgestellte Leistungscontrolling als Grundlage für etwaige Sanktionen dienen.

**Gewünschte Form: Präsentation**