

Reframes

Struktur und Inhalte von Angebotskonzepten

Was steht in einem guten Konzept?

Konzepte für Angebote, Dienstleistungen oder Programme im Sozialbereich (kurz: Angebotskonzepte) klären die Fragen nach...

- a) dem **Bedarf** und der Notwendigkeit bzw. des Potentials des Angebots: Warum ist das Angebot sinnvoll / notwendig? Welchem Bedarf wird entsprochen bzw. worauf reagiert?
- b) den **Zielgruppen** des Angebots (und allfälligen anmeldenden Stellen): Wer soll erreicht werden?
- c) den **Zielen** und dem «Nutzenversprechen»: Was sind die Ziele? Was soll bewirkt werden?
- d) dem **Zugang** und der Nutzung: Wie gelangen die Adressat:innen zum Angebot? Wie kommt die Teilnahme / Nutzung zu Stande (Anmeldemöglichkeiten)?
- e) den **Leistungen und Inhalten** des Angebotes: Was beinhaltet das Angebot? Wie verläuft das Angebot bzw. die Dienstleistung (User Journey, Ablauf)?
- f) den **Methoden, Arbeitsweisen und Haltungen**: Welche Methoden und Arbeitsweisen werden eingesetzt? Welche Werte und Haltungen sind leitend?
- g) der (organisationalen) **Umsetzung**: Wie wird die Dienstleistung durch die Organisation erbracht (Zuständigkeiten, Teams) und deren Qualität / Wirkung überprüft? Welche Kapazitäten bestehen (Volumen, Ressourcen)?

Je nach Anforderungen werden in Angebotskonzepten auch Angaben zu erforderlichen (Personal-) Ressourcen, zur Infrastruktur sowie den Kosten und der Finanzierung des Angebots ausgeführt. Ein Angebotskonzept ist aber kein Businessplan. Während ein Businessplan die finanzielle / wirtschaftliche Logik und Machbarkeit eines Geschäftsmodells darlegt, beschreibt ein Angebotskonzept die Inhalte, Ausrichtung, Erbringung und Wirkungslogik eines Angebots bzw. einer Dienstleistung.

Reduziert auf eine (zugegeben etwas umständliche) Frage, gibt ein gutes Konzept im Wesentlichen Antwort auf die Frage:

Warum soll wer, welche Leistungen wie und woraufhin nutzen können?

In dieser Frage stecken alle der obenstehenden Punkte drin: Warum (Bedarf) soll wer (Zielgruppe), welche Leistungen (Leistungen / Inhalte, Methoden und Umsetzung) wie (Zugang) und woraufhin (Ziele) nutzen können?

Mögliche Grundstruktur / Gliederung eines Konzepts:

- 1) Ausgangslage (und / oder: Bedarf, gesetzliche Grundlage o.ä.)
- 2) Ziele (oder: Zielsetzungen o.ä.)
- 3) Zielgruppen (oder: Adressat:innen o.ä.)
- 4) Zugang (und / oder: Teilnahmevoraussetzungen, Anmeldung)
- 5) Leistungen / Inhalte (und / oder: Ablauf, Vorgehen, Struktur o.ä.)
- 6) Arbeitsweise / Haltungen (und / oder: Methoden o.ä.)
- 7) Organisation (und / oder Umsetzung, Personal o.ä.)

Wichtig: Gliederung und Titel passend zu Kontext und Anforderungen anpassen und Inhalte nach Bedarf in «Unterkapitel» gliedern bzw. ausdifferenzieren.