

## Abstract

### Erstellung eines Performance-Management-Konzepts für Ausgleichskassen

**Kurzzusammenfassung:** Ausgleichskassen sind historische gewachsene Konstrukte, die mit Herausforderungen wie Digitalisierung, Gesetzen, demographischen Entwicklungen und der Konkurrenz konfrontiert sind. Im Zentrum stehen dabei qualitative Dienstleistungen zu attraktiven Konditionen anzubieten und gleichzeitig die Kosten tief zu halten. Ein auf Ausgleichskassen zugeschnittenes Performance-Management-Konzept soll Unterstützung im Umgang mit den genannten Herausforderungen leisten und helfen, Ausgleichskassen zu führen sowie die Performance zu steigern. Mittels einer Primärerhebung in Form von Tiefeninterviews und einer Online-Umfrage, wie auch einer fundierten Sekundärrecherche konnten die relevanten Stellhebel und mögliche Massnahmen eruiert werden, um die Effizienz und die Effektivität zu steigern. Diese wurden in ein praktikables Performance-Management-Konzept integriert.

**Verfasserin:** Viktoria Frei

**Herausgeber:** Dr., WP, M.A. HSG Accounting & Finance Marco Gehrig

**Veröffentlichung:** 2018

**Zitation:** Frei, V. (2018) *Erstellung eines Performance-Management-Konzept für Ausgleichskassen*. FHS St. Gallen – Hochschule für Angewandte Wissenschaften: Masterarbeit MSc in Business Administration

**Schlagworte:** Performance-Management-Konzept, finanzielle Führung, Kennzahlen, Ausgleichskassen

## **Ausgangslage**

Ausgleichskassen sind spezielle, historisch gewachsene Konstrukte, die laufend Veränderungen unterliegen. Ein auf diese Art von Unternehmen zugeschnittenes Führungssystem bzw. Performance-Management-Konzept, basierend auf finanziellen Parametern, existiert in der Literatur noch nicht, könnte die Effizienz und Effektivität der Kassen aber steigern. Wichtig dabei ist, dass ein Konzept auf die Bedürfnisse und die Eigenheiten von Ausgleichskassen ausgelegt ist. Zudem sollen Veränderungen in angemessener Zeit die entsprechenden Stellhebel gewinnbringend adjustiert werden können. Dadurch wäre es möglich, konkreter auf die Bedürfnisse der Anspruchsgruppen einzugehen und die hohen Qualitätsanforderungen durch die gesetzlichen Vorgaben sowie die Einflüsse von aussen besser zu berücksichtigen.

## **Ziel**

Ziel der Master Thesis ist, die relevanten Stellhebel für die Steigerung der Performance zu eruiieren und ein praktikables und individuelles Konzept auszuarbeiten. Daher lautet die Forschungsfrage «*Welche Merkmale benötigt ein Performance-Management-Konzept, um Ausgleichskassen erfolgreicher und effektiver zu machen?*» Dazu soll aus der Literatur eruiert werden, welche Grundlagen in den Gebieten der finanziellen Führung und der Performance-Management-Konzepte auch für Ausgleichskassen adaptierbar sind. Ergänzend muss in Erfahrung gebracht werden, wie Ausgleichskassen funktionieren und welche Anforderungen an ein solches Konzept bestehen.

## **Vorgehen**

Mittels einer fundierten Sekundärrecherche in den Bereichen der Ausgleichskassen, der finanziellen Führung und der Performance-Management-Konzepte wurde eine umfassende Basis geschaffen. Darauf aufbauend fand eine Primärerhebung in Form von fünf Tiefeninterviews und einer Online-Umfrage mit einer Stichprobe von 61 Ausgleichskassen statt. Die gewonnenen Daten und Informationen aus den beiden Methoden wurden begründet ausgewertet, um die Ergebnisse für die Handlungsempfehlungen verwertbar zu machen.

## **Erkenntnisse**

Es bestehen einige wissenschaftliche Ansätze in der finanziellen Führung und den Performance-Management-Konzepten, die als Grundlage für die Ausarbeitung des Konzeptes nützlich sind. Aber keines nimmt die Strukturen, die gesetzlichen Gegebenheiten, die Bedürfnisse und die möglichen Handlungsfelder der Ausgleichskassen gezielt auf. Durch die teilweise fehlenden Ressourcen aber auch da sich viele Ausgleichskassen des Nutzens eines Performance-Management-Konzepts nicht bewusst sind, konnte mit dieser Master Thesis, ein schlankes und praktikables Konzept ausgearbeitet werden, das den Mehrwert der einzelnen Bestandteile, wie der Zielbereiche, der Kennzahlen und der Ausgestaltung aufzeigt. Es beschreibt auch, wie diese umgesetzt werden sollen. Die Erarbeitung der Master Thesis hat gezeigt, dass Ausgleichskassen mehr Potential in der Steigerung des Erfolges und der Effektivität haben, als sie sich selbst bewusst sind.