

entsteht Qualität im Dialog?

Qualitätsmerkmale und
Qualitätsdiskurse als Herausforderung
für Praxis und Theorie

Fachtagung „Vereinbarungen in den ambulanten Erziehungshilfen –
nur im Dialog entsteht Qualität
AFET und BAGLJÄ, Hannover am 13.4.2015

Prof. Dr. Christian Schrappner

meine Thesen

- (1) Ambulante Erziehungshilfen sind vor allem eine Koproduktion mit Kindern und Eltern, erst dann von Jugendamt und (freien) Trägern.
- (2) Der Nutzen ambulanter Erziehungshilfen für Kinder und Eltern bestimmt ihre Qualität.
- (3) Qualität kann nicht „herbeigeredet“ werden, sie muss erarbeitet, vermittelt, geprüft und bewertet werden
- (4) Vereinbarungen über Entgelte und Qualitäten ambulanter Erziehungshilfen müsst(en) daher im **Dreieck** von Nutzer, Gewährleister und Anbieter verhandelt und vereinbart werden: Wer sitzt auf dem „dritten Stuhl“?
- (5) Die Qualität von Vereinbarungen über Leistungsaustausch muss den Grundsätzen „guter Kaufmannschaft“ folgen: für alle Seiten ein „gutes Geschäft“ sein, bei dem keiner das „Gesicht verliert“.
- (6) Dafür muss „auf Augenhöhe“ und sachkundig miteinander gesprochen werden, dann entsteht im Dialog auch Qualität – sonst nur heiße Luft.

(1) Erziehungs-Hilfen als Koproduktion

- Versorgung und Erziehung sind Leistungen der älteren Generation für die jüngere, die ohne aktive Mitwirkung nicht gelingen können, aber in Verantwortung der Älteren
- Eigenverantwortung und Gemeinschaftsfähigkeit sind das Ziel, Partizipation und Selbstwirksamkeit die Vehikel von Erziehung, aber ...
- ... Erziehung bleibt immer eine ko-produktive Leistung mit ungewissem Ausgang, kann nicht hergestellt werden, aber...
- angegeben werden kann, wann Aussichten auf „Erfolg“ bestehen:

Die drei Erfolgsfaktoren einer ambulanten Hilfe zur Erziehung

1. **ausreichend Zeit** für Entwicklung, Erprobung und Stabilisierung einer den kindlichen Bedürfnissen entsprechenden Versorgungs- und Erziehungspraxis der Eltern
2. aktivierende Beteiligung und **aktive Mitwirkung** von Eltern und Kindern an der konkreten Ausgestaltung der Hilfe
3. **Fachkräfte, die verstehen**, wie Eltern und Kinder positiv ihren Familienalltag mit den Herausforderungen kindlicher Entwicklung selbstwirksam gestalten wollen und können

(2) wann nutzen ambulante Erziehungshilfen Kindern und Eltern?

- ... wenn Mütter und Väter darin unterstützt werden, die Entwicklung ihrer Kinder aktiv zu fördern;
- ... wenn Kinder und Jugendliche in ihren Familien einen Lebensraum finden, in dem sie sich geschützt und gefördert den ihrem Alter entsprechenden Entwicklungsaufgaben stellen können;
- ... wenn ambulante Hilfen dazu beitragen, menschenwürdige Lebensbedingungen für Kinder, Jugendliche und Eltern falls erforderlich auch durch Begleitung und Kompensation zu gestalten und zu sichern.

... und wie müssen Fachkräfte dazu mit Kindern und Eltern zusammenwirken?

- Eltern und Kinder werden respektiert und dabei unterstützt und gefördert, sich aktiv an allen sie betreffenden Entscheidungen zu beteiligen;
- Fachkräfte sind verlässliche Bezugspersonen und schaffen „Spielräume“, um neue Handlungsstrategien und eigene Lebensentwürfe zu erproben;
- Erwartungen, Forderungen und Auflagen an Eltern in Gefährdungssituationen sind begründet, verständlich und überprüfbar, werden respektvoll und deutlich kommuniziert. Eltern haben Rechte und konkrete Möglichkeiten zu Widerspruch und Beschwerde.

Grundlegende Kinderrechte

(vereinfacht nach UNICEF)



Schutzrechte

- Schutz vor Ausbeutung
- Rechte der Familie auf Schutz
- Recht auf Schutz vor körperlicher, seelischer oder sexueller Gewalt
- Recht auf staatliche Unterstützung bei Erziehungsproblemen
- Recht auf eine gewaltfreie Erziehung
- Recht auf Ernährung
- Recht auf Eigentum

Entwicklungs- und Bildungsrechte

- Recht auf Freiheit Recht auf Bildung
- Recht auf Entfaltung der Persönlichkeit
- Recht auf Schule, Ausbildung und Selbstständigkeit
- Recht auf Gesellschaft und Freunde jeglicher Art

Beteiligungsrechte

- Recht auf Beteiligung bei Entscheidungen, die sie betreffen
- Recht auf Meinungsäußerung



Quality4Children-Standards - Standardbereich 1: Entscheidungsfindungs- und Aufnahmeprozess

1. Das Kind und seine Herkunftsfamilie werden während des Entscheidungsfindungsprozesses unterstützt
2. Das Kind wird befähigt, am Entscheidungsprozess aktiv teilzunehmen
3. Ein professionell gestalteter Entscheidungsfindungsprozess stellt die bestmögliche Betreuung für das Kind sicher
4. Geschwister werden gemeinsam untergebracht
5. Der Wechsel in das neue Zuhause wird gut vorbereitet und sensibel durchgeführt
6. Der Betreuungsprozess während der Fremdunterbringung folgt einem individuellen Betreuungsplan

Quality4Children - Standardbereich 3: Vereisbztändigungsprozess

Quality4Children - Standardbereich 2: Betreuungsprozess

 **kom.sd**
Kompetenzzentrum Soziale Dienste

Entwicklung, Teilhabe und menschliche
Verwirklichungschancen als Maßstab von Wirkungen der
Kinder- und Jugendhilfe

Wirkungsdimensionen in Anlehnung an Martha Nussbaums
Central Capabilities (=Handlungsbefähigung):

1. **Gesundheit**
2. **Wohnen und Leben**
3. **Körperliche Integrität**
4. **Bildung**
5. **Fähigkeit zu Emotionen**
6. **Vernunft und Reflexion**
7. **Zugehörigkeit**
8. **Zusammenleben**
9. **Kreativität, Spiel und Erholung**
10. **Kontrolle über die eigene Umgebung**

 Wirkungsorientierte
JUGENDHILFE

(3) Qualität kann nicht herbeigeredet, sie muss erarbeitet werden

- Qualität (= Beschaffenheit und Eignung) einer Leistung auch der Beratung, Unterstützung und Förderung, „entsteht“ durch
 1. Analyse und Konzeption
 2. Entwicklung und Erprobung
 3. **Beobachtung und Bewertung**
 4. Überprüfung, Korrektur und Weiterentwicklung
 5. Investition und Refinanzierung
- es muss zwar an vielen Stellen „geredet“ werden, aber nicht über die, sondern sachkundig von der Eignung der Leistung für die erforderlichen Zwecke = Nutzen
- beobachten und bewerten sind das „Scharnier“ jeder Qualitätsentwicklung,

beobachten und bewerten

- Qualität und Wirkungen pädagogischer Prozesse sind sehr voraussetzungsvolle Konstrukte
- ohne dokumentieren, zählen und auswerten kann über Qualität und Wirkungen pädagogischer Prozesse kaum reflektiert gesprochen werden
- Kinder und Eltern „liefern“ die wichtigsten Daten
- Daten sprechen nie für sich, sondern nur, wenn sie kundig gedeutet und interpretiert werden
- **statt Streit über „gefühlte Qualitäten“ also ein „empirisch informierte Dialog über Qualität“**

Die „zentralen“ Botschaften für QEV
aus den Erfahrungen des Bundesmodellprojektes
„Wirkungsorientierte Jugendhilfe“ 2007 - 2009

1. Wirksamkeit von Hilfen zur Erziehung ist nicht messbar, sie muss bewertet werden.
2. Solche Bewertungen müssen mehrere Perspektiven berücksichtigen und in dialogischen Settings gestaltet werden.
3. Bezugspunkt ist der Einzelfall,
4. der in vier Dimensionen bewertet wird:
 - a) Sozialleistungsanforderung – Zielerreichung nach Hilfeplanung
 - b) Bearbeitung/Aneignung von Entwicklungsaufgaben
 - c) Dienstleistungsqualität, beurteilt durch Eltern und Kinder
 - d) Übereinstimmung / Differenz der Bewertungen
5. Diese Dokumentation und Bewertung muss in den Schlüsselprozess „Hilfeplanung“ integriert sein
6. Eine zusammenfassende Auswertung und Bewertungen in „lesbaren“ Berichten ist Grundlage für „empirisch informierte“ und steuerungsorientierte Dialoge zwischen Amt und Trägern

(4) Vereinbarungen über ambulante Erziehungshilfen „zu dritt“?

- da Aufwand und Ertrag drei „Parteien“ existentiell betreffen und
- alle drei diese Leistungen nur ko-produzieren können,
- müssen auch alle drei an den Vereinbarungen über diese Leistungen aktiv mitwirken:
 - Kinder und Eltern als Nutzer
 - Jugendamt/öffentlicher Träger als Gewährleister
 - (freie) Träger als Erbringer
- **Wie werden Kinder und Eltern an den Vereinbarungen beteiligt? Oder: Wer sitzt auf dem „dritten Stuhl“?**

Bürgerbeteiligung, Partizipation und Mitwirkung bei der Vereinbarung von HzE?

- Von Flurbereinigung über Quartiersentwicklung bis Flüchtlingsintegration sind zahlreiche Formate einer zivilgesellschaftlichen Bürgerbeteiligung entwickelt und erprobt.
- Jugendhilfe kennt zwei große partizipative Verfahren: Hilfeplanung (§ 36) und Jugendhilfeplanung (§ 80 SGB VIII) ...
- ... z.B. durch Zukunftswerkstätten mit Kindern und Eltern, „Kundenbefragungen“, Offene Berichterstattung und öffentliche Diskussion etc.
- **mehr Bürgerbeteiligung gegen den „Muff festgefahrener Verhandlungspoker“**

(5) Die „Grundätze guter Kaufmannschaft“ in der Verhandlung ambulanter Erziehungshilfen?

- Klugheit, Redlichkeit, Gerechtigkeit und Vernunft = corporate governance kodex
- „nicht über den Tisch gezogen werden“ – Vertrauen schaffen durch „Treu und Glauben“,
- jede Leistung hat ihren Preis
- Keine Qualität der Leistung ohne Qualität der Leistungserbringung
- oder: nur Prozess- und Strukturqualitäten ermöglicht Ergebnisqualität

Qualität der Fachkräfte, ihrer Ausstattung und Organisation

- Ambulante Erziehungshilfen werden i.d.R. von qualifizierten sozialpädagogischen Fachkräften angeboten, die durch regelmäßige Formen der Reflexion (z.B. Teambesprechung, Supervision) ihre Kompetenzen pflegen und sich durch Fortbildungen für neue Anforderungen und Aufgaben weiterentwickeln;
- Träger ambulanter Erziehungshilfen stellen durch ihre Konzeption und Organisation sicher, dass die vereinbarten Qualitätsstandards aktiv entwickelt und konkretisiert sowie umgesetzt, kontrolliert und weiterentwickelt werden
- Öffentliche und freie Träger der JH sorgen durch geeignete Leistungsbeschreibungen und Entgeltvereinbarungen dafür, dass ein an den Qualitätsstandards orientiertes Angebot bedarfsgerecht, rechtzeitig und ausreichend zur Verfügung steht und weiterentwickelt wird (Qualitätsentwicklungsvereinbarung)
- Der überörtliche Träger der JH unterstützt durch geeignete Planungshilfen, Projekte, Programme und Forschungen die Umsetzung dieser Qualitätsstandards sowie die bedarfsgerechte Weiterentwicklung.

(6) Qualität entsteht doch im Dialog

- dafür muss „auf Augenhöhe“ und sachkundig miteinander gesprochen werden, dann entsteht im Dialog auch Qualität
- jeder Inhalt braucht eine angemessene Form: Vereinbarungen vereinbaren erfordert Kultur und Ästhetik, Atmosphäre und Stil
- auch die Akteure freier und öffentlicher Träger brauchen eine „Diplomatenschule“ um das Vereinbarungs-handwerk zu lernen
- wenige Grundsätze und viel Erfahrung sind erfolgversprechender als viele Hinweise und wenig reflektierte Übung

meine Thesen

- (1) Ambulante Erziehungshilfen sind vor allem eine Koproduktion mit Kindern und Eltern, erst dann von Jugendamt und (freien) Trägern.
- (2) Der Nutzen ambulanter Erziehungshilfen für Kinder und Eltern bestimmt ihre Qualität.
- (3) Qualität kann nicht „herbeigeredet“ werden, sie muss erarbeitet, vermittelt, geprüft und bewertet werden
- (4) Vereinbarungen über Entgelte und Qualitäten ambulanter Erziehungshilfen muss(t)en daher im **Dreieck** von Nutzer, Gewährleister und Anbieter verhandelt und vereinbart werden: Wer sitzt auf dem „dritten Stuhl“?
- (5) Die Qualität von Vereinbarungen über Leistungsaustausch muss den Grundsätzen „guter Kaufmannschaft“ folgen: für alle Seiten ein „gutes Geschäft“ sein, bei dem keiner das „Gesicht verliert“.
- (6) Dafür muss „auf Augenhöhe“ und sachkundig miteinander gesprochen werden, dann entsteht im Dialog auch Qualität – sonst nur heiße Luft.

■ Vielen Dank

Prof. Dr. Christian Schrapper
Universität Koblenz-Landau
Mail: christian.schrapper@uni-koblenz.de