

Evaluationsforschung in der Jugendhilfe:

**Die Einbeziehung der Klientenperspektive
als zentrale Ressource zur
Weiterentwicklung
des Qualitätsmanagements
- die Meinung der Kunden zählt**

QUALITÄT UND QUALITÄTSSICHERUNG IN DER SOZIALEN ARBEIT

Herausgegeben von Rolf Ebeling

ISSN 1614-4759

Rolf Ebeling

EVALUATIONSFORSCHUNG IN DER JUGENDHILFE:

Die Einbeziehung der Klientenperspektive
als zentrale Ressource zur Weiterentwicklung des
Qualitätsmanagements
– die Meinung der Kunden zählt

ibidem-Verlag
Stuttgart

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Bibliographic information published by the Deutsche Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek lists this publication in the Deutsche Nationalbibliografie; detailed bibliographic data are available in the Internet at <http://dnb.d-nb.de>.

Dieser Titel ist als Printversion im Buchhandel
oder direkt bei *ibidem* (www.ibidem-verlag.de) zu beziehen unter der

ISBN 978-3-89821-302-1.

∞

ISSN: 1614-4759

ISBN-13: 978-3-8382-5302-2

© *ibidem*-Verlag
Stuttgart 2012

Alle Rechte vorbehalten

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und elektronische Speicherformen sowie die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in or introduced into a retrieval system, or transmitted, in any form, or by any means (electronical, mechanical, photocopying, recording or otherwise) without the prior written permission of the publisher. Any person who does any unauthorized act in relation to this publication may be liable to criminal prosecution and civil claims for damages.

*„Es ist heutzutage Mode geworden, das
Bücherschreiben als Endzweck des Studierens
anzusehen, daher studieren so viele, um zu
schreiben, anstatt dass sie studieren sollten, um
zu wissen.“*

Georg Christoph Lichtenberg (1742-1799)

Inhaltsverzeichnis

0 Vorwort.....	11
1 Einleitung.....	13
2 Vorannahmen und grundlegende Prämissen der Erhebung.....	15
2.1 Der Evaluationsansatz der Erhebung.....	17
2.2 Reflexions- und Innovationsphase im Forschungsprojekt.....	20
3 Anlage und Durchführung der Erhebung.....	23
3.1 Anlage der Erhebung.....	23
3.2 Methodisches Vorgehen und standardisierter Fragebogen.....	25
3.3 Durchführung der Erhebung.....	31
4 Ergebnisse der empirischen Untersuchung.....	33
4.1 Grunddaten der Untersuchungspopulation.....	33
4.1.1 Die jungen Menschen.....	33
4.1.2 Die Hilfeangebote.....	38
4.2 Die Bewertung der Hilfeverläufe.....	39
4.2.1 Die individuellen Entwicklungen der jungen Menschen.....	39
4.2.1.1 Modifizierung der Antwortkategorien zur Ergebnisqualität..	40
4.2.1.2 Bilanzierte Entwicklung der jungen Menschen.....	41
4.2.1.3 Zusammenhänge zwischen den Entwicklungen der jungen Menschen und der Hilfedauer.....	43
4.3 Das professionelle Handeln in der Einrichtung.....	45
4.3.1 Sensibilisierung der Kategorien zum Schutz der jungen Menschen.....	46
4.3.2 Sensibilisierung unterschiedlicher Kategorien im Beschwerdemanagement.....	47
4.3.3 Spezifische den Bedürfnissen angepasste Angebote.....	48

4.3.4	Verlässliches, tragfähiges Betreuungssetting.....	49
4.3.5	Fachlich geplante Beteiligung der AdressatInnen.....	50
4.3.5.1	Sensibilisierung der Kategorien zur Beteiligung der jungen Menschen.....	50
4.3.5.2	Beteiligungsmöglichkeit Jugendlicher an Entscheidungs- prozessen in der Einrichtung.....	52
4.3.5.3	Beteiligungsmöglichkeiten der Eltern/Sorgeberechtigten.....	54
4.3.5.4	Beteiligungsmöglichkeiten der Fachkräfte des Jugendamtes.....	56
4.4	Zusammenhänge zwischen den Entwicklungen der jungen Menschen und dem professionellen Handeln der Fachkräfte.....	59
4.4.1	Fachlich geplante Beendigung/Verlegung.....	61
4.4.2	Fachliches Handeln und die Entwicklung der jungen Menschen...	64
5	Zusammenfassung.....	67
6	Literaturübersicht.....	71
7	Forschungsinstrumente.....	75
Abbildungen		
	Die einzelnen Bestandteile der Studie.....	24
	Unterschiedliche Perspektiven im 2. Untersuchungsabschnitt.....	30
	Forschungsabschnitt 2000/2002.....	32
Tabellen		
	Geschlechterverteilung.....	34
	Alter der jungen Menschen.....	34
	Nationalität der jungen Menschen.....	35
	Schulsituation der jungen Menschen während der untersuchten Hilfe.....	36
	Familien-/Lebenssituation vor Beginn der Hilfe.....	37
	Verteilung der einzelnen Betreuungsformen.....	38
	Entwicklungen der jungen Menschen.....	41

Bilanzierte Entwicklungen der jungen Menschen.....	42
Zusammenhänge zwischen Entwicklungen der jungen Menschen und der Hilfedauer.....	44
Professionelles Handeln der Jugendhilfeeinrichtung.....	45
Schutz der jungen Menschen.....	46
Beschwerdemanagement.....	47
Spezifische den Bedürfnissen angepasste Angebote.....	48
Verlässliches, tragfähiges Betreuungssetting.....	49
Sensibilisierte Kategorien zur Beteiligung junger Menschen.....	51
Beteiligungsmöglichkeiten Jugendlicher an Entscheidungsprozessen in der Einrichtung.....	53
Bewertung der Leistungen der Einrichtung durch die jungen Menschen, differenziert nach ihren Beteiligungschancen.....	54
Beteiligungsmöglichkeiten der Eltern/Sorgeberechtigten an Entscheidungsprozessen in der Einrichtung.....	55
Beteiligungsmöglichkeiten der Fachkräfte des Jugendamts an Entscheidungsprozessen in der Einrichtung.....	56
Summative Zusammenschau bilanzierter Zufriedenheit der Adressatenbeteiligung.....	59
Bilanzierte Zufriedenheit in Korrelation zu erfolgreichen Maßnahmen.....	60
Fachlich geplante Beendigung/Verlegung.....	61
Gründe für die Verlegung/Beendigung.....	62
Wohnsituation der jungen Menschen in Anschluss an die Hilfe.....	63
fachliches Handeln und die Entwicklungen der jungen Menschen.....	65

0 Vorwort

Die Einbeziehung der Klientenperspektive als zentrale Ressource zur Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements der Jugendhilfe - die Meinung der Kunden zählt

Ob gut oder schlecht, über die Qualität der Arbeit in Jugendhilfeeinrichtungen, entscheiden fast nur Experten. Sie diskutieren Standards, entwickeln neue Konzepte und evaluieren Prozesse. In der Jugendhilfe Eckehardt des Unternehmensbereichs Gebal GmbH der v. Bodelschwingschen Anstalten Bethel ist das anders. Da urteilen die Betroffenen selbst über die Qualität der Maßnahmen. Seit drei Jahren werden Kinder, Jugendliche, Eltern und auch das Jugendamt als kommunaler Träger befragt, ob sie mit den Hilfeangeboten, den Möglichkeiten zur Mitgestaltung und Mitbestimmung zufrieden sind.

„Mein Zimmer oder meine Wohnung war für mich groß genug - Ich hatte das Gefühl mich beschweren zu können ohne einen Nachteil zu haben - Es gab klare Regeln und Absprachen in der Gruppe.“ Das sind einige der Aussagen, die die Jugendlichen der Jugendhilfe Eckehardt in einem Fragebogen bewerten können.

Die Idee, im Rahmen der im § 78 Kinder- u. Jugendhilfegesetz geforderten Qualitätsentwicklungsvereinbarung, Jugendliche und Eltern bei der Entwicklung einer dienstleistungsorientierten Jugendhilfe mit einzubeziehen, hatte Michael Walde, der Einrichtungsleiter der Jugendhilfe Eckehardt. Ihm war wichtig, dass die Kunden die Möglichkeit haben, sich über die Qualität der Angebote zu äußern. Bisher wurden rund zweihundertfünfzig Jugendliche, dreißig Eltern/Sorgeberechtigte und 60 Sachbearbeiter unterschiedlicher Jugendämter ausführlich interviewt. In der NutzerInnenbefragung geht es vor allem um drei Bereiche: Qualität der Rahmenbedingungen, wie Unterbringung und Freizeitangebote, Prozessqualität, wie Mitspracherecht und Beschwerdemanagement, und Ergebnis- und Erfolgsqualität, wie Grad der Hilfeplanerfüllung, Schulabschluss und Erwerb lebenspraktischer Fähigkeiten.

„Die Auswertungen der ersten drei Befragungsaktionen in den