

Johannes Herwig-Lempp

Die Zufriedenheit der Kundschaft

Über eine Untersuchung zur Sozialpäd. Familienhilfe im Landkreis Böblingen

veröffentlicht in: Sozialmagazin 11/1997, S. 46-52

„Kundenorientierung“ ist einer der zentralen Begriffe in der Jugendhilfe der neunziger Jahre - auch wenn Uneinigkeit darüber herrscht, wer denn überhaupt die Kunden sind bzw. ob man gar von Kunden sprechen darf und soll. Geht man jedoch davon aus, daß Jugendhilfe zumindest in erster Linie zum Wohle von Kindern, Jugendlichen und ihren Familien stattfindet, und nicht zum Wohle von Kostenträgern oder der Gesellschaft, wird man nicht umhin kommen, die Adressaten der Jugendhilfe selbst als ihre KundInnen zu begreifen.

Die Sozialpädagogische Familienhilfe (SpFh) im Landkreis Böblingen hat gemeinsam mit dem Kreisjugendamt eine Untersuchung zur Zufriedenheit der Familien mit dem Angebot SpFh durchgeführt. Qualitätssicherung in der Jugendhilfe schließt Kundenorientierung und (Selbst-)Evaluation mit ein. Das Projekt dieser Untersuchung war auch in diesem Sinne ein Experiment.

Im folgenden soll vor allem die Entwicklung und die Ausgestaltung dieser Untersuchung aus der Sicht des beteiligten freien Trägers dargestellt werden, auf die Ergebnisse selbst (ausführlich in der Dokumentation von Kühling/Leonhardt 1996) wird nur in Kürze eingegangen. Möglicherweise bekommen andere Einrichtungen der Jugendhilfe Anregungen dafür, wie sie selbst KundInnen-Befragungen oder weitere Evaluationsprojekte gestalten können.

SpFh im Landkreis Böblingen

Die Sozialpädagogische Familienhilfe im Landkreis Böblingen wird von einem freien Träger, dem Sozialtherapeutischen Verein e.V. Holzgerlingen, angeboten: Das Team der SpFh besteht aus 11 festangestellten FamilienhelferInnen, insgesamt werden 28 Familien beraten und begleitet. Besonderer Wert wird auf eine professionelle

Ausgestaltung gelegt, d.h. u.a. Festanstellung von Fachkräften, Unabhängigkeit vom Sozialen Dienst des Jugendamtes, kollegiale Zusammenarbeit im Team, externe Supervision und Möglichkeiten zur Fortbildung, angemessene personelle, räumliche und Sachmittel-Ausstattung. Wesentliche Grundsätze unserer Arbeit sind die Orientierung am Auftrag der KlientInnen, die Beachtung und Nutzung ihrer eigenen Ressourcen, die Freiwilligkeit des Angebots sowie die Neutralität der FamilienhelferInnen. Eine Vollzeit-MitarbeiterIn begleitet 3 bis 4 Familien, die Arbeit innerhalb der Familien wird ergänzt durch verschiedene Gruppenangebote (ausführliche Beschreibungen unserer Arbeit finden sich bei Geske et al. 1996 und Kühling et al. 1997).

Anlaß für die Untersuchung

1993 hat sich innerhalb des Teams der SpFh eine Arbeitsgruppe gebildet mit dem Auftrag, die *Überprüfbarkeit* von Effektivität und Effizienz in unserer Arbeit zu entwickeln. Ausgangspunkt war die Überzeugung, daß die Leistung und die Wirksamkeit von Sozialarbeit im Allgemeinen und von unserer Arbeit im Besonderen selbstverständlich immer beurteilt werden können. Jedoch war und ist es unser Ziel, über intuitive Beurteilung hinaus Kriterien zu finden, die von den verschiedenen Beteiligten übereinstimmend für eine Beurteilung über Erfolg, Teilerfolg oder Mißerfolg genutzt werden können: „Wie ist unsere Leistung meßbar? Wie kann Hilfeplanung nach § 36 KJHG für die Leistungsbeurteilung genutzt werden?“

Die Arbeitsgruppe hat u.a. eine „Checkliste“ für die Formulierung von Zielen in der Arbeit mit den von uns begleitenden Familien und für Hilfepläne und Berichte entwickelt. Diese Checkliste umfaßt folgende Fragen an die Zielvorstellungen, die wir in unserer Arbeit gemeinsam mit den Familien entwickeln:

1. Ist das Ziel im Interesse dessen, der es erreichen will/soll? Wurde das Ziel von ihm/ihr selbst formuliert? Ist erkennbar, wem welches Ziel wichtig ist?
2. Ist das Erreichen des Ziels realistisch - und ist es durch kleine Schritte erreichbar?
3. Ist das Ziel als ein Verhalten beschrieben, das für alle Beteiligten gleichermaßen beobachtbar ist? Enthält die Beschreibung Angaben über Zeitpunkt, Dauer und Häufigkeit des Verhaltens?
4. Ist das Ziel positiv formuliert, d.h. als Beschreibung von neuem Verhalten - und nicht als „Abwesenheit von ...“?
5. Kann das Ziel von den Profis jeweils akzeptiert werden (persönliche Maßstäbe) und liegt es im Rahmen ihrer Möglichkeiten (Qualifikation, Konzeption und Auftrag der Einrichtung)?
6. Ist das angestrebte Ziel verbindlich (z.B. schriftlich) festgelegt? Welche späteren Veränderungen des Ziels sind vorstellbar?
7. Gibt es Absprachen darüber, wann und wie die Zielerreichung überprüft wird?

Nicht jedes Ziel kann und wird alle diese Kriterien erfüllen, zuweilen wird es sogar schwierig werden, eindeutige Ziele zu finden und zu formulieren. Dennoch und gerade deshalb ist es sinnvoll und hilfreich, sich um eine möglichst exakte und genaue

Zielformulierung zu bemühen, die auch die obengenannten Kriterien erfüllt: Dadurch soll sichergestellt werden, daß

- die Richtung der angestrebten Veränderungen für alle eindeutig ist,
- überprüft werden kann, ob die angestrebten Ziele auch erreicht werden,
- sich beurteilen läßt, ob unser professionelles Angebot der Erziehungshilfe auch sinnvoll eingesetzt und angewandt wird.

Im übrigen ist die Entwicklung und Formulierung von Zielen nichts, was plötzlich passieren muß: Die gemeinsame Erarbeitung von Zielen wird in der Regel Bestandteil der „eigentlichen“ Arbeit sein und kann Geduld, Zeit und - auf Seiten der Profis - fachliche Kompetenz erfordern.

Im Anschluß an die Ergebnisse dieser Arbeitsgruppe entstand der Wunsch, einmal zu untersuchen, ob und inwieweit die bisher geleistete Arbeit überhaupt erfolgreich war. Klarheit bestand darüber, daß eine solche Nachforschung nur gemeinsam mit dem Jugendamt erfolgen sollte.

Der Idee, die Arbeit der Sozialpädagogischen Familienhilfe im Landkreis Böblingen einmal genauer zu untersuchen, stieß bei unseren Kooperationspartnern im Jugendamt auf grundsätzliches Interesse. Es bildete sich eine gemeinsam besetzte, siebenköpfige Arbeitsgruppe (Anm. 1). Allerdings erschien den VertreterInnen des Kreisjugendamtes die Gefahr einer sich selbst bestätigenden Fragestellung mit dem Ergebnis „ja, natürlich sind wir effektiv“ zu groß. Wir einigten uns schließlich darauf, nach der *Zufriedenheit* der Familien mit dem Angebot der Sozialpädagogischen Familienhilfe zu fragen.

Erwartungen an die Untersuchung

Absicht war von Beginn an, über den Grad der Zufriedenheit bzw. der Unzufriedenheit der Familien mit unserer Ausgestaltung von SpFh hinaus Informationen darüber zu erhalten, wie SpFh bei den Familien „ankommt“, und welche Ideen die Familien selbst für eine Veränderung dieses Erziehungshilfeangebotes haben. Über eine retrospektive Erkenntnis hinaus wollten wir Anregungen für die Verbesserung der Ausgestaltung und des Konzepts unserer Arbeit erhalten. Die Ergebnisse der Befragungen sollten unmittelbar in unsere Gestaltung und die Diskussion über weitere Veränderungen unserer Arbeit einfließen.

Noch einen weiteren Gesichtspunkt zogen wir bereits damals in Erwägung, der nicht unmittelbar die Untersuchung selbst, sondern die Zusammenarbeit zwischen Jugendamt und freiem Träger der Jugendhilfe betraf: Durch die gemeinsame Arbeit an dieser Untersuchung würden wir in einer nicht alltäglichen Art und Weise zusammenarbeiten und kooperieren, es würden sich unabhängig von der Arbeit an konkreten „Einzelfällen“ neue Möglichkeiten für Auseinandersetzungen und den Austausch von Sichtweisen und Bewertungen ergeben.

Vorgehen

Die Arbeitsgruppe hatte im Herbst 1994 begonnen, sich über die Auswahl der Familien, die Methode der Befragung in Form des narrativen Interviews (s.u.) und die Gestaltung der Auswertung zu verständigen. Die Familien wurden angeschrieben, es bildeten sich Kleinteams für die Befragung, zusammengesetzt aus jeweils einer MitarbeiterIn von Jugendamt und SpFh. Der „offene Fragebogen“ sowie ein Formular zur Befragung der KollegInnen im Sozialen Dienst und im SpFh-Team wurden entwickelt. Von April bis Juni 1995 befragten wir die Familien. In der Regel verwendeten wir dabei, mit Einverständnis der Familien, ein Tonband- bzw. Diktiergerät. Im Anschluß daran wurden alle Interviews ausgewertet, d.h. sie wurden zunächst schriftlich dokumentiert und anschließend von den befragenden KollegInnen ergänzend bewertet. Im Herbst 1995 haben wir in mehreren gemeinsamen Besprechungen die Ergebnisse der Befragungen ausgewertet. Im Sommer 1996 erschien die Broschüre über die Untersuchung, sie wurde an die Mitglieder des Jugendhilfeausschusses, an die befragten Familien und an die interessierte Öffentlichkeit verteilt (Anm. 2). Aufgrund der großen Nachfrage aus der gesamten Bundesrepublik wurde innerhalb kurzer Zeit eine zweite Auflage notwendig.

Parallel zur Auswertung und Dokumentation der Ergebnisse dieser Untersuchung begannen wir bereits mit der Umsetzung einiger Ergebnisse und Erkenntnisse in unserer praktischen Arbeit.

Die befragten Familien

Für die Untersuchung in Frage kamen alle Familien, die seit Beginn der SpFh im April 1988 bis einschließlich November 1994 von uns begleitet wurden und deren Begleitung zu diesem Zeitpunkt abgeschlossen war. Wir schrieben insgesamt 108 Familien an, von denen 80 auch tatsächlich erreicht wurden (bei den restlichen 28 Familien kam die Post als unzustellbar zurück). In dem Brief erläuterten wir unseren Wunsch, die Familien zu befragen, „um Ihre Erfahrungen mit der Sozialpädagogischen Familienhilfe, Ihre Anregungen, Wünsche und natürlich Kritik zu sammeln und für die Weiterentwicklung der SpFh nutzen zu können. Für die Befragung werden ein/e Mitarbeiter/in des Kreisjugendamtes Böblingen und ein/e Vertreter/in der Sozialpädagogischen Familienhilfe für ungefähr eineinhalb Stunden zu Ihnen kommen. Ihre Bereitschaft, sich zu einem solchen Gespräch zur Verfügung zu stellen, wäre uns sehr wichtig. Selbstverständlich werden Ihre Angaben vertraulich behandelt.“ Dem Brief lag ein Antwortbogen und ein frankierter Rückumschlag bei. Von den 80 Familien erhielten wir 14 Antworten (17,5 % aller erreichten Familien), ausschließlich von Familien, die bereit waren, sich befragen zu lassen.

Dies sind 13 % aller von uns begleiteten Familien, ein (wie uns scheint) relativ hoher Anteil für diesen Zeitraum von teilweise bis zu vier Jahren nach Beendigung und diese Form der Anfrage.

Der Abschluß von SpFh lag zwischen 2 Monaten und 4 Jahren zurück (durchschnittlich 1,5 Jahre). Die Dauer von SpFh betrug in diesen Familien 10 bis 32 Monate (durchschnittlich 15 Monate), d.h. es meldeten sich nur Familien aus der Gruppe der Familien, die länger als 9 Monate Familienhilfe erhalten hatte (diese Gruppe entspricht einem Anteil von ca. 52 %, d.h. bei jeweils einem Viertel aller Familien hatte nach bis zu 3 Monaten bzw. nach 4 bis 9 Monaten Familienhilfe wieder geendet). Die durchschnittliche Begleitungsdauer für alle Familien lag in den Jahren 1988 bis 1994 bei 10,4 Monaten. In den von uns befragten Familien waren 9 verschiedene FamilienhelferInnen tätig gewesen.

Bei der Befragung waren in der Regel die meisten der an SpFh beteiligten Familienmitglieder anwesend, d.h. sowohl Erwachsene als auch Kinder. Wir luden alle bei dem Gespräch Anwesenden gleichermaßen ein, zu erzählen und zu berichten.

Methode

Als methodische Vorgehensweise wählten wir das „narrative (erzählende) Interview“. Dies ist ein sozialwissenschaftliches Erhebungsverfahren, das nicht auf dem Frage-Antwort-Schema beruht, sondern mit dem wir die Familienmitglieder einladen konnten, möglichst viel von sich zu erzählen, und ihnen damit die Gelegenheit geben, auf die ihnen selbst wesentlich erscheinenden Themen und Aspekte einzugehen. „Das Hauptprinzip des narrativen Interviews ist die Erzählung einer selbsterlebten Geschichte. In solchen Erzählungen wird vergangene Erfahrung rekonstruiert und in einen Zusammenhang gebracht. Aus der gegenwärtigen Erinnerung wird die Entwicklung des Stromes (vergänger) Ereignisse dargestellt“ (Hermanns 1991, S. 183).

Dies bedeutete, daß wir zumindest in der ersten Phase des Gesprächs auf eine Strukturierung verzichteten. Erst im Nachhinein stellten wir noch einige ergänzende Fragen, wie z.B. „Waren Sie mit dem/der FamilienhelferIn zufrieden?“, „Wie bewerten Sie die Leistung des Sozialtherapeutischen Vereins?“, „Welche Rolle spielte für Sie das Jugendamt?“, „Wie hat sich die Situation der Kinder verändert?“ und „Welche Verbesserungsvorschläge haben Sie?“. Diese offene Befragung sollte den kleineren Teil des Interviews einnehmen. Ausdrücklich sollten sich die Fragen sowohl an die Erwachsenen als auch an die Kinder richten.

Parallel zu den Familien sollten die MitarbeiterInnen des Sozialen Dienstes beim Jugendamt und die FamilienhelferInnen, die jeweils für die Familien zuständig waren bzw. sie begleitet hatten schriftlich mit einem Fragebogen befragt werden.

Ein Vorteil der narrativen Befragung ist, daß die Interviewer so weit wie möglich auf eine Vorstrukturierung verzichten und so zunächst diejenigen Aspekte angesprochen werden können, die den Befragten selbst wichtig bzw. ihnen in Erinnerung geblieben sind. Über die subjektiven Ausdrucksformen der Befragten versuchen die Untersuchenden durch eine qualitative Auswertung zu gültigen und verlässlichen Aussagen zu kommen: nicht die Theorie der ForscherInnen bestimmt, was erfragt wird, sondern das, was erzählt wird, muß ausgewertet werden. Zudem bleibt bei der narrativen Befragung den Interviewern

noch eher als bei einer quantitativen Untersuchungsform in Erinnerung, daß es sich um subjektive Berichte handelt und daß die Auswahl und Aufnahme durch die Auswertenden selbst wiederum subjektiv beeinflußt wird (so war allen Beteiligten klar, daß sie als MitarbeiterInnen der SpFh und des Kreisjugendamtes befragt und insofern in gewissem Maße befangen sind).

Die Nachteile der narrativen Befragung liegen vor allem in dem größeren Aufwand, der für eine Vergleichbarkeit der Interviews notwendig ist, sowie in der fehlenden Grundlage für eine statistische Evaluation. Da uns jedoch an einer qualitativen, nicht an einer qualitativen Bewertung gelegen war, hat sich diese Form der narrativen Befragung für uns als optimal erwiesen.

Im übrigen sei ausdrücklich hervorgehoben, daß das Ergebnis einer solchen Befragung nicht „repräsentativ“ sein kann, da hierbei nicht Durchschnittswerte einer Zufallserhebung ermittelt werden. Ziel war eine qualitative Antwort auf die Frage, inwieweit die KundInnen der SpFh mit der geleisteten Arbeit zufrieden sind und welche Veränderungen sie aus ihrer Sicht vorschlagen. So gesehen ist selbstverständlich die Erzählung jeder einzelnen Familie für sich genommen immer „repräsentativ“.

Ergebnisse und Schlußfolgerungen

Als Ergebnis der Befragung der Familien wurde eine weitgehende Zufriedenheit mit dem Angebot der SpFh festgestellt. Insgesamt reichte die Einschätzung von Unzufriedenheit (die jeweils auch durch Erzählungen einzelner Episoden verdeutlicht wurde) bis zu großer Zufriedenheit. Da jedoch alle befragten Familien über längere Zeit hinweg SpFh in Anspruch genommen hatten, war von vornherein eine gewisse „Mindestzufriedenheit“ zu erwarten.

Positiv hervorgehoben wurde immer wieder, meist anhand von Beispielen, die Verbindung von sozialpädagogischer Beratung und Alltagsbegleitung. Genannt wurden u.a.

- die Dauer von SpFh (von 1 bis 2 Jahren, wodurch die prozeßbegleitende Unterstützung und auch die Sicherung von bereits erreichten Veränderungen möglich werden),
- die Vielfalt und Flexibilität des Angebots, das überwiegend an den Zielen der Familien orientiert ist, sowie die damit verbundene Stärkung der Eigenverantwortung der einzelnen Familienmitglieder,
- das Angebot von Freizeitaktivitäten gemeinsam mit der Familie oder einzelnen Familienmitgliedern, die Gruppenangebote und Kontaktmöglichkeiten zu anderen Familien (z.B. im Rahmen von gemeinsamen Ausflügen oder einem Elterngesprächskreis),
- die klare und deutliche Trennung von Jugendamt einerseits und sozialpädagogischer Familienhilfe andererseits.

Als Kritik wurde u.a. genannt

- die teilweise sehr langen Wartezeiten von bis zu einem halben Jahr, bevor Sozialpädagogische Familienhilfe anfangen konnte,
- eine relativ starre Beendigung der SpFh - gewünscht waren ein allmähliches „Auslaufen“ der Familienhilfe oder auch eine „Beendigung auf Probe“ für vier Wochen, mit der Möglichkeit, anschließend doch noch einmal Familienhilfe zu bekommen,
- der Wunsch nach Formen der Nachbegleitung nach dem Ende der SpFh, d.h. die Möglichkeit kontinuierlich oder bei Bedarf nochmals „kleine Kontakte“ haben zu können,
- Familienhilfe auch am Wochenende anzubieten.

Zusätzlich wurden von uns selbst als beteiligten BeobachterInnen folgende Schlüsse gezogen und Interpretationen erstellt:

- SpFh verbessert die Akzeptanz des Jugendamts durch die Familie, d.h. das Verständnis für das Jugendamt wird vergrößert und die Bereitschaft der Familie, von sich aus auch nach dem Ende der SpFh auf das Jugendamt zuzugehen, wird erweitert,
- das Gefühl der eigenen Erziehungskompetenz der Eltern wird gestärkt: viele Eltern stellten ihre Elternschaft und Erziehungskompetenz selbstbewußter und als durch die SpFh gestärkt dar,
- die Zahl der Außenkontakte zu anderen Personen (Nachbarn, Freunde aber auch KindergärtnerInnen, LehrerInnen, psychosoziale Hilfsdienste) nimmt während der SpFh und im Anschluß daran zu (auch Vereine)
- die Hemmschwelle, professionelle Hilfen in Anspruch zu nehmen, wird reduziert.

Bereits während der Arbeit an der Untersuchung haben wir uns - zwangsläufig - mit den Rückmeldungen der Befragten, d.h. ihrer positiven wie negativen Kritik, ihren Anregungen und Ideen auseinandergesetzt. Teilweise führte das kurzfristig bereits zu Änderungen der Gestaltung des Angebots SpFh, teilweise wurden mittelfristig Änderungen in Planung genommen.

So haben wir aufgrund der positiven Rückmeldungen Gruppen- und Freizeitangebote beibehalten und teilweise noch erweitert. Es wurde nochmals deutlich, daß die durchschnittliche Dauer von SpFh und auch der zeitliche Umfang von 6 bis 8 Stunden je Woche und Familie nicht verändert werden soll. Die Darstellung der Arbeit der SpFh und des Jugendamts wurde, zumindest im persönlichen Gespräch der an der Untersuchung beteiligten MitarbeiterInnen, verändert, bestimmte Aspekte werden nun deutlicher betont.

Eine Veränderung der Wartezeiten ist im Moment leider nicht möglich. Allerdings haben wir hier aufgrund der Befragungsergebnisse Formen entwickelt, wie interessierte Familien bereits vorab Beratungsangebote (z.B. im Elterngesprächskreis) in Anspruch nehmen können, auch wenn sie noch nicht SpFh erhalten. Der Wunsch, SpFh auch am Wochenende anzubieten, wurde zwar diskutiert, allerdings stehen dem vor allem fachliche Gründe entgegen (in Einzelfällen sind allerdings Ausnahmen möglich).

Weiterhin wurden die Möglichkeiten der Nachbegleitung von Familien eingehend verändert, indem sie auch nach Beendigung der Familienhilfe noch an Jugendtreff oder

Elterngesprächskreis teilnehmen können und sie zu einzelnen gemeinsamen Veranstaltungen eingeladen werden. Weitere Veränderungen sind in Planung.

Finanzierung

Selbstverständlich stellt sich immer auch die Frage: „Was sind die Kosten einer solchen Untersuchung?“. Der Achte Jugendbericht empfiehlt im Hinblick auf Forschung und Evaluation zu prüfen, „ob nicht auch bei den Aufwendungen für die Jugendhilfe, die beispielsweise den freien Trägern zur Verfügung gestellt werden, ein Anteil von ein bis zwei Prozent für Forschung und Entwicklung vorgesehen wird, um sicherzustellen, daß der Bereich der Jugendhilfe in seiner Innovationsfähigkeit mit anderen gesellschaftlichen Bereichen Schritt halten kann und daß auch die Möglichkeit besteht, Änderungen in diesem Bereich in ihrer Wirksamkeit abzuschätzen. Darüber hinaus hat eine solche Forschungsförderung den Effekt, daß Leistungen und Entwicklungen der Jugendhilfe in der Öffentlichkeit transparent werden“ (Bundesminister für Jugend, Familie, Frauen und Gesundheit 1990, S. 177).

Möglicherweise wurde von den AutorInnen des Achten Jugendberichts zunächst an Evaluation und Forschung durch Außenstehende gedacht, was allerdings nicht billiger wird.

Uns sind sowohl Personal- als auch Sachkosten entstanden, auch wenn sie nicht explizit ausgewiesen werden. So wurde die Untersuchung von allen beteiligten KollegInnen im Rahmen ihrer normalen Arbeitszeit geleistet. Sicherlich war die Untersuchung sehr zeitintensiv. Wir gehen davon aus, daß wir insgesamt für diese Untersuchung bis zu 500 Arbeitsstunden eingesetzt haben. Dazu zählen Vorbereitungen, Planungssitzungen, Übungseinheiten, die Interviews selbst und die Auswertung der Interviews, die Auswertung der gesamten Untersuchungsergebnisse sowie die Erstellung der Dokumentation. Für die beiden Träger der Untersuchung dürften damit im Zeitraum von eineinhalb Jahren jeweils ca. 250 Stunden angefallen sein.

Ein Teil des hohen Aufwandes ist sicher auch der Tatsache geschuldet, daß alle Beteiligten wenig bis keine Erfahrung mit solchen Evaluationsprojekten hatten, d.h. allein die Einarbeitung in eine solche Untersuchung beanspruchte einen nicht unbeträchtlichen Teil. Mit einiger Erfahrung wären sicher Zeiteinsparungen möglich.

Die Sachkosten sind, im Vergleich zu dem Personalaufwand, gering ausgefallen: Fahrtkosten, Porto und Telefon, Büromaterial und Verbrauch von Bürogeräten, verteilt auf Jugendamt und SpFh. Die Kosten für die Dokumentation wurden vom Landratsamt im Rahmen seiner Presse- und Öffentlichkeitsarbeit dankenswerterweise übernommen.

Da wir Evaluation als Teil der Qualitätssicherung und damit als Bestandteil unserer Arbeit ansehen, erscheint uns der Aufwand für diese Untersuchung durchaus gerechtfertigt: der Zeitaufwand liegt mit ca. 1 % der Gesamtarbeitszeit unserer Einrichtung (berechnet auf 1,5 Jahre) durchaus im vertretbaren Rahmen.

Resümee

Eine solche Untersuchung hat in der Anlage und im Ergebnis ihre Grenzen. Für eine „große“ Untersuchung haben wir weder die Kompetenz noch die Mittel zur Verfügung. So ist dieses Projekt sicherlich in vielerlei Hinsicht unzureichend geblieben. (Dies zeigt sich u.a. auch darin, daß wir letztlich nicht alle erhaltenen Informationen, z.B. aus der Befragung der KollegInnen von Jugendamt und SpFh, auswerten konnten).

Im Nachhinein aber steht der Aufwand in einem positiven Verhältnis zum Nutzen: Neben der neuen Form der Rückmeldung zu unserer Arbeit und damit ein weiteres Angebot der Partizipation unserer KlientInnen an der Gestaltung unseres Angebots haben wir eine zusätzliche Form der Zusammenarbeit mit den KollegInnen vom Jugendamt gefunden, die über den Einzelfall hinaus geht und Verständnis und Unterstützung für die jeweils andere Seite bietet. Nebenher haben wir einiges gelernt über die Form, wie solche Auswertungsuntersuchungen gestaltet werden können (und inwieweit sie Beschränkungen unterliegen aufgrund von Subjektivität und Ressourcenbegrenzung). Wir haben Ideen bekommen, wie wir auch im Einzelfall weiter die Evaluation unseres Arbeitsalltags gestalten können. Schließlich hat unsere kleine Untersuchung auch Interesse bei anderen Trägern der Jugendhilfe gefunden als eine der wenigen kundenorientierten Auswertungsprojekte in der gegenwärtigen Jugendhilfelandtschaft.

Schließlich sind Perspektiven für eine weitere Untersuchung, die wir mittelfristig sicherlich unternehmen werden, entstanden. Mögliche Fragen könnten sich dann u.a. auf den Erfolg beziehen: Erreichen wir das, was die Familien (Mitglieder) wollen, was sich die Jugendamtsmitarbeiter von der SpFh erwarten und was wir selbst anstreben? Wird SpFh optimal angeboten und eingesetzt - und stehen der Aufwand für Sozialpädagogische Familienhilfe in einem angemessenen Verhältnis zum Nutzen?

„Kundenorientierung“ bedeutet, sein Angebot an den Wünschen, Bedürfnissen und Erwartungen der KlientInnen auszurichten. Aber ebenso, wie wir die Erwartungen unserer Kundschaft erst einmal herausfinden müssen, beinhaltet dieses Konzept auch, daß wir im Anschluß an unsere Leistungen nachfragen, ob und inwieweit es gelungen ist, die Kundschaft zufriedenzustellen. Hierfür haben wir mit der vorliegenden Untersuchung sicherlich einen (noch entwicklungsfähigen) Ansatz gefunden.

Anmerkungen

1. Mitglieder der Arbeitsgruppe waren Jochen Leonhardt, Bernd Häfner, Bernd Ulmer und Clemens Woerner für das Kreisjugendamt Böblingen sowie Annette Schneider, Ludger Kühling und Johannes Herwig-Lempp für den Sozialtherapeutischen Verein

2. Die Dokumentation „Untersuchung zur Sozialpädagogischen Familienhilfe im Landkreis Böblingen“ von Ludger Kühling und Jochen Leonhardt, Böblingen 1996, kann kostenlos bezogen werden beim Kreisjugendamt Böblingen, Parkstr. 16, 71034

Böblingen, oder beim Sozialtherapeutischen Verein e.V., SpFh, Altdorfer Str. 5, 71088 Holzgerlingen

Literatur

Brigitte Geske, Johannes Herwig-Lempp, Uwe Hülle, Ludger Kühling, Cornelia Münch, Iska Müller, Norbert Rudnik, Anneliese Salzer, Annette Schneider und Heike Stock (1996), Professionelle Sozialpädagogische Familienhilfe im Landkreis Böblingen, in: Kontext Band 27, Heft 2, S. 123-140

Der Bundesminister für Jugend, Familie, Frauen und Gesundheit (Hrsg.)(1990), Achter Jugendbericht. Bericht über Bestrebungen und Leistungen der Jugendhilfe, Bonn

Harry Hermanns (1991), Narratives Interview, in: Uwe Flick et al., Handbuch Qualitative Sozialforschung. Grundlagen, Konzepte, Methoden und Anwendungen, München 1991, S. 182-185

Ludger Kühling und Jochen Leonhardt (1996), Untersuchung zur Sozialpädagogischen Familienhilfe im Landkreis Böblingen. Eine qualitative Untersuchung zur Beurteilung der Zufriedenheit der Familien mit der Sozialpädagogischen Familienhilfe, Böblingen/Holzgerlingen (Broschüre 24 S.)

Ludger Kühling, Elisabeth Schweyer und Johannes Herwig-Lempp (1997) Warum kurz, wenn's auch lang geht? Kurzzeittherapeutische Konzepte in der Sozialpäd. Familienhilfe, in: Jürgen Hargens (Hrsg.), Klar helfen wir Ihnen! Wann sollen wir kommen? Systemische Ansätze in der Sozialpäd. Familienhilfe, Dortmund (Borgmann)

<http://www.herwig-lempp.de>
johannes@herwig-lempp.de