

***„Im Großen und Ganzen war ich sehr positiv  
überrascht“***

**Befragung ehemaliger Adressat\*innen der sozialraumorientierten  
Hilfegestaltung in der Grazer Kinder- und Jugendhilfe**





**Hochschule Niederrhein / Fachbereich Sozialwesen**

**SO.CON Institut**

**Prof. Dr. Michael Noack**

Richard-Wagner-Straße 101

41065 Mönchengladbach

Tel.: 02161 186 5670

Email: [michael.noack@hs-niederrhein.de](mailto:michael.noack@hs-niederrhein.de)

## Inhaltsverzeichnis

<b><i>Inhaltsverzeichnis</i></b> .....	<b><i>II</i></b>
<b><i>Abbildungsverzeichnis</i></b> .....	<b><i>III</i></b>
<b><i>Für eilige Leser*innen: das Wichtigste vorab</i></b> .....	<b><i>1</i></b>
<b><i>Einleitung</i></b> .....	<b><i>4</i></b>
<b><i>1. Stichprobenbeschreibung</i></b> .....	<b><i>5</i></b>
<b><i>2. Kontextbedingungen der Interviewdurchführung</i></b> .....	<b><i>6</i></b>
<b><i>3. Art der Hilfestellungen</i></b> .....	<b><i>8</i></b>
<b><i>4. Befragungsergebnisse</i></b> .....	<b><i>11</i></b>
<b><i>4.1 Hilfebeginn</i></b> .....	<b><i>11</i></b>
<b><i>4.2 Hilfeverlauf</i></b> .....	<b><i>14</i></b>
<b><i>4.3 Hilfebeendigung</i></b> .....	<b><i>26</i></b>
<b><i>4.4 Lob und Verbesserungsvorschläge</i></b> .....	<b><i>32</i></b>
<b><i>5. Darstellung des Studiendesigns</i></b> .....	<b><i>35</i></b>
<b><i>5.1 Evaluationsteilfragen</i></b> .....	<b><i>35</i></b>
<b><i>5.2 Evaluationsmethoden</i></b> .....	<b><i>36</i></b>
<b><i>5.2.1 Quantitativer Baustein</i></b> .....	<b><i>36</i></b>
<b><i>5.2.2 Qualitativer Baustein</i></b> .....	<b><i>38</i></b>
<b><i>5.3 Pretest</i></b> .....	<b><i>39</i></b>
<b><i>Literatur- und Quellenangaben</i></b> .....	<b><i>40</i></b>
<b><i>Anhang I: Mixed-Method Interviewleitfaden der ersten Befragung (2017-2018)</i></b> .....	<b><i>41</i></b>
<b><i>Anhang II: Mixed-Method Interviewleitfäden der zweiten Befragung (2020)</i></b> .....	<b><i>44</i></b>
<b><i>Interviewleitfaden für Erwachsene</i></b> .....	<b><i>44</i></b>
<b><i>Interviewleitfaden für Kinder</i></b> .....	<b><i>48</i></b>

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Leistungsbereich	6
Abbildung 2: Willensorientierung	12
Abbildung 3: Verständlichkeit	13
Abbildung 4: Aktivierung	15
Abbildung 5: Beauftragte Ziele	16
Abbildung 6: Erreichbarkeit der fallzuständigen Fachkräfte	18
Abbildung 7: Erreichbarkeit der falldurchführenden Fachkräfte	20
Abbildung 8: Zusammenarbeit mit fallzuständigen Fachkräften	21
Abbildung 9: Hilfeergebnis	26
Abbildung 10: Vernetzung in Gruppenangeboten	29
Abbildung 11: Nutzung von Einrichtungen	30
Abbildung 12: Verbalisierte Skala	37
Abbildung 13: Endpunkt-Antwortskala	38



## Für eilige Leser\*innen: das Wichtigste vorab

### *Hilfearten*

Bei den Hilfen, die die befragten ehemaligen Adressat\*innen erhielten, zeigt sich, dass unfreiwillige Einsamkeit insbesondere für alleinerziehende Personen dazu geführt hat, Kontakt zum Jugendamt aufzubauen. Darüber hinaus wurden Hilfen beim Jugendamt angefragt, wenn etwa gesundheitliche Schwierigkeiten dazu führten, nicht mehr allein alle Erziehungsaufgaben wahrnehmen zu können.

### *Hilfebeginn*

Bei der Hilfestellung sind es vor allem kleine, vermeintlich banal erscheinende Aspekte gewesen, die die Befragten positiv erlebt haben. Dies hat bspw. beim Hilfebeginn die Durchführung von Erstgesprächen an Orten, die den ehemaligen Adressat\*innen vertraut waren betroffen. Positiv wurde von den Befragten im Gefährdungsbereich die Vorgehensweise erlebt, dass der Hintergrund beauftragter Ziele erklärt wurde und die beauftragten Ziele passend zur Fallsituation entwickelt wurden.

Wenn Befragte Einfluss auf die Formulierung beauftragter Ziele nehmen konnten, in einem angemessenen Tonfall mit ihnen gesprochen wurde und sie das Gefühl hatten, die fallzuständigen Fachkräfte würden ihnen gegenüber vorurteilsfrei in die Erstgespräche gehen, standen sie eher hinter dem Sinn beauftragter Ziele.

Von manchen Befragten wurde die Zielentwicklung im Risiko- und im Gefährdungsbereich als zu aufwändig erlebt. Interessant ist, dass von Befragten im Risikobereich die Zusammenarbeit mit den falldurchführenden Fachkräften u. a. positiv beurteilt wurde, wenn diese gemeinsam mit ihnen Ziele und Handlungsschritte modifizierten, weil sich die Lebenssituation beispielsweise aufgrund von Krisen geändert hat.

### *Hilfeverlauf*

Während der Hilfedurchführung wurde die Kontaktpflege zwischen der fallzuständigen Fachkraft und den ehemaligen Adressat\*innen von diesen positiv bewertet, wenn Rückrufe erfolgten, Vertretungsregelungen kommuniziert und persönliche Treffen zeitnah arrangiert werden konnten.

Die Fachkräfte der hilfeerbringenden Organisationen wurden im Hinblick auf Erreichbarkeit und die erlebte Zusammenarbeit erkennbar positiver bewertet. Hier ist sicherlich zu berücksichtigen, dass die ehemaligen Adressat\*innen häufiger Kontakt mit diesen Fachkräften hatten.

Im Hinblick auf die Kommunikation mit beiden Fachkräften zeigt sich, dass es wiederum kleine Dinge gewesen sind, die die Adressat\*innen positiv erlebten. Dazu gehören beispielsweise Übergaben zwischen Fachkräften, so dass Fallangelegenheiten nicht erneut erklärt werden mussten. Eine befragte Person, deren Hilfe sich im Gefährdungsbereich bewegte, wies auf eine für sie nicht erfolgreich erlebte Übergabe zwischen dem Jugendamt Graz-Umgebung und dem Jugendamt der Stadt Graz hin. Fallübergaben innerhalb von Graz wurden von den Befragten zwar

erwähnt, jedoch nicht als belastend erlebt, weil es zu einem Informationsaustausch zwischen den Fachkräften gekommen sei. Im Hinblick auf die Zusammenarbeit mit den fallzuständigen und -durchführenden Fachkräften während der Hilfedurchführung waren es Aspekte der fachlichen Haltung, die die Befragten als hilfreich erlebt haben. So wurde etwa eine lösungsorientierte Haltung fallzuständiger Fachkräfte als positiv hervorgehoben.

Während der Hilfedurchführung erlebten ehemalige Adressat\*innen, ob eine Hilfe, zu ihren Interessen, zu ihren Bedarfen und zu ihrer Lebenssituation gepasst hat oder nicht. Und wenn dies der Fall war, kam es zu einer positiven Bewertung der Zusammenarbeit mit der fallzuständigen Fachkraft, weil die Gestaltung bzw. Vermittlung dieser passgenauen Hilfe auf ihre Arbeit zurückgeführt wurde.

Eine gute Zusammenarbeit mit fallzuständigen Fachkräften bedeutete für die befragten ehemaligen Adressat\*innen ferner, dass auf Krisensituationen zügig reagiert wurde, indem persönliche Treffen oder telefonische Termine flexibel vereinbart worden sind. Aus einigen Interviews mit Personen, die Hilfen im Gefährdungsbereich erhielten, geht hervor, dass die Zusammenarbeit mit der fallzuständigen Fachkraft anfangs als herausfordernd erlebt wurde. Verschiedene Befragte haben jedoch von einem Vertrauensverhältnis berichtet, dass im Laufe der Zeit entstanden sei, sodass sich die Zusammenarbeit mit der fallzuständigen Fachkraft aus ihrer Sicht deutlich verbessert hat.

Die Zusammenarbeit mit den Mitarbeiter\*innen der leistungserbringenden Organisationen wurde dann gut beurteilt, wenn Helfer\*innen ihre Arbeit zeitlich und örtlich an der Lebenssituation der ehemaligen Adressat\*innen ausgerichtet haben. Insbesondere dann, wenn die Unterstützungsleistungen im heimischen Haushalt der Befragten durchgeführt wurden. Dies wurde nicht nur als entlastend erlebt, weil es den ehemaligen Adressat\*innen Wege ersparte. Die damit verbundene Möglichkeit für die falldurchführenden Fachkräfte, das Familienleben aus erster Hand kennenzulernen, wurde ebenfalls positiv hervorgehoben.

Aus dem Interview mit einem befragten Pflegekind geht hervor, dass gute Zusammenarbeit mit den Helfer\*innen von den leistungserbringenden Organisationen für das Kind bedeutete, dass sie sich seinen kindlichen Interessen widmeten. Für befragte Eltern waren es vor allem Flexibilität und das Bemühen, in der Hilfevereinbarung nicht vorgesehene Unterstützungsleistungen zügig zu organisieren, wenn etwa eine Kinderbetreuung spontan notwendig wurde.

Auch Kompetenzzuschreibungen, die beispielsweise an der hilfreichen Informationsvermittlung zum Thema „Scheidung“ festgemacht wurden, führten dazu, dass die Zusammenarbeit mit den falldurchführenden Fachkräften positiv erlebt wurde. Diese Kompetenzzuschreibung betrifft auch das Monitoring der Hilfevereinbarungen. Wenn falldurchführende Fachkräfte an die Erledigung von Handlungsschritten erinnerten, wurde dies als entlastend und hilfreich wahrgenommen. Im Umkehrschluss wurde die Zusammenarbeit mit falldurchführenden Fachkräften als weniger hilfreich wahrgenommen, wenn Zusagen nicht eingehalten wurden oder Anfragen nach Unterstützungsleistungen unbearbeitet blieben.



### *Hilfebeendigung*

Die Kontaktbeschränkungen aufgrund der Covid-19 Pandemie wurden von einigen ehemaligen Adressat\*innen thematisiert. Beispielsweise dann, wenn eingeschätzt werden sollte, ob es ihnen durch die Hilfe besser geht. Einige Befragte wiesen darauf hin, dass das Hilfesgeschehen aufgrund der Kontaktbeschränkungen zurückgefahren wurde, wofür sie jedoch Verständnis zeigten. Dieses Verständnis zeigte sich insbesondere dann, wenn sie frühzeitig Informationen über die Anpassung des Hilfesgeschehens erhielten.

Insgesamt zeigt sich, dass die Qualität der Hilfeerbringung und auch die erlebten Folgen bzw. Ergebnisse einer Hilfe von vielen Befragten auch auf personenabhängige Aspekte zurückgeführt wurden. Die Zusammenarbeit mit den fallzuständigen und den falldurchführenden Fachkräften, die als wertschätzend, kongruent und empathisch erlebt wurden führte für nicht wenige Befragte zu positiven Hilfeergebnissen. Es wurde dabei aber auch häufig der Hinweis gegeben, dass Grundprobleme, wie etwa eine unfreiwillige soziale Isolation, die zu physischer und psychischer Belastung führten, nach wie vor bestehen würden. Aus vielen Begründungen für hohe Punktvorgaben bei der Frage nach den Ergebnissen der Hilfe zeigt sich, dass es insbesondere verbesserte Interaktionskompetenzen bei den befragten Erwachsenen und Kindern gewesen sind, die zu nachhaltigen Hilfeergebnissen führten. Hilfeergebnisse stabilisierten sich für einige ehemalige Adressat\*innen auch durch eine Handlungssicherheit nach der Hilfebeendigung, die aus dem Wissen resultierte, sich bei erneuten Krisen an die fallzuständige oder -durchführende Fachkraft wenden zu können.

Im Hinblick auf die Vermittlung von fallübergreifenden oder sonstigen Gruppenangeboten im Rahmen der Hilfe, haben wenige Befragte angegeben, entsprechende Gruppen kennengelernt zu haben. Die Befragten aber, denen ein Gruppenkontakt vermittelt wurde, haben angegeben, dass die Gruppenangebote zu ihren Interessen, ihrer Lebenssituation und zu ihrem Hilfebedarf gepasst haben. Von der Nutzung fallunspezifischer Ressourcen, in Form von Kontakten zu für sie hilfreichen Institutionen, haben ebenfalls wenige Befragte berichtet. Jene Personen, die derlei Kontakte erhielten, nutzten diese zum Zeitpunkt der Befragung aufgrund der Kontaktbeschränkungen, die während der Befragungsphase in Österreich ihren Höhepunkt hatten, nicht mehr.

### *Lob und Kritik*

Aus dem Lob und den Verbesserungsvorschlägen der Befragten geht häufig hervor, dass sie das Jugendamt durch die Hilfestellung als Dienstleistungs- und nicht - wie vorab befürchtet - als Eingriffsbehörde wahrgenommen haben. Daher regten viele dieser Befragten an, die Öffentlichkeitsarbeit zu intensivieren, damit auch andere Menschen erfahren, dass das Jugendamt vor allem in Krisen hilft und eben nicht nur die Kinder wegnimmt. Dabei spielen Überlegungen eine Rolle, wie sie auch in der Fachszene diskutiert werden, nämlich durch frühzeitige Hilfen Menschen zu unterstützen, bevor sie ihr persönliches Limit erreicht haben. Aus den Verbesserungsvorschlägen geht ebenfalls hervor, dass mögliche Arbeitsüberlastungen der Fachkräfte von den Adressat\*innen wahrgenommen und auf etwaige Sparmaßnahmen zurückgeführt wurden. Alleinerziehende Personen empfahlen in diesem Zusammenhang, in die flexiblen Hilfen mehr Unterstützung einzuweben, bspw. in Form von Unternehmungen mit ihren Kindern, um Auszeiten zu ermöglichen.

## Einleitung

Das Zitat im Titel dieses Berichts stammt von einer befragten Mutter, die mit diesem Satz ihr Resümee im Hinblick auf positive und herausfordernde Erlebnisse während des Hilfesgeschehens zog. Um welche Erlebnisse es sich bei ihr und den anderen befragten Personen handelte, wird in diesem Bericht thematisiert.

In Kooperation zwischen der FH JOANNEUM Graz und dem Institut „Social Concepts“ (SO.CON) am Fachbereich Sozialwesen der Hochschule Niederrhein wurden von April 2020 bis August 2020 ehemalige Adressat\*innen der Grazer Kinder- und Jugendhilfe befragt.

Wie kam es zu diesem Evaluationsvorhaben?

Seit dem Jahr 2004 hat die Landeshauptstadt Graz das Fachkonzept Sozialraumorientierung (Fürst, Hinte 2014) als „Grazer Weg der Sozialraumorientierung“ für die Kinder- und Jugendhilfe adaptiert. Damit verfolgt das Grazer Amt für Jugend und Familie das Ziel, Hilfen für:

„Kinder, Jugendliche und Familien möglichst auf ihre individuellen Bedürfnisse abzustimmen. Sie werden dazu aktiviert, ihre eigenen Potenziale und Fähigkeiten einzusetzen, um gemeinsam mit dem Jugendamt Lösungswege zu erarbeiten und auch umzusetzen. Gefördert werden die Selbsthilfekräfte unter Einbeziehung der Möglichkeiten des Lebens- und Wohn-umfeldes der Menschen, durch die Zusammenarbeit mit anderen Institutionen und Vereinen im Sozialraum.“ (Stadt Graz 2017)

Das Ziel der Studie besteht darin, folgende Fragestellung empirisch zu bearbeiten:

„Welche Folgen ergeben sich aus der sozialraumorientierten Hilfestaltung für die Lebenssituation der Adressat\*innen der Grazer Kinder- und Jugendhilfe?“

In diesem Bericht findet sich eine Darstellung der Befragungsergebnisse. Wenn möglich, werden die Antworten von Beteiligten eines Falles<sup>1</sup> miteinander verglichen, um Perspektivunterschiede zwischen Ehe- bzw. Lebenspartner\*innen und zwischen obsorgeberechtigten Personen und Kindern zu berücksichtigen. Berücksichtigt werden ferner Einflüsse des Lock-Downs in Österreich aufgrund der Covid-19-Pandemie auf die Hilfestaltung, die die Befragten thematisierten.

Rückschlüsse aus den Ergebnissen werden im Rahmen eines Workshops gezogen, der im Oktober mit den Führungskräften der Sozialraumteams stattfindet.

---

<sup>1</sup> In diesem Bericht wird der Begriff ‚Fall‘ nicht auf einzelne Adressat\*innen bezogen, sondern für eine durchgeführte Hilfe, an der mehrere Personen beteiligt sein können, verwendet (obsorgeberechtigte Personen, Kinder und Jugendliche).

## 1. Stichprobenbeschreibung

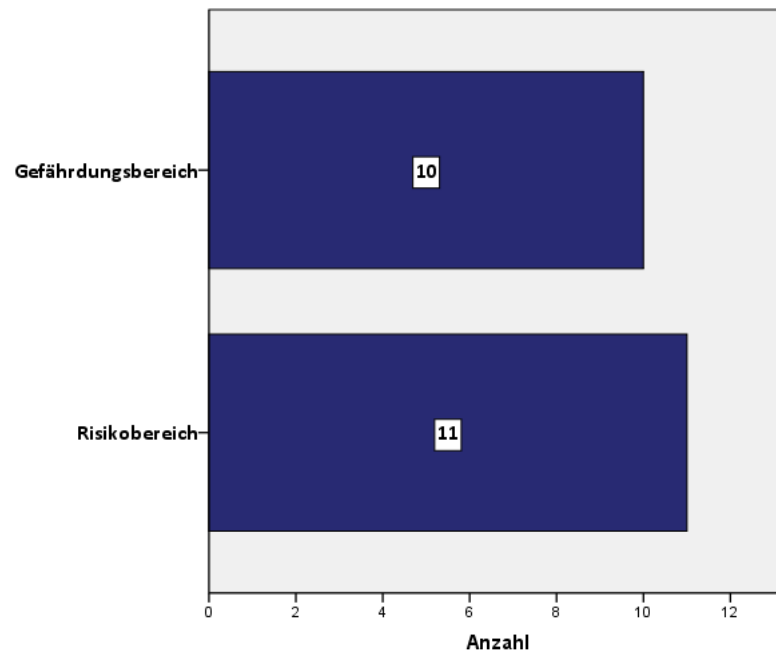
Die vorliegende Studie ist als explorative Evaluation zu verstehen. Explorative Studien zielen nicht auf repräsentative Ergebnisse ab, sondern dienen dazu, Forschungsfragen zu bearbeiten, zu denen bisher keine oder nur wenige Erkenntnisse vorliegen. Die Erkenntnisse explorativer Studien helfen dabei, neue Theorien zu generieren oder Fachkonzepte - wie die Sozialraumorientierung - weiterzuentwickeln. Zu der einleitend dargestellten Fragestellung dieser Studie liegen nur wenige Erkenntnisse vor. Daher ist sie für ein exploratives Studiendesign (das Studiendesign wird ausführlich im fünften Abschnitt vorgestellt) geeignet. Bisher liegen vorrangig Evaluationsergebnisse zur sozialraumorientierten Arbeit vor, die im Rahmen quantitativer Analysen der Qualität und der Umsetzung von Hilfezielen aufgestellt wurden (siehe dazu: Richardt 2017). Ehemalige Adressat\*innen sozialraumorientierter Erziehungshilfen wurden bis auf eine Ausnahme (Sandner-Koller, Weiland, Noack 2019) noch nicht mit einem mixed-method-Ansatz befragt. Die 21 Befragungen, aus denen sich die Stichprobe zusammensetzt, bieten tiefenscharfe Einblicke in die von obsorgeberechtigten Personen und ihrer (Pflege)Kinder wahrgenommenen Folgen der sozialraumorientierten Hilfestellung. Die Tiefenschärfe resultiert aus der Kombination standardisierter Fragen, mit denen sich das *Ausmaß der wahrgenommenen Folgen* rekonstruieren lässt, mit entsprechenden offenen Fragen, die dazu dienen, Hinweise auf die *Qualität der wahrgenommenen Folgen* zu ermitteln.

Neben der Kombination standardisierter Fragen mit korrespondierenden offenen Fragen, wurde versucht, die Folgen der sozialraumorientierten Hilfestellung mehrperspektivisch zu erfassen, indem alle Personen, die an einem Fall beteiligt waren, gebeten wurden, an der Befragung teilzunehmen. Allerdings ließen sich vorwiegend weibliche obsorgeberechtigte Personen erreichen. Diese lehnten sehr häufig eine Befragungsteilnahme ihrer (Pflege)Kinder mit der Begründung ab, diese seien entweder zu jung oder sollten nicht an die Ursachen für die Hilfescheitnisse erinnert werden. Wieviele obsorgeberechtigte Personen und (Pflege)Kinder befragt wurden, kann Tabelle eins entnommen werden:

Befragte Personen	Anzahl
Elternteil: Mutter	13
Elternteil: Vater	4
Andere obsorgeberechtigte Person: Tante	1
Pflegelternteil: weiblich	1
Kind: Tochter	1
Pflegekind: Sohn	1
Total	21

**Tabelle 1: Befragte Personen**

Die 21 befragten Personen verteilen sich folgendermaßen über den Risiko- und den Gefährdungsbereich (vgl. Abbildung 1).



**Abbildung 1: Leistungsbereich**

Vor der Darstellung der Befragungsergebnisse werden die Kontextbedingungen der Interviewdurchführung beschrieben.

## 2. Kontextbedingungen der Interviewdurchführung

In Absprache mit dem Amt für Jugend und Familie der Stadt Graz wurde die Befragung ehemaliger Adressat\*innen kooperativ durchgeführt. Die FH JOANNEUM erhielt den Auftrag für die Interviewdurchführung. Das SO.CON Institut am Fachbereich Sozialwesen der Hochschule Niederrhein erhielt den Auftrag für die Datenaufbereitung und -auswertung sowie für die Berichtslegung. Die Studie sollte auf Wunsch des Auftraggebers orientiert an der ersten Befragung ehemaliger Adressat\*innen in Graz durchgeführt werden (vgl. Sandner-Koller, Weiland, Noack 2019). Zudem sollten Erfahrungen mit dem Erhebungsinstrument aus der ersten Befragung aufgegriffen werden, um das Erhebungsinstrument für die zweite Befragung zu optimieren. Dazu gehörten unter anderem:

- Die Entwicklung eines separaten Interviewleitfadens für Kinder und Jugendliche ab dem zehnten Lebensjahr in einfacher Sprache.
- Die Entscheidung, dass die Interviewdurchführung nicht mehr telefonisch von Deutschland aus erfolgt, sondern durch die FH JOANNEUM, die einen gewissen

„Heimvorteil“ genießt, da sie vielen Menschen in Graz bekannt ist und die Mitarbeiter\*innen die lokale Mundart sprechen.

- Die Umformulierung einzelner Fragen (siehe dazu ausführlich: Abschnitt 5).

Vor den ersten Befragungen fand Ende 2019 ein Auftakttreffen in Graz statt, an dem Mitarbeiter\*innen des Amtes für Jugend und Familie, der FH JOANNEUM und des SO.CON Instituts am Fachbereich Sozialwesen der Hochschule Niederrhein teilnahmen. Im Rahmen des Treffens wurden die beiden Leitfäden von den Akteuren hinsichtlich Sinnhaftigkeit und Verständlichkeit reflektiert. Die Reflektionsergebnisse flossen in eine Überarbeitung ein. Auf dem Treffen wurde ferner beschlossen, in welchem Setting die ehemaligen Adressat\*innen befragt werden können. Das Amt für Jugend und Familie erkundigte sich nach der Bereitschaft ehemaliger Adressat\*innen, an der Befragung teilzunehmen. Wurde Bereitschaft signalisiert, kam das Amt für Jugend und Familie der Informationspflicht gem. Art. 13 und 14 der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) nach. Zudem wurde durch das Amt für Jugend und Familie die Einwilligung der ehemaligen Adressat\*innen nach Art. 4 Nr. 11 DSGVO eingeholt, wobei folgende Voraussetzungen gegeben waren: Freiwilligkeit, Informiertheit, Ausdrücklichkeit (durch unmissverständliche Willensbekundung) und Widerrufbarkeit (für die Zukunft).

Nachdem ehemalige Adressat\*innen dem Amt für Jugend und Familie ihre Einwilligung gegeben haben, an der Befragung teilzunehmen, meldete sich ein wissenschaftlicher Mitarbeiter der FH JOANNEUM für eine Terminvereinbarung. Bei der Terminvereinbarung wurde den ehemaligen Adressat\*innen angeboten, das Interview in den Räumlichkeiten der FH durchzuführen, um ein persönliches Gespräch zu ermöglichen. Tatsächlich nahm jedoch nur eine ehemalige Adressatin dieses Angebot wahr. Die anderen Befragungen wurden auf Wunsch der ehemaligen Adressat\*innen telefonisch von einem wissenschaftlichen Mitarbeiter der FH JOANNEUM durchgeführt. Dies ist teilweise auf die Kontaktbeschränkungen aufgrund der Covid-19-Pandemie zurückzuführen. In dieser Phase ließen sich die meisten Personen telefonisch erreichen.

Am Ende der Befragungsphase fand ein Abschlussgespräch zwischen dem Amt für Jugend und Familie, der FH JOANNEUM und dem SO.CON Institut am Fachbereich Sozialwesen der Hochschule Niederrhein statt. Dabei wurde der wissenschaftliche Mitarbeiter nach seinen Erfahrungen mit dem mixed-method Interviewleitfäden gefragt und um Überarbeitungsvorschläge für einen etwaigen dritten Durchlauf der Befragung gebeten. Er teilte mit, die Punktvergabe (siehe dazu die Interviewleitfäden in Anhang II) habe gut funktioniert. Grundsätzlich sei es aber eine Überlegung wert, ob ehemalige Adressat\*innen von den fallzuständigen Fachkräften nach der Beendigung des Abschlussgespräches befragt werden, weil sich viele Personen nicht oder nur sehr schwer erreichen ließen. Personen mit Migrationshintergrund ließen sich kaum erreichen, vermutlich, weil sie der staatlichen Behörde Jugendamt nicht zutrauten, dass diese ihre Daten vertraulich behandeln werde. Darüber hinaus erfolgte der Hinweis, bei einem etwaigen dritten Durchlauf nicht nur die Einwilligung und die Kontaktdaten ehemaliger Adressat\*innen zur Verfügung zu stellen, sondern auch Informationen über die Hilfeart. Denn nicht alle Hilfearten lassen es zu, jede Frage aus dem mixed-method Interviewleitfaden zu stellen (etwa dann, wenn sich die Hilfestellung „nur“ um die Vermittlung einer Pflegefamilie während des Krankenhausaufenthalts einer obsorgeberechtigten und alleinerziehenden Person dreht).

### 3. Art der Hilfestellungen

Um einen Eindruck vom Hilfesgeschehen zu erhalten, wurden die Befragten zu Beginn der Interviews gebeten zu schildern, wie der Kontakt zum Jugendamt zustande kam. Bei der Darstellung wird auf Befragte hingewiesen, die gemeinsam an einem Fall beteiligt waren. Fälle im Gefährdungsbereich sind kursiv hervorgehoben. Im vierten Abschnitt werden zur Illustration der Befragungsergebnisse Auszüge aus den Interviews zitiert. Um die Auszüge in Bezug zu den Hilfearten setzen zu können, erhält jede befragte Person ein Fallkürzel.

1. Wegen der Aufnahme eines Pflegekindes wurde der Kontakt zum Jugendamt von einer Pflegemutter aufgebaut (vgl. TK\_SRT-01\_01<sup>2</sup> und TK\_SRT-01\_02). Die Hilfe beinhaltete eine ambulante Beratung sowie die Begleitung von Pflegemutter und -kind.

- Sowohl die Pflegemutter als auch das Pflegekind nahmen an der Befragung teil. Ihre Angaben werden miteinander verglichen

Fallkürzel im Bericht für die Pflegemutter: Funt\_1. Für das Pflegekind: Funt\_2

2. Aufgrund ihres unfreiwilligen Alleinseins, das zu physischer und psychischer Erschöpfung führte, wendete sich eine befragte Mutter an das Jugendamt, um sich über Unterstützungsmöglichkeiten zu informieren (vgl. TK\_SRT-02\_05).

Fallkürzel im Bericht Funt\_3

3. Wegen ihrer Situation als alleinerziehende Mutter mit einer psychischen Erkrankung, hat sich eine Befragte an das Jugendamt gewendet, um sich über Hilfsangebote informieren zu lassen (vgl. TK\_SRT-02\_06).

Fallkürzel im Bericht: Funt\_4

4. Aufgrund eingeschränkter Mobilität durch einen Sprunggelenkbruch, der mit einem Liegegips und einem Rollstuhl behandelt wurde, kam es für eine befragte alleinerziehende Mutter zu Schwierigkeiten, ihr Kind zur Kinderkrippe zu bringen. Sie meldete sich beim Jugendamt, um sich über Heimhilfen bzw. Betreuer\*innen zu informieren. Eine Fachkraft brachte ihr Kind während der Genesungszeit zur Krippe und holte es wieder ab (vgl. TK\_SRT-04\_08).

Fallkürzel im Bericht: Funt\_5

5. *Aufgrund eines herausfordernden Verhältnisses zwischen Mutter und Sohn kam der Kontakt mit dem Jugendamt zustande. Die Mutter hat ihren Sohn kurz vor dem 18. Lebensjahr dazu aufgefordert, auszuziehen. Daraufhin hat der Sohn Kontakt zum*

---

<sup>2</sup> Um die Befragungen anonymisiert auswerten und zitieren zu können, wurden sie folgendermaßen pseudonymisiert: TK = Transkript, SRT-01 = Sozialraumteam 1, 01 = 1. Befragte Person.

*Jugendamt aufgenommen und Aspekte über das Familienleben geschildert, die laut der Mutter nicht stimmen würden. Er teilte mit, seine Mutter würde seine Schwester schlagen. Diesen Aspekten ging das Jugendamt nach, woraufhin eine Unterstützung erfolgte, die zum Zeitpunkt der Befragung beendet war. Das Jugendamt wurde erneut eingeschaltet nachdem die Mutter nach Schlägen des Sohnes die Polizei rief, auch weil die Tochter noch minderjährig war. Zu Beginn der zweiten Maßnahme kam eine Familienberaterin<sup>33</sup> zweimal die Woche in die Familie. Dem Sohn sei Hilfe vom Jugendamt angeboten worden, die er nicht annahm. Die befragte Mutter sei verpflichtet gewesen, Hilfe anzunehmen (vgl. TK\_SRT-01\_09).*

Fallkürzel im Bericht: Funt\_6

6. Die Mutter einer befragten Mutter baute Kontakt zum Jugendamt auf, um Hilfe für ihre Tochter zu organisieren. Die Befragte gibt an, dass sie diese Hilfe gebraucht habe, obwohl sie anfangs keine Hilfe annehmen wollte. Die Hilfe beinhaltete Unterstützung der Befragten während einer Krankheitsphase in der sie auf einen Rollstuhl angewiesen war (vgl. TK\_SRT-02\_11).

Fallkürzel im Bericht: Funt\_7

7. Ein Vater wendete sich an das Jugendamt, um sich in Scheidungsfragen beraten zu lassen. Zunächst ist das Jugendamt aus Graz-Umgebung zuständig gewesen. Aufgrund des Wohnsitzwechsels seiner Ex-Frau und seines Sohnes ist das Jugendamt Graz zuständig geworden (vgl. TK\_SRT-01\_12).

Fallkürzel im Bericht Funt\_8

8. *Wegen aggressiven Verhaltensweisen des vierjährigen Sohnes einer befragten Mutter hat sich die Kinderbetreuungseinrichtung an das Jugendamt gewendet. Daraufhin erfolgte eine ambulante Unterstützung der Mutter in Erziehungsfragen (vgl. TK\_SRT-04\_13).*

Fallkürzel im Bericht: Funt\_9

9. *Aufgrund eines heimlichen nächtlichen Ausfluges der Tochter, mit dem sie gegen die mit ihrer Mutter getroffene Absprache verstieß, wegen des Schulbesuchs abends früh ins Bett zu gehen, gab ihre Mutter ihr eine Ohrfeige, als sie früh morgens nach Hause kam. Dies erzählte die Tochter der Schulsozialarbeiterin, was zu einer Gefährdungsabklärung führte. Es wurden keine weiteren Hilfen durch das Jugendamt eingeleitet. Die Schulsozialarbeiterin, die mit der Tochter anschließend arbeitete, war bei der Schule der Tochter angestellt (vgl. TK\_SRT-03\_16 und TK\_SRT-03\_17).*
  - *Sowohl die Mutter als auch die Tochter wurden befragt. Ihre Angaben werden miteinander verglichen.*

---

<sup>33</sup> Die Befragte sprach von einer „Familienberaterin“, meinte aber die falldurchführende Fachkraft.

Fallkürzel im Bericht für die Mutter: Funt\_10 und für die Tochter: Funt\_11

10. Eine befragte Mutter wendete sich an das Jugendamt, um sich nach Unterstützung bei der Organisation einer Zahnbehandlung für ihre Tochter zu erkundigen (vgl. TK\_SRT-03\_19).

Fallkürzel im Bericht: Funt\_12

11. Aufgrund eines Familienstreits hat die Ehefrau eines befragten Vaters die Polizei gerufen, die dem Befragten eine Wegweisung erteilte. Wegen der minderjährigen Kinder der Eheleute hat sich das Jugendamt eingeschaltet (vgl. TK\_SRT-04\_20 und TK\_SRT-04\_21).

- Sowohl die Ehefrau als auch der Ehemann wurden befragt. Ihre Angaben werden miteinander verglichen.

Fallkürzel im Bericht für die Ehefrau: Funt\_13 und für den Ehemann: Funt\_14.

12. Aufgrund einer Trennung und eines Umzugs hatte eine befragte Mutter eine depressive Verstimmung. Die Erziehung ihrer beiden Kinder und die Erledigung von Haushaltsaufgaben seien ihr schwer gefallen. Um sich Unterstützung zu holen und damit ihre Kinder die Trennung angemessen verarbeiten können, wendete sie sich an das Jugendamt (vgl. TK\_SRT-04\_14).

Fallkürzel im Bericht: Funt\_15

13. Aufgrund des Umzugs in ein Frauenhaus baute das Jugendamt Kontakt zu einer Mutter auf. Die Hilfe drehte sich um:

- das Erlernen selbstständiger Problemlösungen,
- die Aufarbeitung partnerschaftlicher Probleme,
- Beziehungsherausforderungen zwischen der Befragten und ihrer Mutter,
- die Bearbeitung finanzieller Probleme und
- die psychische Erkrankung des Kindsvaters (vgl. TK\_SRT-01\_03).

Fallkürzel im Bericht: Ferg\_1

14. Wegen Entwicklungsverzögerungen ihrer Tochter hat sich eine befragte Mutter ratsuchend des Jugendamtes gewendet. Nach der Beratung sei die Befragte dabei unterstützt worden, für ihre Tochter eine Frühförderung zu organisieren. Wegen aggressiver Verhaltensweisen ihres Ex-Mannes ist die Befragte im Verlauf der Hilfe in ein Frauenhaus gezogen (vgl. TK\_SRT-02\_04).

Fallkürzel im Bericht: Ferg\_2

15. Aufgrund des Umzugs einer Mutter mit ihrem minderjährigen Sohn in ein Frauenhaus baute das Jugendamt Kontakt zu ihr auf. Die Hilfe drehte sich um die Regelungen der Alimentenzahlungen und um das herausfordernde Verhalten des Sohnes. Im Hinblick auf



*die schwierige Erziehung und die Probleme mit ihrem Sohn aufgrund von Schulverweigerung, ist der Befragten eine flexible Hilfe vermittelt worden. Zudem erhielt sie Hilfe bei der Wohnungssuche (vgl. TK\_SRT-01\_07).*

Fallkürzel um Bericht: Ferg\_3

16. Durch eine Äußerung der Tochter, sie sei von der Mutter des Befragten und von ihm geschlagen worden, wurde eine Gefährdungsabklärung eingeleitet. Gegen die Inobhutnahme des Kindes hat sich der Befragte vor Gericht erfolgreich gewehrt (vgl. TK\_SRT-04\_15).

Fallkürzel im Bericht: Ferg\_4

17. Nachdem ihr Bruder verstorben war, übernahm eine Befragte die Sorgepflicht für ihren Neffen. Die Befragte wendete sich an das Jugendamt um sich zu informieren, wie sie ihrer Obsorgepflicht nachkommen kann, ohne etwas falsch zu machen (vgl. TK\_SRT-04\_10).

Fallkürzel für den Bericht: Fers\_1

18. *Das Jugendamt hat Kontakt zu einem Vater aufgenommen, weil seine Ex-Frau während der Scheidung den gemeinsamen, beeinträchtigten Sohn zu sich genommen habe und ihn nach der Scheidung in ein SOS-Kinderdorf gebracht habe. (vgl. TK\_SRT-01\_18).*

Fallkürzel für den Bericht: Fers\_2

## 4. Befragungsergebnisse

Im Folgenden werden die Befragungsergebnisse entlang der Themenbereiche des mixed-method Interviewleitfäden (vgl. Abschnitt 5) dargestellt:

1. Hilfebeginn,
2. Hilfeverlauf,
3. Hilfebeendigung und
4. Lob und Verbesserungsvorschläge der Befragten.

### 4.1 Hilfebeginn

Obsorgeberechtigte Personen, die Hilfen im Risikobereich erhielten, wurde folgende Fragen gestellt:<sup>4</sup>

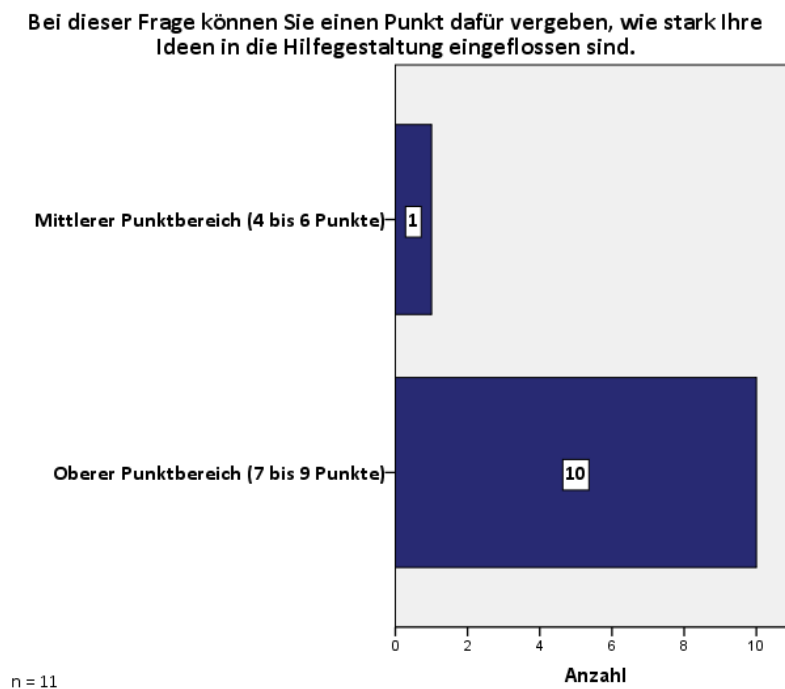
- Bei dieser Frage können Sie einen Punkt dafür vergeben, wie stark Ihre Ideen in die Hilfestaltung eingeflossen sind.

*Neun bedeutet, stärker hätten Ihre Ideen nicht berücksichtigt werden können. Eins bedeutet, Sie wurden überhaupt nicht nach Ihren Ideen gefragt. Welcher Punkt zwischen eins und neun passt zu Ihren Erlebnissen? Wieso haben Sie diese Zahl vergeben?*

---

<sup>4</sup> Kindern ab 10 Jahren wurden andere Fragen gestellt (vgl. Anhang II), die hier aus Kapazitätsgründen nicht aufgeführt sind.

Die Punktvergabe der Befragten kann Abbildung zwei entnommen werden:



**Abbildung 2: Willensorientierung**

Befragte, die sich im *oberen Punktbereich* verortet haben, begründeten dies folgendermaßen:

- Mehrere Befragte führten aus, dass sich die fallzuständigen Fachkräfte im Rahmen mehrerer Gespräche ausreichend Zeit dafür genommen hätten, nach ihren Interessen zu fragen und dass diese leicht umformuliert Eingang in die Hilfeplanziele gefunden hätten. Dadurch fühlten sich die Befragten in die Hilfestaltung eingebunden (vgl. TK\_SRT-01\_06, TK\_SRT-02\_04; TK\_SRT-04\_08; TK\_SRT-01\_12; TK\_SRT-04\_14; TK\_SRT-03\_19).
- Eine befragte Mutter vergab acht Punkte, führte jedoch aus, dass sie den Zeitraum zwischen den Erstgesprächen über die Zielentwicklung bis zum Hilfebeginn als zu lang erlebt hat (vgl. TK\_SRT-02\_05).
- Für eine befragte Mutter (**Funt\_3**) führte die Sympathie, die sie der fallzuständigen Fachkraft entgegenbrachte zur Vergabe von neun Punkten (vgl. TK\_SRT-02-11).
- Eine befragte Tante, die die Obsorge für ihren Neffen übernommen hat (**Fers\_1**), verortete sich zwar im oberen Punktbereich, schilderte jedoch Hürden, die sie bei der letztlich erfolgten Berücksichtigung ihrer Ideen nehmen musste:

„Weil der Junge psychische Probleme gehabt hat und er ins LSF musste. Und die alle dafür waren äh, dass er in eine Jugendbetreuung kommen sollte, weil das für ihn gut wäre. Dabei wäre das der größte Blödsinn gewesen. Er hat sich dort nicht wohlfühlt. Er hat- aber er ist Einzelgänger. Und er hat sich nur mit mir besprochen. (...) Und ich habe mich da einfach durchgesetzt und hab ihn rausgenommen und alles war gut.“ (TK\_SRT-04-10)

- Eine befragte Pflegemutter vergab neun Punkte, weil sie sich durch mehrere Erstgespräche, in deren Rahmen sie nach ihren Ideen und Interessen gefragt worden sei, ausreichend eingebunden fühlte (vgl. TK\_SRT-01\_01 und [Funt\\_1](#)).

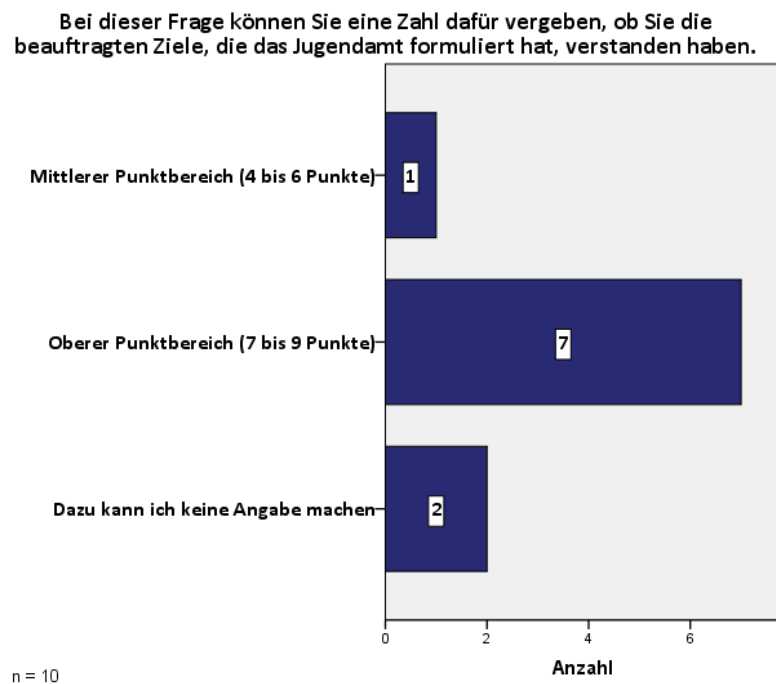
Allerdings vergab ihr Pflegesohn *vier Punkte*, weil ihm „wenig Fragen gestellt wurden“ (TK\_SRT-01\_02 [[Funt\\_2](#)]).

Personen, die Hilfen im Gefährdungsbereich erhielten, wurde folgende Frage gestellt:

- Bei dieser Frage können Sie eine Zahl dafür vergeben, ob Sie die beauftragten Ziele, die das Jugendamt formuliert hat, verstanden haben.

*Neun bedeutet, alle beauftragten Ziele waren klar verständlich. Eins heißt, Sie haben keine der beauftragten Ziele verstanden. Welchen Punkt zwischen eins und neun vergeben Sie? Wieso haben Sie diese Zahl vergeben?*

Aus Abbildung drei geht hervor, welche Punkte die Befragten vergeben haben.



**Abbildung 3: Verständlichkeit**

Im *oberen Punktbereich* finden sich Personen, die angegeben haben:

- Die beauftragte Ziele seien mit ihnen zusammen an ihnen vertrauten Orten entwickelt worden, wobei die fallzuständigen Fachkräfte deren Notwendigkeit erklärten und weitere Hilfsmaßnahmen verständlich empfohlen sowie vermittelt hätten (vgl. TK\_SRT-01\_07 [[Ferg\\_3](#)]).

- Die beauftragte Ziele verstanden zu haben, weil sie nachvollziehbar gewesen und auf die eigene Lebenssituation abgestimmt worden seien (vgl. TK\_SRT-01\_03 [Funt\_10]).
- Die beauftragten Ziele inhaltlich verstanden zu haben (vgl. TK\_SRT-01\_09; TK\_SRT-04\_13; TK\_SRT-01\_18; TK\_SRT-04\_20; TK\_SRT-04\_21).

Im *mittleren Punktbereich* findet sich ein Vater (Ferg\_4), der die beauftragten Ziele zwar verstanden hat, aber die Zielentwicklung als zu lang erlebte:

„Und dann ist Jugendamt gekommen. Dann sind die zweite Monate lang gekommen, zwei junge Mädchen und haben auch mit ihr Karten gespielt. Ich habe gewartet, dass Jugendamt mit mir redet, mit meiner Tochter geredet, machen wir so: offen reden. Da war nicht mehr, die haben nur Karten gespielt. Dann waren wir im Büro von Frau ... und ich habe gesagt, dass gefällt mir nicht. Und sie war sofort böse auf mich.“ (TK\_SRT-04\_15)

Eine befragte Mutter und ihre Tochter (Funt\_10) konnten zu dieser Frage *keine Angaben* machen, weil es nicht zur Formulierung beauftragter Ziele gekommen sei. Die Tochter (Funt\_11) habe mit einer Schulsozialarbeiterin weiter gearbeitet und ein Coaching erhalten (vgl. TK\_SRT-03\_16 und TK\_SRT-03-17).

## 4.2 Hilfeverlauf

Die befragten Personen, die eine Hilfe im Risikobereich erhielten, wurden gebeten, folgende Frage zu beantworten:

- Bei der folgenden Frage können Sie eine Zahl dafür vergeben, wie stark Sie an der Erreichung der Ziele in der Hilfevereinbarung beteiligt waren.

*Neun heißt, Sie haben die Ziele allein erreicht. Eins bedeutet, die Ziele wurden nur von den Fachkräften umgesetzt. Welcher Punkt zwischen eins und neun passt zu Ihren Erfahrungen? Wieso haben Sie diesen Punkt vergeben?*

Aus Abbildung vier geht die Punktvergabe der Befragten hervor.

Bei der folgenden Frage können Sie eine Zahl dafür vergeben, wie stark Sie an der Erreichung der Ziele in der Hilfevereinbarung beteiligt waren.

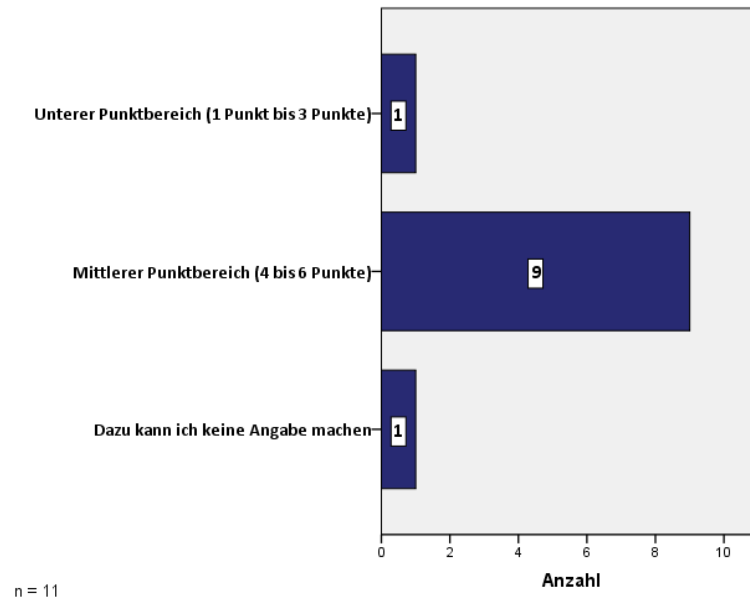


Abbildung 4: Aktivierung

Im mittleren Punktbereich:

- Finden sich Befragte, die die Zielerreichung durch die Erledigung von Handlungsschritten als ausgeglichen erlebt und die Zusammenarbeit mit den Fachkräften als gut bezeichnet haben (vgl. TK\_SRT-01\_01; TK\_SRT-02\_04; TK-SRT\_01-06; TK\_SRT-04\_08; TK\_SRT-02\_11; TK\_SRT-01\_12, TK\_SRT-02\_04), wofür folgende Interviewpassage exemplarisch angeführt werden kann:

„Sieben. Weil, wir haben es auch ab und zu zusammen gemacht. Also zu zweit. Es war manchmal ein bisschen aufgeteilt. Mal habe ich es allein und mal haben wir es zusammen gemacht. Aber insgesamt haben die Fachkräfte mehr gemacht. Also doch eher die vier. Weil wir haben viel zusammen, auch zu dritt gemacht. Das war ausgewogen.“ (TK\_SRT-03\_19 [Funt\_12])

- Findet sich eine befragte Tante, die die Obsorge für ihren Neffen übernommen hat (Fers\_1) und die Zielvereinbarungen schon zu Hilfebeginn als erfüllt ansah:

„Also, äh, das Ziel war das, es hat keine äh Problematik mit der Erziehung gegeben. Er ist ein total braver Junge.“ (TK\_SRT-04\_10)

Weil die Hilfeplanziele überwiegend von der falldurchführenden Fachkraft umgesetzt wurden, verortete sich eine Befragte (Funt\_15) im *unteren Punktbereich* (vgl. TK\_SRT-04\_14).

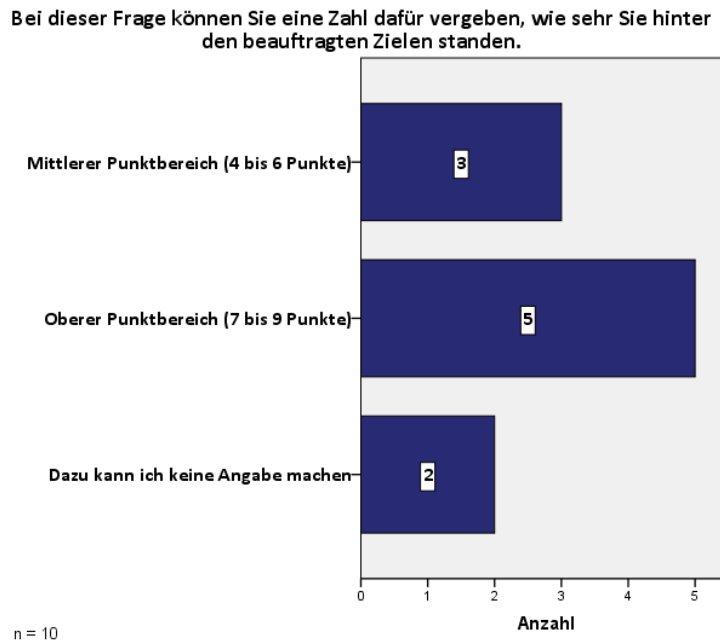
Ein befragtes Pflegekind (Funt\_2) konnte zu dieser Frage *keine Angabe* machen.

Personen, deren Hilfen sich im Gefährdungsbereich bewegten, wurde diese Frage gestellt:

- Bei dieser Frage können Sie eine Zahl dafür vergeben, wie sehr Sie hinter den beauftragten Zielen standen.

*Neun heißt, Sie haben den Sinn der beauftragten Ziele geteilt. Eins bedeutet, Sie haben den Sinn der beauftragten Ziele nicht teilen können. Welchen Punkt zwischen eins und vergeben Sie? Wieso haben Sie diesen Punkt vergeben?*

Die Punktvergaben der Befragten können Abbildung fünf entnommen werden.



**Abbildung 5: Beauftragte Ziele**

Befragte, die *sieben, acht oder neun* Punkte vergeben haben:

- Hoben die Besprechung beauftragter Ziele mit der fallzuständigen Fachkraft positiv hervor:

„Wir haben immer besprochen und es auch auf, auf mich abgestimmt. Und das hat auch gut gepasst.“ (vgl. TK\_SRT-01\_03 [Ferg\_1]; vgl. auch TK\_SRT-01\_07; TK\_SRT-04\_13)

- Erlebten als Ehepaar (Funt\_13 und Funt\_14) eine Übereinstimmung zwischen den beauftragten Zielen und Themen des Ehelebens:

„Ich würde sagen, dass es eine gute Gelegenheit für eine Partnerschaft- Also es war nichts Neues dabei, aber es war gut, einmal von beiden Seiten festzuhalten, was einen stört oder wo man eine Verbesserung möchte. Joa, das war schon gut. (...) Das was da formuliert worden ist, kam ja von meiner Frau und mir, das war dann zutreffend.“ (vgl. TK\_SRT-04\_20; vgl. auch TK\_SRT-04\_21).

Im *mittleren Punktbereich* findet sich:

- Eine Mutter (**Funt\_6**), die angab, eine falsche Behauptung sei die Grundlage für die beauftragten Ziele gewesen:

„Ähm, würde ich sechs geben. Weil ein paar Punkte drinnen waren, die überhaupt nicht gestimmt haben. (...) Ähm, habe ich alles verstanden und es waren gewisse Sachen mit drinnen, wo es net gestimmt haben und da bin ich auch, das habe ich dem Jugendamt dann auch gesagt, dass das irgendwo, eine Frechheit ist, weil was behauptet worden ist, was net stimmt, ne? Da wollte ich den Anwalt einschalten Ähm, mein Sohn hat nämlich behauptet, er hat vom Zimmer rausgehört ich habe meiner Tochter auf den Po. Es war dann äh, ähm, ich habe dann ein Gespräch mit der Familienberaterin<sup>5</sup> gehabt. Ich habe ja auch, sie war dann auch beim Gespräch dabei mit der Sozialarbeiterin. Und sie hat gesagt, sie ist sich sicher, dass es net stimmt. Wenn einem vorgeworfen wird, was net stimmt, dann ist das net so witzig.“ (vgl. TK\_SRT-01\_09)
- Ein Vater (**Fers\_2**), der die beauftragten Ziele als zu „überspitzt“ formuliert erlebt hat, was sich gebessert habe, nachdem sich ein „gewisses Vertrauensverhältnis auf beiden Seiten aufgebaut hat.“ (TK\_SRT-01\_18)
- Ein Vater (**Ferg\_4**), der die fallzuständige Fachkraft als nicht praxisbezogen erlebte, weil diese von seinem Kind zu viel erwartet und dessen Individualität nicht ausreichend berücksichtigt habe:

„Also theoretisch waren die sehr gut, da kennt sie sich aus. Aber praktisch. Es ist ja nicht jedes Kind gleich. Geh mal in vier Wohnungen zu vier Kindern, da macht kein Kind das Gleiche. Es sind nicht alle Kinder gleich. Sie erwartet viel von dem Kind. Aber gut. Meine Tochter ist ein bisschen gescheit. Verstehst? Sie ist nicht so wie normale Kinder. Sie hat Theater gespielt, andere Kinder könnten das nicht machen in der Kindheit. Sie hat viel erlebt, sie hat viel gesehen, sie ist nicht so wie andere Kinder. (vgl. TK\_SRT-04\_15)

Eine befragte Mutter (**Funt\_10**) und ihre Tochter (**Funt\_11**) haben zu dieser Frage *keine Angabe* machen können, weil es nicht zur Formulierung beauftragter Ziele gekommen sei, sondern die Tochter unmittelbar ein Coaching erhalten habe (vgl. TK\_SRT-03\_16 und TK\_SRT-03\_17).

Die nächste Frage richtete sich an alle 21 ehemalige Adressat\*innen:

- Die Punkte bei dieser Frage können Sie dafür vergeben, ob Sie die Mitarbeiter/innen vom Jugendamt, die Ihnen geholfen haben, erreichen konnten, wenn Sie Kontakt haben wollten.

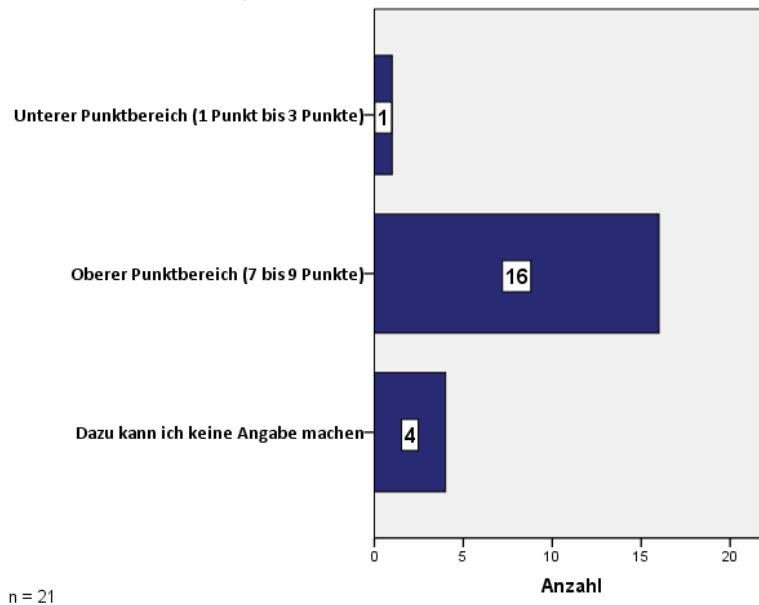
*Neun heißt, es ließ sich immer Kontakt herstellen. Eins bedeutet, eine Kontaktaufnahme war nie möglich. Wieso haben Sie diesen Punkt vergeben?*

Die Punktvergaben der Befragten sind in Abbildung sechs visualisiert.

---

<sup>5</sup> Die Befragte sprach von einer „Familienberaterin“, meinte aber die falldurchführende Fachkraft.

Die Punkte bei dieser Frage können Sie dafür vergeben, ob Sie die Mitarbeiter/innen vom Jugendamt, die Ihnen geholfen haben, erreichen konnten, wenn Sie Kontakt haben wollten.



**Abbildung 6: Erreichbarkeit der fallzuständigen Fachkräfte**

Im *oberen Punktbereich* finden sich Befragte:

- Für die die Fachkräfte telefonisch gut erreichbar waren bzw. die zurückgerufen wurden, wenn das Telefon nicht besetzt war (vgl. TK\_SRT-01\_01; TK\_SRT-01\_03; TK\_SRT-02\_04; TK\_SRT-01\_07; TK\_SRT-04\_08; TK\_SRT-01\_09; TK\_SRT-04\_10; TK\_SRT-01\_12; TK\_SRT-04\_14 und TK\_SRT-03\_19).
- Die nicht allein die telefonische Erreichbarkeit positiv hervorhoben, sondern auch Vertretungsregelungen:
 

„Und das wurde immer vorab gefragt, wenn zum Beispiel die eine krank wurde, das dann zum Beispiel stattdessen eine anderen Sozialarbeiterin da war, die Nummer wurde mir zugeschickt danach welche dann zur Not erreichbar ist.“ (TK\_SRT-02\_05 [Funt\_3])
- Die neben der guten telefonischen Erreichbarkeit auf eine zügige Terminvereinbarung für persönliche Treffen hinwiesen (vgl. TK\_SRT-01\_06; TK\_SRT-02\_11).
- Für die die Vereinbarung von Telefonzeiten hilfreich war:
 

„Eindeutig die 9. Es gab klare Telefonzeiten, zu denen ich die erreichen konnte. Ich konnte sonst eine Nachricht hinterlassen und wurde zurückgerufen.“ (TK\_SRT-01\_18 [Ferg\_2])
- Die es als sehr hilfreich erlebten, während der Kontaktbeschränkungen aufgrund der Covid-19-Pandemie, regelmäßigen telefonischen Kontakt zur fallzuständigen Fachkraft zu haben (vgl. TK\_SRT-04\_13 [Funt\_9]).
- Eine befragte Ehefrau [Funt\_14], die neun Punkte vergeben hat, weil die fallzuständige Fachkraft für sie gut erreichbar gewesen sei (vgl. TK\_SRT-04\_21).



Ihr Ehemann (Funt\_15) machte zu dieser Frage *keine Angabe*, weil die fallzuständige Fachkraft den Kontakt von sich aus aufgenommen habe:

„Joa- Also es gab danach noch etwas, wo wir versucht haben die Sozialarbeiterin zu erreichen. Das war sehr gut möglich. Im Verlauf war das so, dass die sich gemeldet haben und einen Termin ausgemacht haben. Sonst waren das ja andere. Da kann ich keine Antwort geben.“ (TK\_SRT-04\_20)

Auch eine befragtes Pflegekind (Funt\_2) machte zu dieser Frage keine Angabe, weil es während der Hilfe keinen Kontakt zur fallzuständigen Fachkraft gehabt habe (vgl. TK\_SRT-01\_02).

Eine befragte Mutter (Funt\_10) und ihre Tochter (Funt\_11), die eine Hilfe im Gefährdungsbereich erhielten, hätten nur einmal, im Rahmen der Gefährdungsabklärung Kontakt zu einer Fachkraft zum Jugendamt gehabt. Ab dem Zeitpunkt, an dem die Tochter ein Coaching erhielt, habe es keinen Kontakt mehr zum Jugendamt gegeben (vgl. TK\_SRT-03\_16 und TK\_SRT-03\_17).

Im *unteren Punktbereich* befindet sich ein befragter Vater (Ferg\_4), der eine Hilfe im Gefährdungsbereich erhielt und seine Punktvergabe folgendermaßen begründete:

„Zwei. Ich habe es oft probiert und konnte sie nicht erreichen.“ (vgl. TK\_SRT-04\_15)

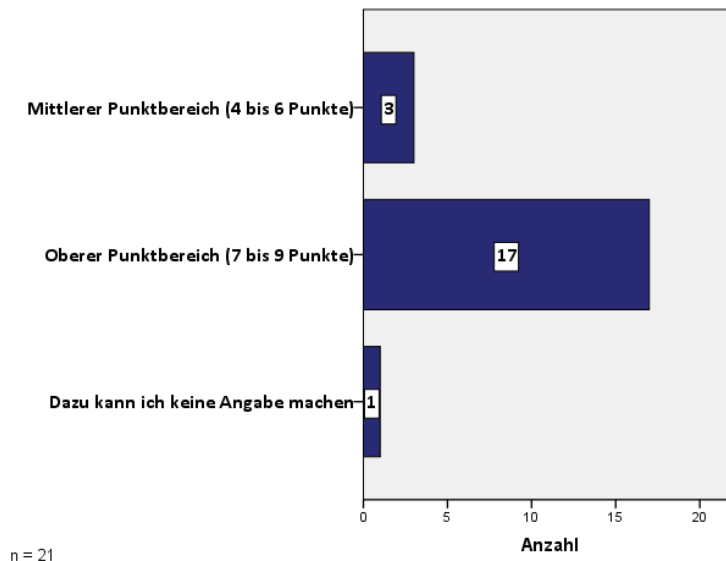
Anschließend wurde den Befragten folgende Frage gestellt:

- Die Punkte bei dieser Frage können Sie dafür vergeben, ob Sie die Mitarbeiter/innen von der Einrichtung, die Ihnen geholfen haben, erreichen konnten, wenn Sie Kontakt haben wollten.

*Neun heißt, es ließ sich immer Kontakt herstellen. Eins bedeutet, eine Kontakt-aufnahme war nie möglich. Wieso haben Sie diesen Punkt vergeben?*

Bei den Befragungen schätzten auch jene Personen, die Hilfen von „dritten“ leistungserbringenden Organisationen, wie etwa einem SOS-Kinderdorf erhielten (vgl. Abschnitt 3), die Erreichbarkeit der Fachkräfte dieser Dienste ein. Die Ergebnisse der Punktvergaben können Abbildung sieben entnommen werden.

Die Punkte bei dieser Frage können Sie dafür vergeben, ob Sie die Mitarbeiter/innen von der Einrichtung, die Ihnen geholfen haben, erreichen konnten, wenn Sie Kontakt haben wollten.



**Abbildung 7: Erreichbarkeit der falldurchführenden Fachkräfte**

Wie bei den Antworten auf die Frage zur Erreichbarkeit der Mitarbeiter\*innen vom Jugendamt, wurden *hohe Punktvergaben* bei dieser Frage mehrheitlich damit begründet, dass die Fachkräfte telefonisch gut erreichbar waren und bei telefonischer Abwesenheit zügig ein Rückruf erfolgte. (vgl. TK\_SRT-01\_01; TK\_SRT-02\_05; TK\_SRT-04\_08; TK\_SRT-01\_09; TK\_SRT-02\_11; TK\_SRT-01\_12; TK\_SRT-04\_13; TK\_SRT-03\_16; TK\_SRT-03\_17; TK\_SRT-01\_18; TK\_SRT-03\_19; TK\_SRT-04\_10; TK\_SRT-04\_21).

- Eine weitere Begründung ist der Hinweis auf eine verlässliche Termineinhaltung:  
„Ähm, das war super Kommunikation. Also wir haben uns alle recht gut erreichen können. Sowohl die Mitarbeiter als auch ich, also so, dass wir auch eigentlich immer alle Termine recht gut eingehalten haben.“ (vgl. TK\_SRT-01\_03 [Funt\_10], vgl. auch TK\_SRT-02\_04 [Ferg\_2]).
- Eine befragte Mutter wies auf flexible Treffen in Krisenzeiten hin:  
„Ja ich hab die Frau ... jederzeit erreicht und äh, wenn was war, wäre Sie auch sofort gekommen, ne.“ (vgl. TK\_SRT-04\_10 [Fers\_1])
- Aufgrund der Möglichkeit, verschiedene Kommunikationskanäle nutzen zu können, hat diese befragte Mutter neun Punkte vergeben:  
„Ja, dort war's leichter doch, da hab ich die Telefonnummer gehabt, da hab ich SMS schreiben können und ich würde sagen, da ist reagiert worden eigentlich am gleichen Tag immer.“ (vgl. TK\_SRT-04\_14 [Funt\_15])

Befragte, die vier, fünf oder sechs Punkte vergeben haben:

- Erlebten keine durchgehende Erreichbarkeit:  
„Die flexible Hilfe hat dann freitags, also (dann ab Mittag), sie schaltet das Handy off, weil sie hat auch Privat äh, also das sie auch Privatsphäre hat. Weil äh wenn's

schwierig gewesen ist, ich auch Samstag angerufen hab.“ (vgl. TK\_SRT-01\_07 [Ferg\_3]; vgl. auch TK\_SRT-04\_15 [Ferg\_4])

- Wiesen auf einen reduzierten Kontakt während der Kontaktbeschränkungen aufgrund der Covid-19-Pandemie hin, wie diese befragte Mutter (Funt\_4):

„IP: Vor allem jetzt in der Corona Zeit, da habe ich gar nichts mehr von denen gehört. (...) Aber ich habe mich jetzt da eigentlich auch nicht mehr gemeldet, aber sonst hat es eigentlich schon immer hingehaut.

I: Mmh. Also würden Sie hier einen Zusammenhang mit den Einschränkungen und der besonderen Situation jetzt sehen, oder wie?

IP: Mmh. Auf der einen Seite nicht, aber irgendwie habe ich mich gewundert, dass das die Hilfe, durch Corona auch gestoppt wird. Das da nie so gefragt wird einmal.“ (TK\_SRT-01\_06)

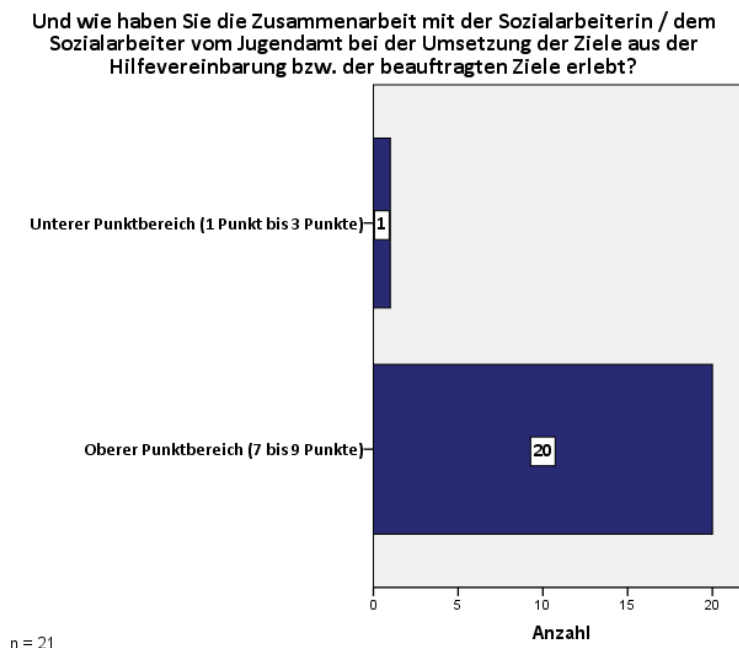
Das Pflegekind einer befragten Pflegemutter (vgl. TK\_SRT-01\_02 [Funt\_2]) konnte zu dieser Frage *keine Angabe* machen, weil nur die Pflegemutter (Funt\_1) Kontakt zur falldurchführenden Fachkraft aufgebaut habe.

Die nächste Frage fokussierte die Zusammenarbeit mit der Fachkraft vom Jugendamt:

- Und wie haben Sie die Zusammenarbeit mit der Sozialarbeiterin / dem Sozialarbeiter vom Jugendamt bei der Umsetzung der Ziele aus der Hilfevereinbarung bzw. der beauftragten Ziele erlebt?

*Auch hier freue ich mich, wenn Sie einen Punkt vergeben: Neun heißt, die Zusammenarbeit hätte nicht besser verlaufen können. Eins bedeutet, die Zusammenarbeit war nicht zufriedenstellend. Welchen Punkt zwischen eins und neun vergeben Sie?*

Zu welchen Punktverteilungen die Befragten gekommen sind, geht aus Abbildung acht hervor.



**Abbildung 8: Zusammenarbeit mit fallzuständigen Fachkräften**

Unter den Befragten, *die sieben, acht oder neun* Punkte vergaben:

- Befindet sich eine Pflegemutter (**Funt\_1**), die eine langjährige positive Zusammenarbeit mit der fallzuständigen Fachkraft erlebt hat:

„Es gibt eine ja, engmaschige Vernetzung seit Jahren. Allerdings hat es einige Sozialarbeiterwechsel gegeben. Aber so wie es jetzt war, wo es nicht so nötig war, da hat sich die laufende Vernetzung einfach ausgezahlt gemacht oder gezeigt gemacht weil ja, jeder gewusst hat wie der andere zu erreichen ist, weil man einfach ständig im Austausch war, schon vorher.“ (vgl. TK\_SRT-01\_01).

Der Pflegesohn (**Funt\_2**), der zum Zeitpunkt der Befragung über 10 Jahre alt war, hat aus folgenden Gründen sieben Punkte vergeben:

„Sieben. Weil die ..., die ... ist mit mir Eis essen gegangen und da durfte ich zwei Riesen Gläser. Und hat mir Marzipan gekauft. Eine große Rolle.“ (vgl. TK\_SRT-01\_02)

- Sind Befragte, die angegeben haben, mit den Fachkräften vom Jugendamt sehr gut zusammen gearbeitet zu haben (vgl. TK\_SRT-02\_04; TK\_SRT-04\_10; TK\_SRT-01\_12; TK\_SRT-04\_13; TK\_SRT-03\_19; TK\_SRT-04\_08) und einen Zuständigkeitswechsel als nicht störend empfunden zu haben (vgl. TK\_SRT-01\_03).
- Finden sich Befragte, die ihre Punktvergabe mit der zügigen Vermittlung einer passenden Hilfe oder der zeitnahen Bewilligung einer Hilfeverlängerung begründeten:

„Eben wegen der Familienvereinbarungen und Hilfestellungen, die wir gemacht haben. Da hat er extra geschaut, wie man zum Beispiel das gut formulieren können, damit, dass sie, für flexible Hilfe passt, dass ich gesagt habe, was ich gerne hätte und er dann auch oft geschaut hat, mit leichter Umformulierung, dass es dann auch echt funktioniert hat.“ (vgl. TK\_SRT-01\_06 [**Funt\_4**]; vgl. auch: TK\_SRT-04\_14 [**Funt\_15**])

- Ist eine befragte Mutter (**Funt\_10**), die zwar nur einmal Kontakt mit der fallzuständigen Fachkraft im Rahmen eines Hausbesuches zur Gefährdungsabklärung gehabt habe, diesen Besuch jedoch als angenehm erlebte (vgl. TK\_SRT-03\_16). Die Tochter (**Funt\_11**) begründete ihre Punktvergabe folgendermaßen:

„IP: Die waren echt auch sehr lieb. Haben zwar auch so gefragt und so. Ja, ob alles gut ist und so und ob irgendwas ist.“ (vgl. TK\_SRT-03\_17)

- Befindet sich eine Mutter (**Funt\_6**), deren Hilfe sich im Gefährdungsbereich bewegte. Die Befragte hatte sich zu Beginn verurteilt gefühlt und kritisierte die vorwurfsvolle Art und den schroffen Tonfall der fallzuständigen Fachkraft. Die Kommunikation der Befragten mit der fallzuständigen Fachkraft habe sich im Hilferverlauf verbessert. Deswegen und weil die Befragte Verständnis für den Schutzauftrag des Jugendamts habe, verortete sie sich im hohen Punktbereich (vgl. TK\_SRT-01\_09; vgl. auch TK\_SRT-01\_18 [**Fers\_2**]).
- Ähnliches hat eine andere Mutter (**Ferg\_3**) erlebt, deren Hilfe sich im Gefährdungsbereich bewegte. Zunächst war das Jugendamt Graz-Umgebung für sie zuständig. Die Übergabe ihres Falles an die Sozialarbeiterinnen vom Jugendamt Graz habe aufgrund mangelnder Informationsvermittlung nicht gut funktioniert. Die Befragte habe Unsicherheiten auf Seiten der neuen Sozialarbeiterin wahrgenommen. Allerdings verortete sich die Befragte

aufgrund der guten Zusammenarbeit in Krisensituationen und der erfolgreichen gemeinsamen Planung von Handlungsschritten für die beauftragten Ziele im oberen Punktbereich. Die Hausbesuche der Fachkraft in Krisensituationen wurden von der befragten Mutter als entlastend erlebt, sie fühlte sich von der Sozialarbeiterin verstanden. Die Begleitung der Besuchskontakte habe gut funktioniert, die Sozialarbeiterin konnte bei Problemen immer angerufen werden. Die Befragte gibt an, schließlich sehr zufrieden mit der Sozialarbeiterin und ihrer Hilfe gewesen zu sein. Allerdings sei sie mit der vermittelten flexiblen Hilfe nicht ausgekommen:

„Und mit dieser flexiblen Hilfe bin ich einfach nicht ausgekommen.“ (vgl. TK\_SRT-01\_07)

- Ist eine befragte Mutter (Funt\_3), die die flexible Lösungsentwicklung als hilfreich erlebte:  
„Weil die sich auch einsetzt und mir das Gefühl gibt, okay, meine, meine Anliegen werden ernst genommen und ich werde nicht nur abgewimmelt, sondern dass sie sich tatsächlich dahinter setzt und versucht Wege zu finden, was man machen könnte in der aktuellen Situation. Okay passt schon. Ja und da wurde mir eben prompt geholfen, so mal ich dann eine Zeit lang auch eben stationär ähm im Krankenhaus war. Und da hat eben wie gesagt, hat das Jugendamt die Oma auch mit unterstützt mit dem Kind von der Krippe abholen und mal ins Krankenhaus bringen.“ (vgl. TK\_SRT-02\_05; vgl. auch TK\_SRT-02\_11)
- Verortet sich ein befragtes Ehepaar (Funt\_13 und Funt\_14), dessen Hilfe sich im Gefährdungsbereich bewegte und das die Zusammenarbeit unterschiedlich erlebte. Der Ehemann habe mit der fallzuständigen Fachkraft nur im Rahmen von zwei Vorfeldgesprächen und einem Kontraktgespräch zusammengearbeitet. Eine Zusammenarbeit, wie er sie sich vorstellte, dass zwischen den Treffen Ziele verfolgt werden und man sich dann trifft, um zu das Erreichte zu reflektieren, sei nicht erfolgt. Da das Vorfeld- und das Kontraktgespräch vom Befragten als produktiv erlebt wurden, weil er mit der Fachkraft auch über Zielformulierungen diskutieren konnte und den Eindruck hatte, sie würde die Risikoeinschätzung ernst nehmen, verortete er sich im oberen Punktbereich, trotz seiner Irritation darüber, dass die Gespräche getrennt durchgeführt wurden (vgl. TK\_SRT-03\_20). Seine Frau vergab acht Punkte, weil sie das Gefühl hatte, die fallzuständige Fachkraft vom hätte wenig Berufserfahrung. Sie hätte zwar zugehört und sei bemüht gewesen, habe aber wenig brauchbare Ideen und Ratschläge eingebracht (vgl. TK\_SRT-03\_21).

Im *unteren Punktbereich* befindet sich ein Vater, der eine Hilfe im Gefährdungsbereich erhielt und angab, die fallzuständige Fachkraft habe seine Situation nicht verstehen können, da sie keine Kinder habe (vgl. TK\_SRT-0\_15 [Ferg\_4]).

Um Hinweise zu erhalten, wie die Befragten die Zusammenarbeit mit den falldurchführenden Fachkräften erlebt haben, wurden sie gebeten, diese Frage zu beantworten:

- Die Punkte bei dieser Frage können Sie dafür vergeben, wie Sie die Zusammenarbeit mit der HelferIn / dem Helfer vom Träger bei der Umsetzung der Ziele aus der Hilfevereinbarung bzw. der beauftragten Ziele erlebt haben.

*Neun heißt, die Zusammenarbeit hätte nicht besser verlaufen können. Eins bedeutet, die Zusammenarbeit war nicht zufriedenstellend. Welchen Punkt zwischen eins und neun vergeben Sie? Wieso haben Sie diesen Punkt vergeben?*

Bei den Befragungen schätzten auch jene Personen, die Hilfen von „dritten“ leistungserbringenden Organisationen, wie etwa einem SOS-Kinderdorf erhielten (vgl. Abschnitt 3), die Zusammenarbeit mit den Fachkräften dieser Dienste ein.

Alle 21 Befragten verorteten sich im oberen Punktbereich, weil:

- Die Mitarbeiter\*innen als hochgradig engagiert erlebt wurden (vgl. TK\_SRT-04\_08; TK\_SRT-01\_12; TK\_SRT-04\_13; TK\_SRT-01\_18; TK\_SRT-03\_19).
- Sie eine reibungslose Zusammenarbeit aufgrund vorinformierter und gut passender Mitarbeiter\*innen erlebten:

„Ähm, weil die HelferIn hervorragend ausgewählt und vorinformiert war und perfekt äh in die Situation hineingepasst hat.“ (vgl. TK\_SRT-01\_01 [Funt\_1]).

Für das Pflegekind (Funt\_2) dieser Pflegemutter leitete sich die gute Zusammenarbeit aus der Sympathie ab, die es zur falldurchführenden Fachkraft aufbaute:

„I: Also neun. Okay. Äh, warum hast du neun gesagt? Kannst du mir das sagen?

IP: Ja, weil der ... mit uns immer Handy geschaut hat.“ (TK\_SRT-01-02)

- Die Zusammenarbeit mit den Fachkräften aufgrund guter Absprachen bezüglich Treffzeiten und Treffpunkten sowie spontanem bzw. situativem Reagieren auf Bedarfe und Krisen, die mit der Organisation bisher nicht vorgesehener Hilfeleistungen einhergingen, als positiv erlebt wurde:

„IP: Wir haben sogar die zusätzliche Kinderbetreuung irgendwann organisiert. Wir haben auch immer situativ geschaut. Oder spontan auch mal abgesagt. Ich glaub einmal ging es mir nicht so gut, da war ich krank.“ (vgl. TK\_SRT-01\_03 [Ferg\_1]; vgl. auch TK\_SRT-02\_05 [Funt\_3]; TK\_SRT-01\_06 [Funt\_4 ])

In diesem Zusammenhang würdigte eine befragte Mutter, deren Hilfe sich im Gefährdungsbereich bewegte, die erlebten „Heimspiele“:

„Ähm die Zusammenarbeit ähm war schon, also jetzt mal wenn oder wenn jetzt wieder irgendeine Krise war, dann hat's dann wieder, ähm, wie sagt man ähm dann hat's dann wieder, dass wir uns alle zusammengesetzt haben, so was machen wir jetzt weiter. Das hat wirklich immer gut funktioniert und die ist in der Frühe, also sie ist halt zu mir hergekommen, damit ich jetzt auch nicht immer hineinfahren muss.“ (vgl. TK\_SRT-01\_07 [Ferg\_3])

- Die Zusammenarbeit aufgrund der engagierten Informationsvermittlung zu aktuell relevanten lebensweltlichen Angelegenheiten, wie etwa zum Thema Scheidung, als produktiv beurteilt wurde.

„Also die Mitarbeiterinnen waren sehr, sehr engagiert, wenn ich eine Frage gehabt hab zu einem Thema, weil ich ja auch die Scheidung gemacht habe und so. Wo ich mich hinwenden kann und so. Das ist äh sie haben die Informationen für mich äh

zusammengesucht, wo ich hingehen kann und so. Deshalb, dass ist neu. Ja, das war einfach top.“ (vgl. TK\_SRT-02\_04 [Ferg\_2])

- Sie auch seelische Unterstützung erlebten, wie eine befragte Mutter (Funt\_6), deren Hilfe sich im Gefährdungsbereich bewegte, hervorgehoben hat. Die Familienberaterin,<sup>6</sup> die zu Beginn zweimal in der Woche kam, wurde von der Mutter als sehr hilfreich erlebt, da sie gute Unterstützung durch seelischen Support geleistet habe. Die Befragte fühlte sich von der falldurchführenden Fachkraft verstanden, auch weil Hausbesuche erfolgt sind, in deren Rahmen die Fachkraft das Familienleben kennenlernen konnte. Die falldurchführende Fachkraft habe sich intensiv mit der Familie beschäftigt, was die Befragte als sehr hilfreich erlebt hat. Sie freute sich auf die Besuche, auf den guten kommunikativen Austausch und die Möglichkeit, Sorgen loszuwerden und Tipps für den Umgang mit schwierigen Situationen zu erhalten. Insgesamt hat diese befragte Mutter mit der falldurchführenden Fachkraft Gespräche wie unter Freunden geführt (vgl. TK\_SRT-01\_09).
- Sie an die Erledigung anstehender Handlungsschritte erinnert wurden (vgl. TK\_SRT-02\_11 [Funt\_7]; TK\_SRT-04\_14 [Funt\_15]).
- Sie trotz partieller Unstimmigkeiten insgesamt eine produktive Zusammenarbeit erlebt haben. Eine befragte Mutter, die eine Hilfe im Gefährdungsbereich erhielt, erlebte die falldurchführende Fachkraft nicht als konsistent, vergab jedoch trotzdem sieben Punkte:
 

„IP: Sieben, wähle ich aus, weil äh, wie soll ich das erklären. Es gibt Mädchen, die nicht immer zu dem stehen, was sie sagen.“ (TK\_SRT-04\_10 [Fers\_1])
- Ein befragter Vater, der eine Hilfe im Gefährdungsbereich erhielt und erst mit der zweiten falldurchführenden Fachkraft gute Erfahrungen gemacht habe. Die erste Fachkraft habe sich ihm gegenüber rassistisch verhalten (vgl. TK\_SRT-04\_15 [Ferg\_4]).
- Eine Mutter (Funt\_10), der aufgrund eines nicht abgesprochenen nächtlichen Ausflugs ihrer Tochter die Hand „ausgerutscht“ sei, gab an, keine Hilfe von einer privaten Einrichtung erhalten zu haben. Die Tochter habe stattdessen ein Coaching erhalten. Sie verortete sich zwar im oberen Punktbereich, die Befragte habe aber bei der Schulsozialarbeiterin, die an der Hilfe beteiligt war, vergeblich um eine Lernhilfe für ihre Tochter gebeten. Trotz der Zusage, sie würde sich darum kümmern, habe sie keine Lernhilfe bekommen (vgl. TK\_SRT-03\_16).

Die Tochter (Funt\_11) bewertete die Zusammenarbeit mit den Fachkräften aus dem Coaching durchgehend positiv:

„Die haben immer gesagt, ich kann mich immer bei denen melden, egal wegen was.“ (TK\_SRT-03\_17)

- Rücksicht auf den familiären und beruflichen Alltag des entsprechenden Befragten genommen worden ist und seine Kinder nicht an den Treffen teilnehmen mussten. Da er zudem die Treffen als gute Gelegenheit erlebt habe, über Eheprobleme zu sprechen, verortete sich der Befragte (Funt\_13), der eine Hilfe im Gefährdungsbereich erhielt, im oberen Punktbereich, genau wie seine Frau (Funt\_14 [vgl. TK\_SRT-03\_20; TK\_SRT-03\_21]).

---

<sup>6</sup> Die Befragte sprach von einer „Familienberaterin“, meinte aber die falldurchführende Fachkraft.

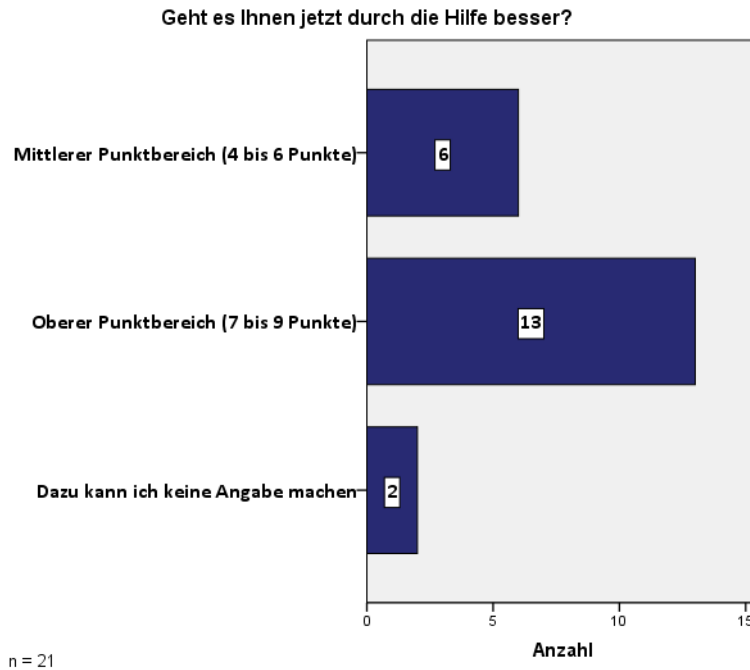
### 4.3 Hilfebeendigung

Die erste Frage in diesem Themenbereich lautete:

- Geht es Ihnen jetzt durch die Hilfe besser?

*Neun heißt, besser könnte es Ihnen durch die Hilfe nicht gehen. Eins heißt, durch die Hilfe haben sich für Sie keine Verbesserungen ergeben.*

Aus Abbildung neun geht hervor, zu welchen Punktverteilungen die Befragten gekommen sind.



**Abbildung 9: Hilfeergebnis**

Für Personen, die *sieben, acht oder neun* Punkte vergeben haben:

- Ist es zu Verbesserungen ihrer Lebenssituation durch die Hilfe gekommen, weil die Zusammenarbeit mit den Fachkräften gut funktioniert habe, wie eine befragte Pflegemutter hervorhob:

„Weil wir einfach in guter Kooperation eine ideale Lösung für die das aktuelle Problem geschaffen haben.“ (TK\_SRT-01\_01 [Funt\_1]; vgl. auch TK\_SRT-02\_04; TK\_SRT-02\_11; TK\_SRT-01\_12)

Der Pflegesohn (Funt-2) verortete sich im *mittleren Punktbereich*, was seine Pflegemutter auf den Beziehungsabbruch aufgrund der Kontaktbeschränkungen im Zuge der Covid-19-Pandemie zurückführte:

„Fehlt dir die ..., oder würdest du gerne was mit ihr machen? Oder warum hast du vier gewählt?“

IP 1: Einfach so.



IP 2: Einfach so. Okay.

I: Okay.

IP 2: Oder fehlt dir der ... ? Im Moment, das muss ich Ihnen vielleicht auch noch erklären. Im Moment ist der ... natürlich nicht da vom Verein. Da fragt er schon immer wieder: wann kommt er wieder und es ist so lustig mit ihm. Das ist auch vielleicht auch etwas, könnte ich mir vorstellen was da jetzt reinspielt. Weil ja er hat ah, eine Beziehung ah, viele Beziehungsabbrüche schon hinter sich davor und das belastet ihn ja doch eher mehr. Das muss man da vielleicht erklären und dazu sagen. Und er hat ihn sehr gerne und würde ihn gerne sehen, aber das geht halt jetzt im Moment nicht.“ (TK\_SRT-01\_02)

- Ist es zu physischen und psychischen Entlastungen durch die Hilfe gekommen. Nach der Hilfe sei die Situation einer befragten Mutter (Funt\_3) jedoch noch immer schwierig gewesen, dies sei aber nicht auf die Hilfe zurückzuführen. Die Hilfe habe dazu beigetragen, ihre Lebenskrise zu überbrücken. Die Nachhaltigkeit dieser positiven Folgen konnte die Befragte aufgrund der Covid-19-Situation schwer einschätzen. Hilfequalität ist für die Befragte personenabhängig. Die Fachkräfte, mit denen die Befragte zusammenarbeitete, beschrieb sie als nett und empathisch (vgl. TK\_SRT-02\_05).
- Wirkte sich der Hinweise, sich bei erneutem Hilfebedarf wieder an das Jugendamt wenden zu können, stabilisierend auf das Hilfeergebnis aus. Einer befragten Mutter, die eine Hilfe im Gefährdungsbereich erhielt (Ferg\_3), wurde von der fallzuständigen Fachkraft des Jugendamts angeboten, bei Krisensituationen anzurufen, um sich beraten zu lassen. Dies hat sie in einer Krisensituation getan und fühlte sich gut beraten. Die gefundene Lösung führte zur Entlastung der Befragten, weil ihr Sohn wieder zum Vater zog. Die Befragte sei durch die lösungsorientierte Beratung der fallzuständigen Fachkraft des Jugendamts dafür sensibilisiert worden, sich erzieherisch nicht zu überfordern (vgl. TK\_SRT-01\_07; vgl. auch TK\_SRT-04\_14; TK\_SRT-03\_19).
- Haben sich Interaktionskompetenzen verbessert. Im Rahmen der Hilfe habe eine befragte Mutter, die in körperliche Auseinandersetzungen mit ihrem Sohn geraten ist (Funt\_6), ihr eigenes Verhalten reflektieren und dadurch ändern können. Sie habe gelernt, Grenzen zu setzen und ein konsequentes Erziehungsverhalten an den Tag zu legen. Kleinere Schwierigkeiten mit dem Sohn blieben zwar bestehen, der Sohn halte sich aber nun an aufgestellte Regeln. Die Befragte gab an, ihr Durchsetzungsvermögen gegenüber dem Sohn habe sich verändert, sie könne mit Konflikten besser umgehen und könne die Familienberaterin<sup>7</sup> in Notfällen weiterhin kontaktieren. Die Hilfe habe laut der Befragten dazu geführt, dass sie und ihr Sohn an ihren Fehlern gearbeitet haben (vgl. TK\_SRT-01\_09).
- Sind deutliche Veränderungen im Verhalten des eigenen Kindes feststellbar gewesen. So führte eine Mutter aus (Funt\_9), die eine Hilfe im Gefährdungsbereich erhielt, weil ihr Kind im Kindergarten aggressives Verhalten an den Tag legte (vgl. Abschnitt 3):

„Ja, weil es ist viel, mit Kind viel besser geworden.“ (TK\_SRT-04\_13; vgl. auch TK\_SRT-01\_18)

---

<sup>7</sup> Die Befragte sprach von einer „Familienberaterin“, meinte aber die falldurchführende Fachkraft.

- Sind aktivierte Verhaltensweisen erkennbar, wie eine Schülerin (Funt\_11), die mit ihrer Mutter eine Hilfe im Gefährdungsbereich erhielt, beschrieb:

„Durch die mache ich jetzt viel mehr. Vorher habe ich nie was gemacht. Aber die haben mir weitergeholfen und jetzt mache ich mehr.“ (vgl. TK\_SRT-03\_16)

Ihre Mutter (Funt\_10) verortete sich im *mittleren Punktbereich*, weil sich ihre Lebenssituation durch die Hilfe zwar etwas verbessert habe, aber weiterhin Herausforderungen in der Beziehung zu ihrer Tochter bestehen würden (vgl. TK\_SRT-03\_17).

Im *mittleren Punktbereich* finden sich:

- Eine Mutter, die sich aufgrund unfreiwilliger sozialer Isolation an das Jugendamt gewendet hat (Funt\_4) und ausführte:

„Mmh, ja, ich sag mal, es sind halt gewisse Sachen schon einfacher geworden, durch die Hilfe. Aber so die Grundprobleme sind halt deswegen nicht weg. Eben es ist jetzt nicht so, dass jetzt alles wieder super gut ist. Es ist einfacher.“ (vgl. TK\_SRT-01\_06; vgl. auch TK\_SRT-03\_16; TK\_SRT-03\_17)

- Ein befragter Vater, der eine Hilfe im Gefährdungsbereich erhielt (Ferg\_4) und seine Situation um lediglich 35 % verbessert beschrieb. Dennoch habe er von manchen Ideen der Fachkräfte profitieren können (vgl. TK\_SRT-04\_15).
- Ein befragter Vater (Funt\_13), dessen Hilfe sich im Gefährdungsbereich bewegte (vgl. TK\_SRT-03\_20). Er verglich die Hilfe mit einer Paartherapie, die aus seiner Sicht noch mehr Erfolge gebracht hätte. Seine Ehefrau hat neun Punkt vergeben, weil die Hilfe für sie zu dem Ergebnis geführt habe, ihr Eheleben regelmäßig zu reflektieren:

„Das war sehr hilfreich diese Ziele vor Allem zu formulieren und da dranzubleiben und immer wieder zu reflektieren, ob man weiter ist.“ (TK\_SRT-04\_21 [Funt\_14]).

Unter den Befragten, *die keine Angabe* machten:

- Befindet sich eine Mutter (Fers\_1), der die Frage nicht gestellt wurde (vgl. TK\_SRT-04\_10).
- Ist eine Mutter, die keinen Punkt vergeben hat, aber ausführte:

„Na, es, es, es, ja ich meine, besser. Ja ich bin jetzt wieder gesund, ich kann jetzt wieder normal gehen. Und brauch auch keine Hilfe mehr. Das war ja eigentlich rein die Hilfe für das, net.“ (TK\_SRT-04\_08 [Funt\_5])

Anschließend wurden die Befragten gebeten folgende Frage zu beantworten:

- Die nächste Frage dreht sich darum, ob Sie während der Hilfe an Gruppenangeboten teilgenommen haben?

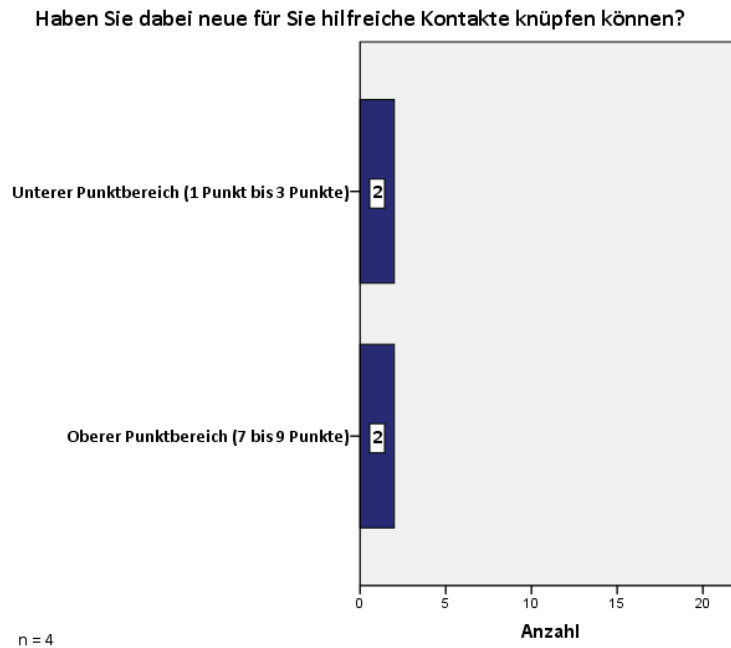
Vier der 21 Befragten haben an Gruppenangeboten teilgenommen, die sie im Rahmen der Hilfe kennenlernten. Ihnen wurde anschließend folgende Frage gestellt:

- Haben Sie dabei neue für Sie hilfreiche Kontakte knüpfen können?

Neun bedeutet, mehr hilfreiche neue Kontakte hätten Sie nicht knüpfen können. Eins heißt, Sie haben keine neuen Kontakte geknüpft. Welchen Punkt zwischen eins und neun vergeben Sie?

Wieso haben Sie diesen Punkt vergeben?

Zu welchen Punktvergaben die vier Befragten gekommen sind, geht aus Abbildung zehn hervor.



**Abbildung 10: Vernetzung in Gruppenangeboten**

Im oberen Punktbereich:

- Findet sich eine befragte Mutter, die sich aufgrund von Entwicklungsverzögerungen ihres Kindes an das Jugendamt wendete (Ferg\_2). Ihr wurde der Kontakt zu einer Eltern-Kind-Gruppe vermittelt, die sie auch nach der Hilfebeendigung mit ihrem Kind weiter besuchte (vgl. TK\_SRT-02\_04).
- Ist eine Mutter, die eine Hilfe im Gefährdungsbereich erhielt, weil sich die Kinderbetreuungseinrichtung aufgrund aggressiver Verhaltensweisen ihres Sohnes an das Jugendamt gewendet hat (Funt\_9). Ihr sei zwar im Rahmen der Hilfe ein Gruppenangebot vermittelt worden, sie nutzte jedoch stattdessen ein Gruppenangebot, das sie allein ausfindig gemacht hat:

„Das Jugendamt hat auch eigene Gruppen und sie haben auch gesagt, aber es hilft schon, aber wir gehen zu zwei Gruppen ist auch ein bisschen zu viel.“ (vgl. TK\_SRT-04\_13)

Unter den Personen, die einen Punkt, zwei oder drei Punkte vergeben haben:

- Befindet sich eine Mutter, die sich aufgrund unfreiwilliger sozialer Isolation an das Jugendamt gewendet hat (Funt\_3) und eine Gruppe besuchte, die gering besetzt war:  
„Also wie gesagt, es war außer mir und dem anderen Kind, also es war außer uns zwei also niemand. Deswegen konnte ich nicht wirklich Kontakte knüpfen.“ (TK-SRT-02\_05)
- Ist ein Vater, dessen Hilfe sich im Gefährdungsbereich bewegte (Ferg\_4), der zwar an einem Gruppenangebot teilnahm, aber dabei keine neuen Kontakte habe knüpfen können (vgl. TK\_SRT-04\_15).

Die nächste Frage lautete:

- Haben Sie durch die Hilfe Kontakte zu Vereinen oder sozialen Einrichtungen aufgebaut, die im Alltag hilfreich sind.

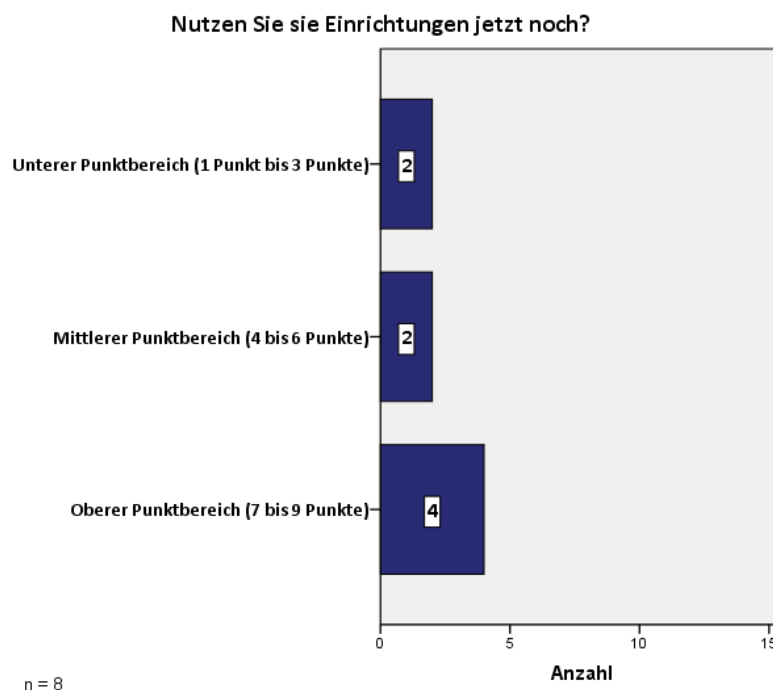
Acht der 21 befragten Personen bejahten diese Frage, während zwölf Personen sie verneinten. Ein befragtes Pflegekind konnte keine Angabe machen.

Die acht Personen, die bejahten, wurden gebeten, folgende Frage zu beantworten:

- Nutzen Sie sie Einrichtungen jetzt noch?

*Neun heißt, Sie nutzen diese Einrichtungen so oft wie möglich. Eins bedeutet, Sie besuchen keine dieser Einrichtungen mehr. Welchen Punkt zwischen eins und neun vergeben Sie?*

In Abbildung elf sind die Punktvergaben der Befragten visualisiert.



**Abbildung 11: Nutzung von Einrichtungen**

Im oberen Punktbereich:

- Findet sich eine befragte Pflegemutter (Funt\_1), die von der Kontaktvermittlung zu hilfreichen Vereinen berichtete, ohne zu schildern, um welche Vereine es sich handelte. Sie nutzt diese Vereine jedoch „So wenig wie möglich, so oft wie nötig.“ (TK\_SRT-01\_01)
- Hat sich eine Mutter verortet, die sich aufgrund von Entwicklungsverzögerungen bei ihrem Kind an das Jugendamt gewendet hat (Ferg\_2). Sie berichtete von einer für ihre Angelegenheit hilfreichen Institution, die sie aufgrund der Kontaktbeschränkungen wegen der Covid-19-Pandemie zum Zeitpunkt der Befragung nicht nutzte, dies aber wieder vor hat:

„Ja, es ist nur jetzt durch diese Krise. Also kann ich sie momentan nicht nutzen. Aber ich möchte es wieder nutzen, weil ich merke bei meiner Tochter, dass sehr sehr viel was sie mit mir und meinem Exmann miterlebt hat, hochkommt. Und ich möchte da wieder den Kontakt aufbauen, da meine Tochter die Damen, die dort schon arbeiten, zwei von denen kennt sie schon. Und wegen einer Gesprächstherapie. Das sie da ein bisschen aufmacht und darüber redet was sie miterlebt hat.“ (TK\_SRT-02\_04)

Eine ähnliche Begründung finden wir bei dieser Mutter, die sich aufgrund unfreiwilliger sozialer Isolation an des Jugendamt gewendet hat (Funt\_3):

„Also die Dame, die mich unterstützt hat hat schon versucht immer nach Vereinen zu suchen, die mir dann in weiterer Folge helfen können, sollte wieder was sein. Und ich habe den ...-Verein auch mittlerweile nutzen können einmal. Ich muss sagen, ich hätte es jetzt, ich hätte auf jeden Fall den ...-Verein nochmal genützt. Aber ich war auch selber krank. Und natürlich in der Corona-Zeit ist das nicht möglich, was ja verständlich ist, weil dann kommt keiner. Ja aber wäre das Corona nicht, dann hätte ich es auf jeden Fall genützt.“ (TK\_SRT-02\_05; vgl. auch TK\_SRT-01\_06)

Unter den Personen, die vier, fünf oder sechs Punkte vergeben haben

- Ist eine Mutter, die wegen des Einzugs in ein Frauenhaus eine Hilfe im Gefährdungsbereich erhielt (Ferg\_1). Sie berichtete von hilfreichen Kontakten, die ihr vermittelt wurden, die sie jedoch zum Zeitpunkt der Befragung nicht mehr nutzte. Dazu führt sie aus:
 

„Ehrlich gesagt brauche ich einfach ein bisschen und es hat mehrere Zeiten gegeben, da brauche ich auch eine Pause. Und ich auch Wochen habe in denen ich dann auch weiterkomme selber.“ (vgl. TK-SRT-01\_03)
- Befindet sich eine befragte Mutter, die sich aufgrund unfreiwilliger sozialer Isolation an das Jugendamt wendete (vgl. TK\_SRT-01\_12 [Funt\_8]). Sie vergab fünf Punkte, gab dazu aber keine Begründung ab.

Im unteren Punktbereich befindet sich eine Mutter die aufgrund der Aussage ihres Sohnes, sie würde ihre Tochter schlagen und wegen einer gewalttätigen Auseinandersetzung mit ihrem Sohn eine Hilfe im Gefährdungsbereich erhielt (Funt\_6). Sie berichtete davon, im Zuge der Hilfe einen Kontakt zu einem Psychologen erhalten zu haben. Die Psychotherapie sei zum Zeitpunkt der Befragung abgeschlossen gewesen (vgl. TK\_SRT-01\_09; vgl. auch TK\_SRT-01\_18).

#### 4.4 Lob und Verbesserungsvorschläge

Zum Abschluss der Gespräche, wurden die Befragten gebeten sich eine fiktive Situation vorzustellen, um folgende Frage zu beantworten:

- Ich würde mich freuen, wenn Sie sich vorstellen, Leiterin / Leiter des Grazer Jugendamtes zu sein. Was würden Sie so lassen, wie es ist?
  - *Wieso würden Sie diese Dinge so lassen?*
- Was würden Sie verändern?
  - *Wieso sind Ihnen diese Veränderungen wichtig?*

Folgende Aspekte sind aus Sicht der Befragten bewahrenswert und verbesserungswürdig:

- Eine befragte Mutter, deren Hilfe sich im Gefährdungsbereich bewegte (**Ferg\_1**), erlebte die Begleitung durch eine weibliche und männliche Fachkraft vom Jugendamt als große Bereicherung. Sie schätzte die männliche Sicht auf die Situation. Sie empfiehlt mehr Familiengespräche für Eltern ohne gemeinsames Obsorgerecht. Darüber hinaus könnten die Angebote des Jugendamts durch Familiencoaching verbessert werden, welche zur Pflicht für Familien gemacht werden sollte (vgl. TK\_SRT-01\_03).
- Eine alleinerziehende Mutter, die sich aufgrund ihrer unfreiwilligen sozialen Isolation an das Jugendamt gewendet hat (**Funt\_3**), lobte, dass die fallzuständige Fachkraft sie unterstützt hätte, wo es nur ging. Die Gründe für die Angst der Befragten vor dem Jugendamt, die sich aus dem negativen Ruf dieser Behörde ergeben haben, hätten sich durch die Hilfeerlebnisse nicht bestätigt. Sie empfiehlt daher Öffentlichkeitsarbeit, um das Image des Jugendamts zu verbessern, die Angebote des Jugendamts bekannt zu machen und um zu kommunizieren, dass das Jugendamt auch ohne Kindeswohlgefährdung hilft. Zudem könnten die Hürden, sich beim Jugendamt zu melden, verringert werden und somit ein frühzeitiges Eingreifen ermöglicht werden, um nicht erst Hilfe zu erhalten, wenn es einem gar nicht mehr gut geht (vgl. TK\_SRT-02\_05; vgl. auch TK\_SRT-01\_06; TK\_SRT-04\_08; TK\_SRT-02\_11; TK\_SRT-04\_14; TK\_SRT-03\_17; TK\_SRT-03\_19).
- Eine befragte Mutter, deren Hilfe sich aufgrund ihres Einzugs in ein Frauenhaus im Gefährdungsbereich bewegte (**Ferg\_3**) hob die Hausbesuche und die telefonischen Gespräche mit der Fachkraft vom Jugendamt ebenso positiv hervor, wie die Möglichkeit, bei Problemen die Sozialarbeiterin auch nach beendeter Hilfe immer anrufen zu können. Sie hat die Fachkräfte vom Jugendamt allerdings auch als sehr gestresst und gefordert wahrgenommen. Sie empfiehlt mehr Kapazitäten und Personal für das Jugendamt bereitzustellen und keine Einsparungen, insbesondere bei den flexiblen Hilfen, vorzunehmen. Durch den Verzicht auf Einsparungen könnte mehr Hilfe und Unterstützung ermöglicht werden, bevor die Menschen, vor allem Alleinerziehende, ihr persönliches Limit bzw. eine Notsituation erreichen würden (z.B. mehr Hilfe bereits vor Einweisung in die Psychiatrie). Zudem empfiehlt die Befragte, Eltern von Schulverweiger\*innen nicht nur mitzuteilen, Helfer\*innen könnten da nichts machen, sondern Maßnahmen wie z.B. Begleitung in die Schule, zu entwickeln. Grundsätzlich empfiehlt sie, mehr Unterstützung

durch die flexible Hilfe anzubieten, wie z.B. Tagesunternehmung mit Kindern, um Auszeiten für alleinerziehende Mütter zu ermöglichen (vgl. TK\_SRT-01\_07).

- Eine Mutter, die eine Hilfe im Gefährdungsbereich erhielt, weil es zu einer gewalttätigen Auseinandersetzung mit ihrem Sohn gekommen ist und ihr Sohn behauptete, sie würde seine Schwester schlagen (Funt\_6), lobte die intensive Beschäftigung mit der Familie durch die Familienberaterin.<sup>8</sup> Die Familienberaterin sei sehr hilfreich gewesen, es habe eine angenehme Zusammenarbeit und einen guten kommunikativen Austausch gegeben. Sie habe hilfreiche Tipps für den Umgang mit schwierigen Situationen erhalten.

Nach Verbesserungsvorschlägen gefragt, kritisierte sie, dass das Hilfeplangespräch bereits mit Vorwürfen ihr gegenüber begonnen hätte. Fälle sollten ohne Vorurteile begonnen werden. Sie empfiehlt den Fachkräften, nicht im schroffen Tonfall zu sprechen (vgl. TK\_SRT-01\_09).

- Eine befragte Tante, die nach dem Tod ihres Bruders die Obsorge für ihren Neffen übernommen hat, empfiehlt, dass das Jugendamt stärker mit der Wirtschaft zusammenarbeitet, damit Jugendlichen leichter Lehrstellen vermittelt werden könnten (vgl. TK\_SRT-04\_10 [Fers\_1]).
- Der Vater eines beeinträchtigten Kindes, dessen Hilfe sich im Gefährdungsbereich bewegte (Fers\_2), hob lobend hervor, im Umgang mit seinem beeinträchtigten Kind durch die falldurchführenden Fachkräfte sehr viel gelernt zu haben. Er empfiehlt die wohnortbezogene Zuständigkeit der fallzuständigen Fachkräfte zu überdenken, da aufgrund eines Wohnortwechsels ein neues vertrauliches Arbeitsbündnis gestaltet werden müsse (vgl. TK\_SRT-01\_18).
- Ein befragter Vater (Funt\_14), dessen Hilfe sich aufgrund einer aggressiven Verhaltensweise im Gefährdungsbereich bewegte, erlebte die Wohnortzuständigkeit als etwas Positives:

„Naja, dass es eine Sozialarbeiterin gibt, die für den Sprengel, in dem man gerade wohnt, zuständig ist. Also das- Wir kannten die auch schon vorher, aus anderen Dingen, und das gibt dann so eine Kontinuität, die ich gut finde.“ (vgl. TK\_SRT-04\_20)

- Seine Ehefrau (Funt\_13) lobte die Besonnenheit und das Engagement der Fachkräfte bei der Kindeswohlklärung:

„Ja ich fand das ganz toll, dass sich so viel Zeit genommen wurde. Beim ersten Gespräch, wo die ersten beiden Sozialarbeiter bei uns waren und mit den Kindern ganz lang gesprochen haben und mit mir. Und auch bei dem vielen Formulieren, also das war sehr ausführlich und ich hatte nie das Gefühl ja jetzt ist einfach schon zu wenig Zeit von der anderen Seite her. Also es hatte alles geklappt. Das fand ich sehr gut.“ (TK\_SRT-04\_21 [Funt\_14])

Für den Hilfeverlauf empfiehlt sie mehr Kontakt zwischen fallzuständigen Fachkräften und den Adressat\*innen:

---

<sup>8</sup> Die Befragte sprach von einer „Familienberaterin“, meinte aber die falldurchführende Fachkraft.

„Naja das Einzige was mir jetzt einfällt wäre vielleicht, dass ich öfter Rücksprache halten würde, ob das Hilfsangebot passt und wie das mit den anderen Hilfsangeboten so geht. Aber in unserem Fall hat ja alles wunderbar gepasst. Nur das fällt mir so ein, dass ich öfter nachschauen würde, ob das so passt und hilfreich ist.“ (ebd.)

- Eine Pflegemutter (Funt\_1) schlägt mehr kommunikativen Austausch zwischen dem Jugendamt und den Pflegeeltern und mehr Mitbestimmung bei Veränderungen im Pflegeelternbereich vor. Vor den organisatorischen Veränderungen im Pflegeelternbereich habe die Befragte zügig die richtigen Ansprechpartner gefunden, die stets bereit gewesen wären, zu helfen (vgl. TK\_SRT-01\_01).



## 5. Darstellung des Studiendesigns

Um die in der Einleitung dargestellte Evaluationsfragestellung tiefenscharf bearbeiten zu können, wurden quantitative und qualitative Methoden der empirischen Sozialforschung zu einem sog. mixed-method Forschungsdesign miteinander kombiniert. So konnten die Vorteile beider Forschungsansätze genutzt und ihre Nachteile durch die Ergänzung des jeweils anderen Datenerhebungsverfahrens ausgeglichen werden.

Dieser Ausgleich erfolgte, indem „die quantitativen Methoden (...) durch qualitative ergänzt werden, wenn es darum geht, den Kausalzusammenhang zu suchen, der den statistischen Zusammenhang verursacht (...). Von statistischen Zusammenhängen auf Kausalzusammenhänge schließen zu wollen, setzt die Anwendung quantitativer Methoden voraus, und der Weg über die empirische Identifizierung von Kausalmechanismen und ihre anschließende Verallgemeinerung legt die Anwendung qualitativer Methoden nahe.“ (Gläser, Laudel 2009: 27 f)

### 5.1 Evaluationsteilfragen

Die Tatsache, dass im Folgenden dieselbe Fragestellung geschlossen und offen formuliert wurde, ist dem mixed-method Forschungsprogramm geschuldet, mit dem folgende Ziele verfolgt werden:

- I. Bearbeitung der Evaluationsfrage, *ob und, wenn ja, in welcher Stärke* sich die im Fachkonzept Sozialraumorientierung intendierten fachlichen Ziele auf die Lebenssituation der Adressat\*innen der Grazer Kinder- und Jugendhilfe auswirkten, mit *quantitativen Methoden*.
- II. Bearbeitung der Evaluationsfrage, *wie und wodurch* sich die im Fachkonzept Sozialraumorientierung intendierten fachlichen Ziele auf die Lebenssituation der Adressat\*innen der Grazer Kinder- und Jugendhilfe auswirkten, mit *qualitativen Methoden*.

#### 1. Prinzip: Willensorientierung

- a) Wurden die Adressat\*innen durch die fallzuständigen Fachkräfte dabei unterstützt, ihren Willen zu reflektieren und ihre Ideen zu benennen, um daraus Hilfeplanziele zu entwickeln?
  - Wie wurden die Adressat/innen durch die fallzuständigen Fachkräfte dabei unterstützt, ihre Interessen zu reflektieren und Ideen zu benennen, um daraus Hilfeplanziele zu entwickeln?

#### 2. Prinzip: Aktivierung

- b) Haben die Adressat\*innen ihre Ziele in Zusammenarbeit mit der fallzuständigen und der falldurchführenden Fachkraft möglichst eigenständig erreicht?
  - Wie haben die Adressat\*innen ihre Ziele in Zusammenarbeit mit der fallzuständigen und der falldurchführenden Fachkraft möglichst eigenständig erreicht?

### 3. Prinzip: Ressourcenorientierung

- c) Haben die Adressat\*innen für sie hilfreiche Gruppenangebote kennengelernt?
- Welche Gruppenangebote haben die Adressat\*innen kennengelernt?
- Wurden den Adressat\*innen fallunspezifische Ressourcen in Form von Kontakten zu für sie hilfreichen Institutionen vermittelt?
- Nutzen die Adressat\*innen diese Kontakte auch noch nach der Hilfebeendigung?

### 4. Prinzip: Zielgruppenübergreifende Aktivitäten

- d) Haben die Adressat\*innen im Hilfeprozess neue und hilfreiche soziale Kontakte knüpfen können?
- Welche neuen und hilfreichen sozialen Kontakte konnten die Adressat\*innen knüpfen?

### 5. Prinzip: Kooperation und Koordination

- e) Haben die Adressat\*innen im Verlauf des Hilfeprozesses Zugang zu anderen sozialen Diensten oder Vereinen erhalten, deren Leistungen zur Stabilisierung des Hilfeergebnisses und zur Deckung ihrer Bedarfslage relevant sind?
- Zu welchen anderen sozialen Diensten und Vereinen haben die Adressat\*innen im Verlauf des Hilfeprozesses wie Zugang erhalten?

## **5.2 Evaluationsmethoden**

Wie oben dargestellt folgt die Auswahl der Evaluationsmethoden einer mixed-methods Logik. Daher werden quantitative und qualitative Methoden der empirischen Sozialforschung miteinander kombiniert.

### **5.2.1 Quantitativer Baustein**

In einem ersten Schritt wird das Erhebungsinstrument der standardisierten Befragung angewendet. Durch eine standardisierte Befragung kann aufgedeckt werden, *ob und, wenn ja, in welcher Stärke* sich die im Fachkonzept Sozialraumorientierung intendierten fachlichen Ziele auf die Lebenssituation der Adressat/innen der Grazer Kinder- und Jugendhilfe auswirkten. Bei einer standardisierten Befragung sind sowohl die Fragen in ihrer Reihenfolge als auch die Antwortmöglichkeiten vorgegeben. Aufgrund des Evaluationserkenntnisinteresses aus Sicht der Adressat\*innen zu rekonstruieren, ob und wie sich die im Fachkonzept SRO intendierten fachlichen Ziele auf deren Lebenssituation auswirkten, wurden die oben dargestellten Evaluationsteilfragen (vgl. Abschnitt 5.1) operationalisiert, damit die Adressat\*innen die abgefragten Sachverhalte auf ihre Lebenssituation beziehen können.

Sachverhalte, die nur indirekt die Erfahrungswelt der Befragten berühren, weil sie von ihnen nicht beobachtbar sind, werden daher über operationalisierte Indikatoren einer Messung zugänglich gemacht.

„Begrifflich bezeichnete Sachverhalte, die nicht direkt mit unseren Sinnen wahrnehmbar oder mit geeigneten Instrumenten feststellbar sind, müssen durch Indikatoren indirekt erfahrbar gemacht werden. Unter Indikatoren verstehen wir dabei solche empirischen Sachverhalte, die 1. direkt wahrnehmbar oder feststellbar sind und die 2. eindeutige Hinweise auf den nicht direkt erfahrbaren Sachverhalt liefern.“ (Kromrey 2006: 182)

SRO als Fachkonzept mit den fünf methodischen Handlungsprinzipien wird i. d. R. nicht direkt von den Adressat\*innen wahrgenommen. Um empirisch aufzudecken, ob und, wenn ja, wie stark sich die mit den fünf methodischen Prinzipien avisierten fachlichen Ziele in den Lebenswelten der Adressat\*innen auswirkten, müssen diese Ziele operationalisiert werden. Dazu ein Beispiel:

#### 1. Prinzip: Willensorientierung

- a) Wurden die Adressat\*innen durch die fallzuständigen Fachkräfte dabei unterstützt, ihren Willen zu reflektieren und ihre Interessen zu benennen, um daraus Hilfeplanziele zu entwickeln?

Ohne eine Operationalisierung dieser Evaluationsteilfrage würde sie folgendermaßen in den Fragebogen einfließen:

Wurdest Du / wurden Sie nach Deinem / Ihrem Willen gefragt?

Da fallzuständige Fachkräfte ihre Adressat\*innen nicht einfach nach ihren Willen fragen, sondern im Zuge mehrerer Beratungsgespräche mit unterschiedlichen Fragetechniken eine Willenserkundung durchführen, kann diese nicht operationalisierte Frage außerhalb des Erfahrungsbereiches der Adressat\*innen liegen. Daher wird diese Evaluationsteilfrage folgendermaßen operationalisiert:

Wenn Sie auf den Hilfebeginn zurückblicken, wie stark sind deine Ideen und Vorstellungen in die Hilfestaltung eingeflossen?

Die Antwortmöglichkeiten im Erhebungsinstrument des standardisierten Fragebogens sind geschlossen, das heißt, die Befragten müssen sich für eine Antwortmöglichkeit entscheiden. Damit die Befragten ihre Antworten möglichst differenziert geben konnten, wird mit mehrstufigen Endpunkt-Antwortskalen gearbeitet.

Im Gegensatz zu verbalisierten Skalen, bei denen jeder Skalenpunkt mit einer verbalen Benennung versehen wird (vgl. Abb. 12), werden bei Endpunkt-Antwortskalen nur die beiden extremen Skalenpunkte und die Skalenpunkte dazwischen zur Orientierung mit aufsteigenden Zahlen versehen (vgl. Abb. 13).

Wenn Du auf den Hilfebeginn zurück blickst, wie stark sind Deine Ideen und Vorstellungen in die Hilfestaltung eingeflossen?				
Sehr stark	Stark	Teilweise	Kaum	Gar nicht

**Abbildung 12: Verbalisierte Skala**

Bei dieser Frage kannst Du eine Zahl dafür vergeben, wie stark Deine Ideen und Vorstellung zu Beginn in die Hilfestaltung eingeflossen sind.								
Eins bedeutet, Du hast die Hilfe gar nicht mitgestaltet und neun bedeutet, stärker hättest Du nicht mitgestalten können.								
1	2	3	4	5	6	7	8	9

**Abbildung 13: Endpunkt-Antwortskala**

Der Vorteil einer „Endpunkt-Antwortskala“ besteht darin, dass die Befragten ihre Antwort differenzierter vornehmen können, da nicht nur fünf vorformulierte Antwortmöglichkeiten angeboten werden. Für die „Endpunkt-Antwortskala“ wurde eine ungerade Anzahl an Skalenpunkten ausgewählt. Dadurch können sich die Befragten einer Mitte zuordnen, die es bei einer geraden Anzahl an Skalenpunkten nicht gäbe.

Allerdings erfordert die Arbeit mit einer „Endpunkt-Antwortskala“ eine gute Einführung für die Befragten anhand eines Beispiels. Da die Befragungen telefonisch durchgeführt wurden, bestand die Möglichkeit, die Befragten vor jedem Telefoninterview entsprechend einzuführen.

Die Ergebnisse der standardisierten Befragung wurden mit der Statistiksoftware SPSS (Version 18) ausgewertet. Die Auswertung umfasst die prozentuale Darstellung von Antworthäufigkeiten zu allen Fragen des Fragebogens.

### 5.2.2 Qualitativer Baustein

Im Rahmen der fernmündlichen Befragung wird auch die zweite Evaluationsmethode angewendet. Dabei handelt es sich um qualitative Expert\*innen-Interviews.

Nach Deeke (1995) kann man als Expert/innen „diejenigen Personen bezeichnen, die im Hinblick auf einen bestimmten Sachverhalt als ‚Sachverständige‘ in besonderer Weise kompetent sind“. Mit qualitativen Experteninterviews kann geklärt werden, *wie und wodurch* sich die im Fachkonzept Sozialraumorientierung intendierten fachlichen Ziele auf die Lebenssituation der Adressat\*innen der Grazer Kinder- und Jugendhilfe auswirkten.

Durch vertiefende Expert/innen-Interviews mit den *Adressat\*innen als Experten ihrer Lebenssituation* kann dies aus lebensweltlicher Perspektive rekonstruiert werden.

Jede operationalisierte Frage wurde standardisiert und offen gestellt. Dazu ein Beispiel:

Interviewer: Bei dieser Frage kannst Du eine Zahl dafür vergeben, wie stark Du die Hilfe mitgestaltet hast. Eins bedeutet, Du hast die Hilfe gar nicht mitgestaltet und neun bedeutet, stärker hättest Du nicht mitgestalten können.

Befragter: Da würde ich die Sechs vergeben.

Interviewer: Kannst Du mir erklären, warum Du die Sechs vergeben hast?

Die Evaluationsteilfragen – die dem Fragebogen zugrunde liegen – basieren auf den avisierten Arbeitsergebnissen sozialraumorientierter Hilfestellung. Daher wurden die qualitativen Expert\*innen-Interviews einer zusammenfassenden Inhaltsanalyse unterzogen. Denn für die Anwendung dieses Analyseverfahrens ist es notwendig, dass die „Fragestellung der Analyse vorab genau geklärt (...) und theoretisch an die bisherige Forschung über den Gegenstand angebunden“ (Mayring 2002: 409 f) wird.

Flick (2009: 409) definiert die qualitative Inhaltsanalyse als „eine der klassischen Vorgehensweisen zur Analyse von Textmaterial (...). Ein wesentliches Kennzeichen ist die Verwendung von Kategorien, die häufig aus theoretischen Modellen abgeleitet sind: Kategorien werden an das Material herangetragen, wenngleich sie immer wieder daran überprüft und gegebenenfalls modifiziert werden.“ Neue Kategorien werden gebildet, wenn sich die Aussagen der Befragten nicht in die aus den Zielen sozialraumorientierter Arbeit abgeleiteten Kategorien zuordnen ließen, um die Relevanzsetzungen der Befragten zu berücksichtigen.

Der Transkription der Telefoninterviews folgte die Wiedergabe inhaltstragender Textstellen in einem einheitlichen Sprachniveau, indem sie durch Paraphrasierungen in eine grammatikalische Kurzform transformiert wurden (vgl. Flick 2009: 412). Dafür wurde die Auswertungssoftware „MaxQDa“ (Version 2020) genutzt, weil sie es ermöglichte, die paraphrasierten Interviewpassagen jenen Kategorien zuzuordnen, mit denen sie inhaltlich korrespondierten. Die zweite Stufe der zusammenfassenden Inhaltsanalyse bestand darin, die den Inhaltskategorien zugeordneten paraphrasierten Interviewpassagen zu selektieren oder zu bündeln. Die Selektion erfolgte, indem bei bedeutungsgleichen Paraphrasen eine Paraphrase gestrichen wurde. Paraphrasen mit einem ähnlichen Inhalt wurden gebündelt.

Bei der kategoriengeleiteten Ergebnisdarstellung der zusammenfassenden Inhaltsanalyse wurde nach dem Prinzip der theoretisch-konzeptionellen Sättigung gearbeitet. Dabei wurden die (gebündelten oder selektierten) Paraphrasen eines jeden Interviews entlang der Kategorien verglichen, bis eine Schwelle erreicht wird, an der immer wieder dieselben „Mehrheits- bzw. Querschnittsaussagen“ zu einer Kategorie auftauchen, die sich nur noch von wenigen „Außenseitermeinungen“ unterscheiden.

### 5.3 Pretest

Durch einen Pretest mit einem Kind, einem Jugendlichen und einer obsorgeberechtigten Person, die über Erfahrungen mit Kinder- und Jugendhilfe verfügten und aus dem privaten Kontext des Autors stammten, wurde eruiert, ob die operationalisierten Evaluationsteilfragen verständlich sind. Des Weiteren wurden die Personen gebeten, folgende Fragen zu reflektieren

- Haben die Fragen Ihr Interesse geweckt oder gab es Stellen, die Sie gelangweilt haben, so dass Sie die Befragung möglichst schnell beenden wollten?
- Können Sie bitte die Fragen in Ihren eigenen Worten wiedergeben?
- Welche Fragen halten Sie für wenig sinnvoll, weil sie an Ihrem Alltag vorbeigehen?
- Gibt es Fragen, bei denen Sie Hemmungen hatten zu antworten?
- Welche Fragen würden Sie hinzufügen, streichen und / oder ändern?

## Literatur- und Quellenangaben

**Bohnsack, R.** (1999): Rekonstruktive Sozialforschung. Einführung in Methodologie und Praxis qualitativer Sozialforschung. 3. Auflage. Opladen: Leske und Budrich.

**Brosius, F.** (2012): SPSS 20 für Dummies. Weinheim: Wiley-VCH Verlag.

**Deeke, A.** (1995): Experteninterviews ein methodologisches und forschungspraktisches Problem. Einleitende Bemerkungen und Fragen zum Workshop. In: Brinkmann, C.; Deeke, A.; Völkel, B. (Hrsg.) (1995): Experteninterviews in der Arbeitsmarktforschung. Beiträge zur Arbeitsmarkt- und Berufsforschung 191. Nürnberg: Bundesanstalt für Arbeit. S.: 7-22.

**Flick, U.** (2009): Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung. 2. Auflage. Reinbeck bei Hamburg: Rohwolt. S.: 214.

**Fürst, R.; Hinte, W.** (Hrsg.) (2014): Sozialraumorientierung. Ein Studienbuch zu fachlichen, institutionellen und finanziellen Aspekten.

**Gläser, J.; Laudel, G.** (2009): Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse als Instrumente rekonstruierender Untersuchungen. 3. überarb. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften | GWV Fachverlage.

**Kromrey, H.** (2006) Empirische Sozialforschung. Stuttgart: Klett-Cotta Verlag

**Mayring, P.** (2002): Einführung in die qualitative Sozialforschung. 5. überarb. und neuge-staltete Auflage. Weinheim [u.a.]: Beltz.

**Richardt, V.** (2017): Zukunft durch Ziele. Evaluation in sozialräumlichen Erziehungshilfen. In: Noack, M. (Hrsg.) (2017b): Empirie der Sozialraumorientierung. Weinheim: Juventa. S. 23-97.

**Sandner-Koller, E.; Weiland, E.; Noack, M.** (2019): „Natürlich war es hilfreich, aber ...“ Evaluation der sozialraumorientierten Hilfestellung in der Grazer Kinder- und Jugendhilfe. In: soziales\_kapital wissenschaftliches journal österreichischer fachhochschul-studiengänge soziale arbeit Nr. 21 (2019). Im Internet: <https://sozialeskapital.at/index.php/sozialeskapital/article/view/619/1112> (letzter Zugriff: 25.09.2019)

## Anhang I: Mixed-Method Interviewleitfaden der ersten Befragung (2017-2018)

Einleitung
<p><i>Vielen Dank, dass Du Dir / Sie sich Zeit für dieses Interview nehmen. Wie telefonisch besprochen geht es bei der Befragung darum, wie Du die Hilfe erlebt hast / wie Sie die Hilfe erlebt haben.</i></p> <p><i>Ich werde fragen, wie Du / Sie die Hilfestellung, den Hilfeverlauf erlebt hast / haben und wie es Dir nach der Hilfebeendigung geht / wie es Ihnen nach der Hilfebeendigung geht.</i></p> <p><i>Das Gespräch wird ungefähr 35 Minuten dauern. Wenn es für Dich / Sie in Ordnung ist, nehme ich das Interview in eine Audiodatei auf, weil die Auswertung so erleichtert wird.</i></p> <p><i>Deine / Ihre Antworten werden selbstverständlich vertraulich behandelt und anonym ausgewertet, es sind keine Rückschlüsse auf Dich/ Sie möglich.</i></p>
<p><i>Zuerst möchte ich Dir / Ihnen einige Fragen zum Hilfebeginn stellen.</i></p>

Hilfebeginn
<p><b>1.</b> Bei dieser Frage kannst Du / können Sie eine Zahl dafür vergeben, wie stark Deine / Ihre Ideen und Vorstellungen zu Beginn in die Hilfestellung eingeflossen sind.</p> <p><i>Eins bedeutet, Du hast / Sie haben die Hilfe gar nicht mitgestaltet und neun bedeutet, stärker hättest Du / hätten Sie nicht mitgestalten können.</i></p> <p>- <i>Wieso hast Du / haben Sie diese Zahl vergeben?</i></p> <p><u>Bei auferlegter Unterstützung</u></p> <p>Bei dieser Frage kannst Du / können Sie eine Zahl dafür vergeben, ob Du / ob Sie die beauftragten Ziele bzw. die Auflagen, die das Jugendamt formuliert hat, verstanden hast / verstanden haben.</p> <p><i>Eins bedeutet, Du hast / Sie haben keine der beauftragten Ziele bzw. der Auflagen verstanden und neun bedeutet, diese waren klar verständlich.</i></p> <p>- <i>Wieso hast Du / haben Sie diese Zahl vergeben?</i></p>
<p><i>Die nächsten Fragen drehen sich um den Hilfeverlauf.</i></p>

**Hilfeverlauf**

2. Auch bei dieser Frage kannst Du / können Sie eine Zahl dafür vergeben, wie stark Du / wie stark Sie an der Erreichung der Hilfeplanziele beteiligt warst / waren.

*Eins bedeutet, Du warst / Sie waren an der Hilfe gar nicht beteiligt, und neun bedeutet, stärker hättest Du / hätten Sie an der Hilfe nicht beteiligt werden können.*

- Wieso hast Du / haben Sie diesen Punkt vergeben?

3. Die Punkte bei dieser Frage kannst Du / können Sie dafür vergeben, ob der Mitarbeiter / die Mitarbeiterin vom Jugendamt für Dich / für Sie ansprechbar war, wenn Du / wenn Sie Kontakt haben wolltest / wollten.

*Eins bedeutet, eine Kontaktaufnahme war nie möglich. Neun heißt, es ließ sich immer Kontakt herstellen.*

- Wieso hast Du / haben Sie diesen Punkt vergeben?

4. Die Punkte bei dieser Frage kannst Du / können Sie dafür vergeben, wie Du / Sie die Zusammenarbeit mit der HelferIn / dem Helfer vom Träger bei der Umsetzung der Hilfeplanziele erlebt hast / haben.

*Eins bedeutet, die Zusammenarbeit war nicht zufriedenstellend, neun bedeutet die Zusammenarbeit hätte nicht besser verlaufen können.*

- Wieso hast Du / haben Sie diesen Punkt vergeben?

*Die letzten Fragen drehen sich um Deine / Ihre Situation nach der Hilfebeendigung*



**Hilfebeendigung**

5. Die Punkte bei der nächsten Frage kannst Du / können Sie dafür vergeben, ob Du / ob Sie nach der Hilfe mit den Herausforderungen des Alltags besser zurechtkommst / zurechtkommen.
- Eins bedeutet, Du kannst / Sie können Deinen / Ihren Alltag nicht besser meistern und neun heißt, Du kannst / Sie können allen Herausforderungen des Alltags nach der Hilfe besser begegnen.*
- Wieso hast Du / haben Sie diesen Punkt vergeben?
6. Die nächste Frage dreht sich darum, ob Du / Sie durch die Hilfe neue soziale Kontakte knüpfen konntest / konnten, die im Alltag hilfreich sind.
- Eins heißt, Du hast / Sie haben keine neuen Kontakte geknüpft, und neun bedeutet, mehr hilfreiche Kontakte hätten nicht geknüpft werden können.*
- Wieso hast Du / haben Sie diesen Punkt vergeben?
7. Die Punkte bei der nächsten Frage kannst Du / können Sie dafür vergeben, ob Du / ob Sie durch die Hilfe Kontakte zu Vereinen oder sozialen Einrichtungen aufgebaut hast / aufgebaut haben, die im Alltag hilfreich sind.
- Eins heißt, Du hast / Sie haben keine neuen Kontakte geknüpft, und neun bedeutet, mehr hilfreiche Kontakte hätten nicht geknüpft werden können.*
- Wieso hast Du / haben Sie diesen Punkt vergeben?
8. Zuletzt würde ich mich noch dafür interessieren, ob Du / Sie Verbesserungsvorschläge für die Arbeit der Fachkräfte in der Grazer Kinder- und Jugendhilfe hast / haben?

## Anhang II: Mixed-Method Interviewleitfäden der zweiten Befragung (2020)

## Interviewleitfaden für Erwachsene

Einleitung
<p><i>Ich bin ...</i></p> <p><i>Vielen Dank, dass Sie sich Zeit für das Gespräch nehmen. Bei der Befragung geht es darum, wie Sie die Hilfe vom Jugendamt erlebt haben. Diese Angaben sind wichtig für das Jugendamt, das aus ihren Angaben lernen will. Ich werde mich daher danach erkundigen, wie Sie den Hilfebeginn sowie den Hilfeverlauf erlebt haben und wie es Ihnen nach der Hilfebeendigung geht. Das Gespräch wird maximal 35 Minuten dauern. Wenn es für Sie in Ordnung ist, nehme ich das Interview auf, weil die Auswertung so erleichtert wird. Ihre Antworten werden selbstverständlich vertraulich behandelt und anonym ausgewertet, es sind keine Rückschlüsse auf Sie möglich.</i></p>
<p><i>Zuerst würde ich gern wissen ...</i></p>

Hilfeanlass
<p><b>1.</b> ... wie es dazu kam, dass Sie Hilfe vom Jugendamt erhalten haben?</p>
<p><i>Nun werde ich einige Fragen zum Hilfebeginn stellen. Bei diesen Fragen können Sie „Punkte“ vergeben. Sie können einen Punkt zwischen eins und neun vergeben. Die Neun ist der „beste Punkt“ und die Eins der „schlechteste Punkt“.</i></p>

Hilfebeginn
<p><b>2.</b></p> <p>a) <u>Bei Hilfen im Risikobereich</u></p> <p>Bei dieser Frage können Sie einen Punkt dafür vergeben, wie stark Ihre Ideen in die Hilfestaltung eingeflossen sind.</p> <p><i>Neun bedeutet, stärker hätten Ihre Ideen nicht berücksichtigt werden können. Eins bedeutet, Sie wurden überhaupt nicht nach Ihren Ideen gefragt. Welcher Punkt zwischen eins und neun passt zu Ihren Erlebnissen?</i></p> <p>- Wieso haben Sie diese Zahl vergeben?</p>
<p>b) <u>Bei auferlegter Unterstützung (Gefährdungsbereich)</u></p> <p>Bei dieser Frage können Sie eine Zahl dafür vergeben, ob Sie die beauftragten Ziele, die das Jugendamt formuliert hat, verstanden haben.</p>

*Neun bedeutet, alle beauftragten Ziele waren klar verständlich. Eins heißt, Sie haben keine der beauftragten Ziele verstanden. Welchen Punkt zwischen eins und neun vergeben Sie?*

- Wieso haben Sie diese Zahl vergeben? (Ad hoc Frage: Können Sie die beauftragten Ziele noch einmal in eigenen Worten wiederholen?)

*Die nächsten Fragen drehen sich um den Hilfeverlauf. Auch hier können Sie einen Punkt zwischen eins und neun vergeben. Die Neun ist der „beste Punkt“ und die Eins der „schlechteste Punkt“. Die Fragen beziehen sich auf die Personen, die Ihnen geholfen haben. Ich werde also Fragen zu den Sozialarbeiter/innen vom Jugendamt und zu den Helfer/innen von der privaten Einrichtung stellen.*

**Hilfverlauf****3.**a) Bei Hilfen im Risikobereich:

Bei der folgenden Frage können Sie eine Zahl dafür vergeben, wie stark Sie an der Erreichung der Ziele in der Hilfevereinbarung beteiligt waren.

*Neun heißt, Sie haben die Ziele allein erreicht. Eins bedeutet, die Ziele wurden nur von den Fachkräften umgesetzt. Welcher Punkt zwischen eins und neun passt zu Ihren Erfahrungen?*

- Wieso haben Sie diesen Punkt vergeben?

b) Bei auferlegter Unterstützung (Gefährdungsbereich)

Bei dieser Frage können Sie eine Zahl dafür vergeben, wie sehr Sie hinter den beauftragten Zielen standen.

*Neun heißt, Sie haben den Sinn der beauftragten Ziele geteilt. Eins bedeutet, Sie haben den Sinn der beauftragten Ziele nicht teilen können. Welchen Punkt zwischen eins und vergeben Sie?*

- Wieso haben Sie diesen Punkt vergeben?

**4.** Die Punkte bei dieser Frage können Sie dafür vergeben, ob Sie die Mitarbeiter/innen vom Jugendamt, die Ihnen geholfen haben, erreichen konnten, wenn Sie Kontakt haben wollten.

*Neun heißt, es ließ sich immer Kontakt herstellen. Eins bedeutet, eine Kontakt-aufnahme war nie möglich.*

- Wieso haben Sie diesen Punkt vergeben?

**5.** Die Punkte bei dieser Frage können Sie dafür vergeben, ob Sie die Mitarbeiter/innen von der Einrichtung, die Ihnen geholfen haben, erreichen konnten, wenn Sie Kontakt haben wollten.

*Neun heißt, es ließ sich immer Kontakt herstellen. Eins bedeutet, eine Kontakt-aufnahme war nie möglich.*

- Wieso haben Sie diesen Punkt vergeben?

**6.** Die Punkte bei dieser Frage können Sie dafür vergeben, wie Sie die Zusammenarbeit mit der HelferIn / dem Helfer vom Träger bei der Umsetzung der Ziele aus der Hilfevereinbarung bzw. der beauftragten Ziele erlebt haben.

*Neun heißt, die Zusammenarbeit hätte nicht besser verlaufen können. Eins bedeutet, die Zusammenarbeit war nicht zufriedenstellend. Welchen Punkt zwischen eins und neun vergeben Sie?*

- Wieso haben Sie diesen Punkt vergeben?

**7.** Und wie haben Sie die Zusammenarbeit mit der Sozialarbeiterin / dem Sozialarbeiter vom Jugendamt bei der Umsetzung der Ziele aus der Hilfevereinbarung bzw. der beauftragten Ziele erlebt?

*Auch hier freue ich mich, wenn Sie einen Punkt vergeben: Neun heißt, die Zusammenarbeit hätte nicht besser verlaufen können. Eins bedeutet, die Zusammenarbeit war nicht zufriedenstellend. Welchen Punkt zwischen eins und neun vergeben Sie?*

- Wieso haben Sie den Punkt vergeben?

*Die nächsten Fragen drehen sich um Ihre Situation nach der Hilfe. Auch hier können Sie einen Punkt zwischen eins und neun vergeben. Die Neun ist der „beste Punkt“ und die Eins der „schlechteste Punkt“.*

### Hilfebeendigung

- 8.** Geht es Ihnen jetzt durch die Hilfe besser?  
*Neun heißt, besser könnte es Ihnen durch die Hilfe nicht gehen. Eins heißt, durch die Hilfe haben sich für Sie keine Verbesserungen ergeben.*
- Wieso haben Sie diesen Punkt vergeben?
- 9.** Die nächste Frage dreht sich darum, ob Sie während der Hilfe an Gruppenangeboten teilgenommen haben?  
Wenn ja: Haben Sie dabei neue für Sie hilfreiche Kontakte knüpfen können?  
*Neun bedeutet, mehr hilfreiche neue Kontakte hätten Sie nicht knüpfen können. Eins heißt, Sie haben keine neuen Kontakte geknüpft. Welchen Punkt zwischen eins und neun vergeben Sie?*
- Wieso haben Sie diesen Punkt vergeben?
- 10.** Haben Sie durch die Hilfe Kontakte zu Vereinen oder sozialen Einrichtungen aufgebaut, die im Alltag hilfreich sind.  
Wenn ja: Nutzen Sie sie Einrichtungen jetzt noch?  
*Neun heißt, Sie nutzen diese Einrichtungen so oft wie möglich. Eins bedeutet, Sie besuchen keine dieser Einrichtungen mehr. Welchen Punkt zwischen eins und neun vergeben Sie?*
- Wieso haben Sie diesen Punkt vergeben?

*Wir sind jetzt bei der letzten Frage. Diese ist sehr wichtig, weil das Jugendamt Ihre Antworten braucht, um seine Arbeit zu verbessern.*

### Verbesserungsvorschläge

**11.** Ich würde mich freuen, wenn Sie sich vorstellen, Leiterin / Leiter des Grazer Jugendamtes zu sein. Was würden Sie so lassen, wie es ist?

- Wieso würden Sie diese Dinge so lassen?

Was würden Sie verändern?

- Wieso sind Ihnen diese Veränderungen wichtig?

*Damit sind wir am Ende. Vielen Dank für das Gespräch. Wenn Sie möchten, informieren wir Sie nach der Auswertung über die wichtigsten Ergebnisse.*

### Interviewleitfaden für Kinder

#### Einleitung

*Hallo, ich bin .... Vielen Dank, dass Du Dir Zeit für mich nimmst.*

*Ich freue mich, mit Dir über die Hilfe zu sprechen, die ihr bekommen habt. Wenn es für Dich o.k. ist, nehme ich das Gespräch auf. Die Aufnahme lösche ich, nachdem ich Deine Antworten abgetippt habe.*

*Das mache ich ohne Deinen Namen. Niemand wird mitbekommen, was Du gesagt hast.*

*Zuerst würde ich gern wissen ...*

#### Hilfeanlass

- 1.** ... warum hat es den Kontakt zu den Sozialarbeiter/innen gegeben?
- 2.** Und wenn Du dich weiter zurück erinnerst: Wo hast Du die Sozialarbeiter/innen das erste Mal getroffen?

*Nun werde ich einige Fragen zum Hilfebeginn stellen. Bei diesen Fragen kannst Du Punkte vergeben. Ich will Dir dass gern mit dem Essen erklären. Jeder hat ja Lieblingspeisen und Sachen, die er nicht so gerne isst. Wenn Du an Hamburger denkst, magst Du die?*

**<ANTWORT GEBEN LASSEN>**

*Damit ich genau weiß, wie sehr Du sie (nicht) magst, wäre es toll, wenn Du Hamburgern einen Punkt zwischen Eins und Neun vergibst. Eins heißt, Du würdest nie einen essen und Neun heißt, neben Hamburgern gibt es kein Essen, dass du lieber magst.*

*<PUNKT GEBEN LASSEN>*

*Wieso hast Du den Punkt gegeben?*

*<ERKLÄREN LASSEN>*

*Mit diesen Punkten würde ich Dich bitten, auch meine folgenden Fragen zu beantworten. Bei den Fragen geht es um die Sozialarbeiter/innen vom Jugendamt und um die Helfer/innen von der Einrichtung.*

### Hilfebeginn

**3.** Haben dich die Sozialarbeiter/innen vom Jugendamt nach Deinen Ideen für die Hilfe gefragt? Auch hier kannst Du Punkte zwischen eins und neun vergeben.

*Neun heißt, Du konntest alle Ideen sagen. Eins bedeutet, keiner hat nach Deinen Ideen gefragt. Welchen Punkt zwischen eins und neun würdest Du vergeben?*

- Wieso hast Du diese Zahl vergeben?

*Jetzt interessiere ich mich dafür, wie Du die Hilfe erlebt hast. Auch hier kannst Du einen Punkt zwischen eins und neun vergeben. Die Neun ist der „beste Punkt“ und die Eins der „schlechteste Punkt“.*

**Hilfeverlauf**

4. Es wäre super, wenn Du an die zurückdenkst, die euch geholfen haben. Haben die viel für Dich gemacht? *Neun heißt, Du hast alles allein gemacht. Eins bedeutet, es wurde alles für Dich gemacht. Welchen Punkt zwischen eins und neun vergibst Du?*
- Wieso hast Du diesen Punkt vergeben? (Ad hoc Frage: Kannst Du genau sagen, was für Dich gemacht worden ist?)
5. Konntest Du die vom Jugendamt, die euch geholfen haben, gut erreichen, wenn Du die mal sprechen wolltest?  
*Neun heißt, Du hast die Leute immer erreichen können. Eins bedeutet, Du konntest sie nie erreichen. Welchen Punkt vergibst Du?*
- Wieso hast Du diesen Punkt vergeben?
6. Konntest Du die von der Einrichtung, die euch geholfen haben, gut erreichen, wenn Du die mal sprechen wolltest?  
*Neun heißt, Du hast die Leute immer erreichen können. Eins bedeutet, Du konntest sie nie erreichen. Welchen Punkt vergibst Du?*
- Wieso hast Du diesen Punkt vergeben?
7. Jetzt geht es darum, wie Dich die Helfer/innen von der Einrichtung behandelt haben? (ggf. ergänzend erklären: die vom Verein / vom Träger)  
*Neun heißt, die haben Dich gut behandelt. Eins bedeutet, Du bist nicht gut behandelt worden. Welcher Punkt zwischen eins und neun passt zu dem, was Du erlebt hast?*
- Wieso hast Du diesen Punkt vergeben? (Wie hat sich die gute / nicht gute Behandlung gezeigt?)
8. Und wie war es mit den Sozialarbeiter/innen vom Jugendamt? Wie haben die dich behandelt?  
*Neun heißt, die haben Dich gut behandelt. Eins bedeutet, Du bist nicht gut behandelt worden. Welcher Punkt zwischen eins und neun passt zu dem, was Du erlebt hast?*
- Wieso hast Du diesen Punkt vergeben? (Wie hat sich die gute / nicht gute Behandlung gezeigt?)

*Bei den letzten Fragen geht es darum, wie es Dir nach der Hilfe geht. Hier kannst Du auch wieder Punkte vergeben.*



### Hilfebeendigung

**9.** Geht es Dir jetzt durch die Hilfe besser?

*Die Neun bedeutet, es könnte Dir durch die Hilfe nicht besser gehen. Eins heißt, dass Dir die Hilfe nichts gebracht hat. Welcher Punkt zwischen eins und neun passt?*

- Wieso hast Du diesen Punkt vergeben?

**10.** Hast Du während der Hilfe an Gruppenangeboten teilgenommen?

Wenn ja: Hast Du dort Leute kennengelernt, denen es ähnlich ging wie Dir?

*Neun heißt, mehr Leute, denen es ähnlich ging wie Dir hättest Du nicht kennenlernen können. Eins heißt, Du hast niemanden kennengelernt. Welchen Punkt vergibst Du?*

- Wieso hast Du diesen Punkt vergeben?

**11.** Hast Du durch die Hilfe neue Einrichtungen wie ein Jugendzentrum, Sportverein oder so etwas kennengelernt?

Wenn ja: Wie oft gehst Du da jetzt noch hin?

*Neun heißt, Du besuchst diese Einrichtungen, so oft wie möglich. Eins bedeutet, Du besuchst keine dieser Einrichtungen mehr. Welcher Punkt zwischen eins und neun passt zu Dir?*

- Wieso hast Du diesen Punkt vergeben?

*Vielen Dank, wir sind fast fertig. Das Jugendamt will ja seine Arbeit verbessern. Deswegen ist die letzte Frage noch ganz wichtig.*

### Verbesserungsvorschläge

**12.** Stell Dir vor, Du bist die Chefin / der Chef vom Jugendamt. Was würdest Du so lassen wie es ist?

- Wieso würdest Du das so lassen?

Was würdest Du verändern?

- Wieso würdest Du das anders machen?

*Damit sind wir am Ende. Vielen Dank für das Gespräch. Wenn Du möchtest, zeigen wir Dir die wichtigsten Ergebnisse, wenn wir uns alle Gespräche fertig haben.*