

---

**„Die haben uns schon ziemlich viele Ideen gegeben,  
wie wir Dinge besser machen können.  
Aber umgesetzt haben wir es halt immer.“**

---

**Abschlussbericht zur 3. Adressat:innenbefragung in  
der Grazer Kinder- und Jugendhilfe**

**Hochschule Niederrhein  
SO.CON Institut**

**Prof. Dr. Michael Noack**

Richard-Wagner-Straße 101  
41065 Mönchengladbach





**Hochschule Niederrhein**

**Institut für Forschung und Entwicklung in der Sozialen Arbeit (SO.CON)**

**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>Tabellenverzeichnis</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>5</i></b>
<b><i>1. Befragungszeitraum und Stichprobe</i></b> .....	<b><i>6</i></b>
<b><i>2. Rahmenbedingungen der Interviewdurchführung (Max Kölbl)</i></b> .....	<b><i>8</i></b>
<b><i>3. Ergebnisdarstellung</i></b> .....	<b><i>9</i></b>
<b><i>3.1 Hilfethema</i></b> .....	<b><i>9</i></b>
<b><i>3.2 Hilfebeginn</i></b> .....	<b><i>10</i></b>
<b><i>3.3 Hilfeverlauf</i></b> .....	<b><i>15</i></b>
<b><i>3.4 Hilfebeendigung</i></b> .....	<b><i>39</i></b>
<b><i>3.5 Lob und Verbesserungsvorschläge</i></b> .....	<b><i>50</i></b>
<b><i>4. Methodische Anlage</i></b> .....	<b><i>54</i></b>
<b><i>4.1 Forschungsfragen</i></b> .....	<b><i>54</i></b>
<b><i>4.2 Forschungsmethoden</i></b> .....	<b><i>55</i></b>
<b><i>4.2.1 Quantitativer Baustein</i></b> .....	<b><i>55</i></b>
<b><i>4.2.2 Qualitativer Baustein</i></b> .....	<b><i>57</i></b>
<b><i>4.3 Pretest</i></b> .....	<b><i>59</i></b>
<b><i>Literatur- und Quellenangaben</i></b> .....	<b><i>60</i></b>
<b><i>Anhang</i></b> .....	<b><i>61</i></b>
<b><i>Anhang I: Interviewleitfaden für die Befragung erwachsener Adressat:innen</i></b> .....	<b><i>61</i></b>
<b><i>Anhang II: Interviewleitfaden für die Befragung kindlicher und jugendlicher Adressat:innen</i></b> .....	<b><i>66</i></b>

**Abbildungsverzeichnis**

Abbildung 1: Bereichseinordnung im Vergleich	7
Abbildung 2: Ideen der Adressat:innen für die Hilfestellung	11
Abbildung 3: Verständlichkeit beauftragter Ziele	14
Abbildung 4: Zielumsetzung	15
Abbildung 5: Erreichbarkeit fallzuständiger Fachkräfte	21
Abbildung 6: Zusammenarbeit mit fallzuständigen Fachkräften	24
Abbildung 7: Erreichbarkeit falldurchführender Fachkräfte	30
Abbildung 8: Zusammenarbeit mit falldurchführenden Fachkräften	34
Abbildung 9: Hilfeergebnis	39
Abbildung 10: Kommentare zum Hilfeergebnis	45
Abbildung 11: Fallunspezifische Kontakte	46
Abbildung 12: Fallübergreifende Kontakte	48
Abbildung 13: Verbalisierte Antwortskala	57
Abbildung 14: Endpunkt-Antwortskala	57

**Tabellenverzeichnis**

Tabelle 1: Befragte Personen	7
Tabelle 2: Hilfethemen	10
Tabelle 3: Kommentare der Adressat:innen zur Berücksichtigung ihrer Ideen	13
Tabelle 4: Kommentare zur Zielumsetzung	18
Tabelle 5: Kommentare zur Sinnhaftigkeit beauftragter Ziele	20
Tabelle 6: Kommentare zur Erreichbarkeit fallzuständiger Fachkräfte	23
Tabelle 7: Kommentare zur Zusammenarbeit mit fallzuständigen Fachkräften	29
Tabelle 8: Kommentare zur Erreichbarkeit falldurchführender Fachkräfte	33
Tabelle 9: Kommentare zur Zusammenarbeit mit falldurchführenden Fachkräften	38
Tabelle 10: Lob der Adressat:innen	52
Tabelle 11: Verbesserungsvorschläge der Adressat:innen	53



## Für eilige Leser:innen: das Wichtigste vorab

In diesem Bericht werden die Ergebnisse der dritten Adressat:innenbefragung in der Grazer Kinder- und Jugendhilfe dargestellt. Für einen zügigen Einstieg werden in diesem Abschnitt relevante Befragungsergebnisse zusammengefasst. Interessierte Leser:innen können den Querverweisen („vgl. Kap. ...“) folgen, um die detaillierten Ergebnisdarstellungen, die der Zusammenfassung zugrunde liegen, nachzulesen.

### Befragungszeitraum

29 Adressat:innen konnten von 1. Juli 2021 bis 28. Februar 2022 befragt werden. Kinder ab dem zehnten Lebensjahr und ihre Eltern wurden bei der ersten Kontaktaufnahme darum gebeten, einen Termin für ein Interview zu vereinbaren. Sie konnten entscheiden, ob das Interview telefonisch oder in Räumlichkeiten der FH JOANNEUM stattfindet.

### Methodik

Es wurde eine standardisierte mit einer offenen Befragung kombiniert. Dieselben Fragen wurden geschlossen und offen gestellt. Die geschlossenen Fragen dienten dazu, ein Stimmungsbild zum Hilfeerleben der Adressat:innen einzuholen. Um herauszufinden, weshalb die Befragten Hilfsaspekte positiv oder negativ wahrgenommen haben, wurde dieselbe Frage noch einmal offen gestellt. Bei der Auswertung der offenen Antworten wurden übergreifende Antwortmuster und Einzelaussagen herausgearbeitet. So lassen sich verallgemeinerbare Tendenzen und Einzelperspektiven unterscheiden.

### Befragungsergebnisse

Aus den Antworten geht hervor: Sowohl Kindern und Jugendlichen als auch Erwachsenen ist vor allem eins wichtig: ein respektvoller Umgang auf der Grundlage eines vertrauensbasierten Arbeitsbündnisses. Kompetenzen und Fachwissen werden zwar wahrgenommen, entfalten ihre Wirkung aber erst dann, wenn es den Fachkräften gelungen ist, ein solides Arbeitsbündnis zu schmieden.

Wenn fallzuständige Fachkräfte den Adressat:innen zum **Hilfebeginn** (vgl. Kap. 3.2) vermittelten, dass sie sie wertschätzen und sich versuchen in ihre Situation hinein zu versetzen, ist es Kindern Jugendlichen und Erwachsenen am besten gelungen, sich mit ihren hilfebezogenen Interessen auseinanderzusetzen.

Jugendliche Adressat:innen berichteten, dass ihnen Fachkräfte mit einer solchen Haltung ihre Schüchternheit nehmen konnten, sodass sie ihre Interessen reflektieren und verbalisieren konnten. Bei der Willenserkundung erlebten es vor allem erwachsene Adressat:innen als hilfreich, wenn die Fachkräfte Vorschläge formulierten, wie sie ihre hilfebezogenen Interessen kleinschrittig realisieren können.

Dadurch konnten sie realistisch einschätzen, welche Interessen sich im Hilfeprozess umsetzen lassen und welche nicht. Die Adressat:innen haben es honoriert, wenn diese Handlungsschritte darauf abzielten, dass sie nach der Hilfe wieder auf eigenen Beinen stehen konnten. Ein respektvoller Umgang bei der Interessens- und Willenserkundung bedeutete für die Adressat:innen nicht zuletzt, dass mit ihrer Kritik an vorgeschlagenen Handlungsschritten konstruktiv umgegangen wurde. Vereinzelt kam es dazu, dass nicht alle hilfebezogenen Interessen von den fallzuständigen Fachkräften aufgegriffen wurden (tatsächlich wurde diese Aussage nur von einer Mutter getroffen).

Im Gefährdungsbereich wurde die Ko-Produktion zwischen den Fachkräften und erwachsenen Adressat:innen gefördert, wenn die beauftragten Ziele verständlich formuliert wurden und Fachkräfte bei unklaren Formulierungen den Inhalt erklärten.

Aus den Kommentaren der Adressat:innen zum **Hilfeverlauf** (vgl. Kap. 3.3) lässt sich ableiten, wie fallzuständige und falldurchführende Fachkräfte das Aktivierungsprinzip realisierten. Adressat:innen wurden vor allem dann aktiv, wenn sie von den Fachkräften Tipps, Ratschläge und Hinweise erhielten, wie sich die in der Hilfevereinbarung genannten Handlungsschritte realisieren lassen. Insbesondere die falldurchführenden Fachkräfte haben methodische Vorgehensweisen angewendet, die aus dem Coaching bekannt sind.

Dazu gehören einerseits regelmäßige Treffen, bei denen die Adressat:innen berichten konnten, wie es ihnen geht, welche Handlungsschritte sie umsetzen konnten und welche nicht. Auf Anfrage gaben die falldurchführenden Fachkräfte Tipps, durch welche Vorgehensweisen sich Handlungsschritte in der nächsten Woche umsetzen lassen. Die Adressat:innen hatten in der Regel sieben Tage Zeit, um diese Tipps auszuprobieren und im nächsten Gespräch mit den falldurchführenden Fachkräften zu besprechen, welche Tipps hilfreich gewesen sind und welche nicht. Tatsächlich lässt sich sagen, dass ein übergreifendes Antwortmuster darin besteht, dass es sich um alltagskompatible und somit realisierbare Tipps gehandelt hat. Andererseits - und das gilt sowohl für falldurchführende als auch für fallzuständige Fachkräfte - war ein bewusster Umgang mit Nähe und Distanz ein produktives Schmiermittel für die Ko-Produktion.

*Nähe* äußerte sich in einem wertschätzenden und manchmal auch emotionalen Umgang mit den Adressat:innen. Diese Nähe war vor allem für kindliche und jugendliche Adressat:innen relevant, für die auch der Spaßfaktor im Hilfeprozess nicht zu kurz kommen durfte.

Durch diese Nähe ist es falldurchführenden Fachkräften u.a gelungen, dass Jugendliche Adressat:innen die von ihnen geschaffenen Gelegenheitsstrukturen zur Übernahme von Verantwortung im familiären Alltag nutzten.

*Distanz* bedeutete für die Adressat:innen, dass die Fachkräfte eben doch keine Freund:innen gewesen sind, sondern vor allem ständig über Lösungen nachgedacht haben, wie Adressat:innen möglichst schnell unabhängig von ihnen werden. Vereinzelt thematisierten Adressat:innen, welche ihrer persönlichen Ressourcen von den Fachkräften aufgegriffen und verstärkt wurden, um möglichst zügig die Unabhängigkeit von der Hilfestellung zu ermöglichen.

Außerdem berichteten wenige Adressat:innen auch davon, dass eine gehörige Portion Betreuung durch falldurchführende Fachkräfte für die Realisierung von Handlungsschritten notwendig gewesen ist. Eine weitere Einzelaussage betrifft den Familienstatus von Fachkräften. Eine Mutter ging davon aus, dass Fachkräfte ohne Kinder Familiensituationen schwer einschätzen könnten. Dass die falldurchführenden Fachkräfte nicht nur mit den Eltern, sondern viel intensiver auch mit den Kindern arbeiten sollten, stellt ebenfalls eine Einzelaussage und kein übergreifendes Antwortmuster dar.

Für die coachingorientierte Vorgehensweise der falldurchführenden Fachkräfte war ihre Erreichbarkeit eine notwendige Voraussetzung. Erreichbarkeit bedeutete für die Adressat:innen, dass sie verschiedene Kommunikationskanäle nutzen konnten, um bei spontanem Gesprächsbedarf die falldurchführenden Fachkräfte zu kontaktieren. Auch zügige Rückrufe bedeuteten für die Adressat:innen eine gute Erreichbarkeit. Erreichbarkeit war für die Adressat:innen ferner ferner gegeben, wenn bereits zu Hilfebeginn abgesprochen wurde, dass regelmäßige Treffen, beispielsweise eines pro Woche, an einem bestimmten Wochentag zu einer festgelegten Uhrzeit stattfinden.

Einzelkommentare zur Erreichbarkeit fallzuständiger Fachkräfte beziehen sich auf den Eindruck, dass sich fallzuständige Fachkräfte nach der Übergabe der Hilfe an die falldurchführenden Fachkräfte bis zum Abschlussgespräch zurückgezogen haben.

Bei Hilfestellungen im Gefährdungsbereich verdeutlichte sich die Rolle des Arbeitsbündnisses. Adressat:innen standen insbesondere dann hinter den beauftragten Zielen, wenn es Fachkräften gelungen ist, sie trotz ihres Machtüberschusses mit den Adressat:innen auszuhandeln. Wenn erwachsene Adressat:innen den Fachkräften vertrauten und davon ausgingen, dass diese nur ihr Bestes wollen, haben sie die beauftragten Ziele akzeptiert, auch wenn sie diese inhaltlich nicht verstanden haben.

Das Coachingprinzip, das von den Befragten während des Hilfeverlaufs als hilfreich erlebt wurde, spiegelte sich auch in ihren Aussagen zur **Hilfebeendigung** wieder (vgl. Kap. 3.4). Hinweise und Ratschläge zu Kommunikation mit den Kindern, zum Einfinden in die Rolle als Elternteil, zur elterlichen Erziehungskooperation und zum Einleben im Ankunftsland Österreich waren nicht nur

während des Hilfeverlaufs relevant um Handlungsschritte zu realisieren. Diese Tipps boten vielen Adressat:innen auch eine Orientierung für die Gestaltung des familiären Alltags nach der Hilfebeendigung.

Allerdings gibt es ein übergreifendes Antwortmuster, aus dem hervorgeht, dass durch neue familiäre Herausforderungen einmal erreichte Verbesserungen nicht aufrechterhalten werden konnten.

Daher besteht ein **Verbesserungsvorschlag** (vgl. Kap. 3.5), den verschiedene Adressat:innen unabhängig voneinander formuliert haben, darin, entweder konstante Hilfen zu installieren, die stetig weiterlaufen, sodass bei neuen Herausforderungen zügig Kontakt zu den Fachkräften aufgenommen werden kann. Diesem Antwortmuster steht jedoch ein Antwortmuster gegenüber, das auf noch mehr Aussagen von Adressaten basiert, aus dem hervorgeht, dass insbesondere falldurchführende Fachkräfte angeboten haben, bei erneutem Hilfebedarf kontaktiert werden zu können.

Fallunspezifische Ressourcen und fallübergreifende Kontakte wurden von den Adressat:innen mehrheitlich als Stabilisierungsfaktor für Hilfeergebnisse benannt, wenn diese anschlussfähig an das Hilfethema gewesen sind. Allerdings ist einschränkend hinzuzufügen, dass insbesondere die in Gruppenangeboten geknüpften Kontakte zu Personen in ähnlichen Lebenssituationen keinen Bestand über das Gruppenangebot hinaus hatten.

## Einleitung

Das Jugendamt der Stadt Graz hat die FH JOANNEUM und das Institut SOCIAL.CONCEPTS (SO.CON) der Hochschule Niederrhein beauftragt, jährlich eine Adressat:innenbefragung durchzuführen. Durch die Befragung soll rekonstruiert werden, wie die Adressat:innen den Hilfeprozess wahrgenommen und welche Hilfefolgen sich aus ihrer Sicht eingestellt haben. Dabei ist die Frage leitend, ob die Menschen ihre Selbsthilfepotenziale entfalten konnten, indem sie dabei unterstützt wurden, ausgehend von ihrem Willen ihre persönlichen Ressourcen zu stabilisieren und sozialräumliche Ressourcen zu nutzen.

Um diese Frage aus Adressat:innenensicht empirisch zu bearbeiten sind quantitativ angelegte und zeitvergleichende Wirkungsanalysen nicht ausreichend. Lebensweltliche Perspektiven auf den Hilfeprozess und auf die Hilfefolgen lassen sich durch Vorher-Nachher-Untersuchungsdesigns aus zwei Gründen nicht erschöpfend rekonstruieren:

1. Wird die Lebenssituation der Menschen zum Hilfebeginnen mit ihrer Situation nach dem Hilfeprozess verglichen, lässt sich der Hilfeprozess zwischen beiden Zeitpunkten nicht umfassend analysieren. Dies gelingt besser durch eine Rekonstruktion des Hilfeprozesses aus Adressat:innensicht. Diese Rekonstruktion wurde im Rahmen der Adressat:innenbefragung erreicht, indem eine standardisierte Befragung mit einer qualitativen kombiniert wurde (vgl. Kap. 4).
2. Hilfefolgen, die durch einen Vergleich der Lebenssituation der Menschen zum Hilfebeginnen mit ihrer Situation nach dem Hilfeprozess ermittelt werden, lassen sich nicht allein auf den Hilfeprozess zurückführen. Dafür müssten alle Kontextfaktoren, die sich während des Hilfeprozesses ebenfalls auf den Alltag der Adressat:innen ausgewirkt haben kontrolliert werden (bspw. Gespräche mit neuen Freund:innen oder Kolleg:innen, die Verantwortungsübernahme für ein neues Haustier, neue Hobbys, veränderte Freizeitgewohnheiten, der Umzug in eine andere Wohngegend, etc.). Dies lässt sich forschungsmethodisch kaum bewerkstelligen. Im Rahmen der Adressat:innenbefragung wurden Eltern und Kinder gefragt, ob sich neben dem Hilfeprozess weitere Faktoren auf die Situation nach der Hilfe ausgewirkt haben. (vgl. Anhang).

Durch die Adressat:innenbefragung ließ sich demnach rekonstruieren,

- ob sich die Menschen mit ihren Interessen und Ideen in die Hilfestaltung einbringen konnten,
- warum sie sich aktiv an der Hilfedurchführung beteiligt haben oder nicht,
- ob und welche personale Ressourcen durch den Hilfeprozess stabilisiert werden konnten,
- welche Rolle sozialräumliche Ressourcen gespielt haben,
- zu welchen Folgen die Hilfe geführt hat und
- ob es neben dem Hilfeprozess weitere Faktoren gab, die sich auf das Hilfeergebnis ausgewirkt haben.

In diesem Bericht werden die Ergebnisse der dritten Befragungsrunde dargestellt. Die Ergebnisdarstellung beginnt mit einer Beschreibung des Befragungszeitraums und der Stichprobe. Sodann werden die Befragungsergebnisse zum Hilfebeginn, zum Hilfeverlauf und zur Hilfebeendigung dargestellt.

## 1. Befragungszeitraum und Stichprobe

Ursprünglich war vorgesehen, dass die Befragung zwischen dem 1. Juli 2021 und dem 30. Oktober 2021 stattfindet. In Absprache mit dem Auftraggeber wurde der Befragungszeitraum bis zum 28.2.2022 ausgeweitet. Außerdem wurde mit dem Auftraggeber besprochen, dass sowohl die fallzuständigen Fachkräfte des Jugendamts als auch die falldurchführenden Fachkräfte der Hilfeträger alle Adressat:innen (Eltern und ihre Kinder ab dem zehnten Lebensjahr), deren Hilfe zwischen dem 1. Juli 2021 und dem 28.2.2022 abgeschlossen wurde, über die Studie informieren und ihnen anbieten, an der Adressat:innenbefragung teilzunehmen.

Die Teilnahme an der Befragung wurde mit einer Einverständniserklärung bekräftigt und vom Jugendamt wurde ein Einkaufsgutschein (im Wert von 40 Euro, wenn ein Familienmitglied teilnimmt und jeweils 10.- Euro für jedes weitere teilnehmende Familienmitglied) in Aussicht gestellt.

Zwischen dem 1. Juli 2021 und dem 28.2.2022 wurden von den Fachkräften des Jugendamts 31 Einverständniserklärungen eingeholt. Von diesen 31 Personen haben 29 an der Befragung teilgenommen.

Zu den Fragen, ob alle Familien, die in diesem Zeitraum die Hilfe abgeschlossen haben, über die Befragung informiert wurden und wie viele Hilfeabschlüsse in diesen Zeitraum fallen, liegen dem Forscher:innen-Team keine Informationen vor. In der Stichprobe kann es zu Verzerrungen gekommen sein, wenn nicht allen Personen, die in dem oben genannten Zeitraum ihre Hilfe abgeschlossen haben, angeboten wurde, an der Befragung teilzunehmen.

Der Vorschlag des Forscher:innen-Teams, über einen Vergleich der Grundgesamtheit<sup>1</sup> mit der Erhebungsgesamtheit<sup>2</sup> zu ermitteln, ob die Befragungsergebnisse repräsentativ sind, ließ sich nach Aussagen des Auftraggebers aufgrund fehlender Daten zur Grundgesamtheit nicht realisieren.

Aus Tabelle eins geht hervor welche Personen an der Befragung teilgenommen haben.

---

<sup>1</sup> Alle zwischen dem 1. Juli 2021 bis zum 28. Februar 2022 abgeschlossenen Hilfen.

<sup>2</sup> Alle befragten Adressat:innen, deren Hilfe zwischen dem 1. Juli 2021 bis zum 28. Februar 2022 abgeschlossen wurde.

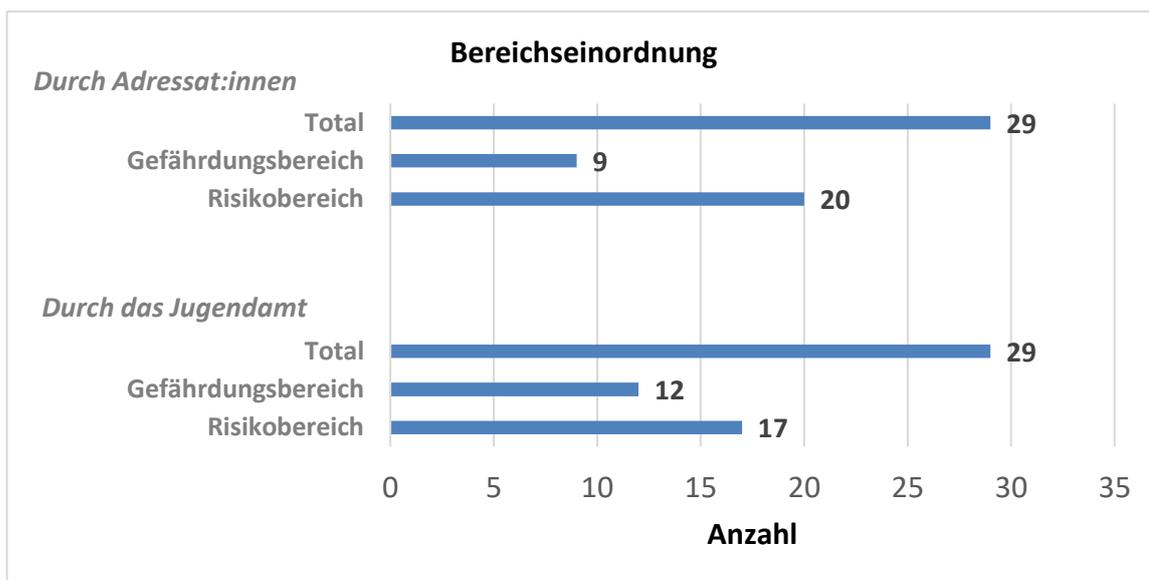
Befragte Person	Häufigkeit
Elternteil: Mutter	19
Elternteil: Vater	4
Kind: Tochter	3
Kind: Sohn	1
Großelternanteil: Oma	1
Stiefmutter	1
Total	29

Von den 29 Personen hatten dreizehn eine Migrationsgeschichte. Von diesen dreizehn Personen haben fünf um ein gedolmetschtes Interview ersucht.

Die Adressat:innen wurden darum gebeten zu schildern, wie es zur Zusammenarbeit mit der Jugendhilfe gekommen ist, damit das Hilfethema für die Befragung transparent wurde. Dabei wurde ebenfalls erfragt, ob sich die Hilfe im Risiko- oder im Gefährdungsbereich bewegt hat.

**Tabelle 1: Befragte Personen**

Da sich nicht alle Adressat:innen sicher gewesen sind, ob dem Hilfeprozess freiwillige oder beauftragte Ziele zugrunde lagen, wurden diese Angaben mit Informationen des Jugendamts verglichen. Aus Abbildung eins geht hervor, dass die Bereichseinordnung durch die Adressat:innen nicht immer mit der Bereichseinordnung durch das Jugendamt übereinstimmt.



**Abbildung 1: Bereichseinordnung im Vergleich**

Wir vermuten, dass dies entweder mit Sprachhürden zu tun hat, weil zwei Personen, die ihre Hilfe nicht in den Bereich eingeordnet haben, wie sie durch das Jugendamt eingeordnet wurde, der deutschen Sprache nicht vollumfänglich mächtig gewesen sind. Bei den anderen Personen ist schwer zu sagen, weshalb ihre Bereichseinordnung nicht mit der des Jugendamts übereinstimmt. Für die Befragung waren die Angaben der Adressat:innen leitend. Personen, die angaben, ihre Hilfe habe sich im Risikobereich bewegt, wurde zum Hilfebeginn eine andere Frage gestellt, als Personen die mitteilten, dass dem Hilfeprozess beauftragte Ziele zugrunde lagen.

Bevor die Befragungsergebnisse dargestellt werden, gehen wir auf die Rahmenbedingungen der Interviewdurchführung ein.

## 2. Rahmenbedingungen der Interviewdurchführung (Max Kölbl)

Adressat:innen des Amts für Kinder, Jugend und Familie wurden am Ende ihres Abschlussgespräches von den Fachkräften über die Möglichkeit zur Teilnahme an der Befragung aufgeklärt und um Ihre Einwilligung gebeten. Anhand eines Aufklärungsbogens und unter Möglichkeit zur Rückfrage an die betreuenden Fachkräfte konnten sich die Adressat:innen umfassend informieren und im gegebenen Fall unter den Voraussetzungen der Freiwilligkeit, Informiertheit, Ausdrücklichkeit und Widerrufbarkeit zustimmen. In der auf eine Zustimmung folgenden Kontaktaufnahme durch die FH JOANNEUM wurde das Interview als Telefoninterview angeboten, mit dem Zusatz, bei Wunsch von Seiten der teilnehmenden Personen, dieses vor Ort in einem Face-to-Face-Setting durchführen zu können. Als Kompensation erhielten Teilnehmende einen Gutschein der Stadt Graz für ihren Aufwand.

Tatsächlich fanden von den 29 durchgeführten Interviews schlussendlich 26 am Telefon und drei an der FH JOANNEUM im Face-to-Face-Setting statt. Der hohe Anteil an Interviews, die am Telefon gewünscht wurden, kann zum einen aus dem nach wie vor bestehenden Infektionsgeschehen von COVID-19 im Zeitraum der Erhebungsphase, aber vor allem durch praktische Aspekte erklärt werden. Eine Teilnahme, die mit dem eigenen Telefon an jedem ruhigen Ort möglich ist und sich leicht mit beruflichen, häuslichen und erzieherischen Pflichten kombinieren lässt und überdies keine Anfahrt verursacht, wird von den Adressat:innen sehr gerne angenommen. Gleichzeitig bietet die Teilnahme vor Ort eine gute Alternative für jene, die gerne persönlich mit der interviewenden Person sprechen möchten. Die Durchführung des Interviews vor Ort unterschied sich im Ablauf kaum von den Telefoninterviews, da der Leitfaden in der überarbeiteten Version des 3. Durchgangs der Adressat:innenbefragung als Telefonleitfaden konzipiert war und im Setting vor Ort in derselben Weise angewandt wurde.

In der Interviewdurchführung waren Kenntnisse der Kinder- und Jugendhilfe auf Seiten des Instituts für Soziale Arbeit der FH JOANNEUM sehr wichtig und hilfreich, da sich die Vertrautheit mit den Arbeitsprozessen des Amts positiv auf die Teilnehmenden auswirkte und ihnen die Ausführungen erleichterte. Die Punktevergabe auf der vorgegebenen Punkteskala von eins bis neun (vgl. Kap. 4), welche die Teilnehmenden in den meisten Fragen vornehmen sollten, stellte nur in seltenen Fällen eine Schwierigkeit dar. In gegebenem Fall wurde die Hilfsstruktur des Leitfadens in Form von Anweisungen und Beispielen zur Erklärung der Skala verwendet. Aufgrund der sensiblen Inhalte des Interviews wurde für die erste Kontaktaufnahme mit den Teilnehmenden viel Zeit eingeplant, um deren Fragen zur Studie gleich von Beginn an ausführlich zu beantworten und ihnen mögliche Zweifel zu nehmen. Die meisten Interviews dauerten schlussendlich zwischen 15 und 30 Minuten und wurden in 24 Fällen auf Deutsch sowie je einmal auf Arabisch, Englisch und Türkisch und zweimal auf Persisch durchgeführt. Dabei wurde die Interviewleitung in den auf Türkisch, Arabisch sowie Persisch geführten Interviews durch eine Dolmetscherin assistiert.

### 3. Ergebnisdarstellung

Die Befragungsergebnisse werden entlang der vier Themenbereiche Leitfadens (vgl. Anhang) vorgestellt:

1. Hilfethema,
2. Hilfebeginn,
3. Hilfeverlauf,
4. Hilfebeendigung sowie
5. Lob und Verbesserungsvorschläge.

Zu jeder Frage werden zunächst die Punktvergaben durch die Adressat:innen grafisch dargestellt. Anschließend wird mit den qualitativ rekonstruierten Hilfeverläufen geschildert, aufgrund welcher subjektiven Erfahrungen die Adressat:innen zu den Punktverteilungen gekommen sind. Dabei werden Antwortmuster herausgearbeitet, die unterschiedliche Adressat:innen unabhängig voneinander gegeben haben. Auch Aussagen, die nur von einzelnen oder wenigen Adressat:innen getroffen wurden,<sup>3</sup> werden thematisiert.

#### 3.1 Hilfethema

Zu Beginn wurden die Adressat:innen gebeten zu schildern, wie es zur Hilfestellung durch das Jugendamt gekommen ist. Die Hilfethemen lassen sich Tabelle zwei entnehmen.

Hilfethemen	Befragte <sup>4</sup>
Stabilisierung des familiären Zusammenlebens in Familien mit <ul style="list-style-type: none"> <li>• psychisch erkrankten Kindern,</li> <li>• minderjährigen und schwangeren Kindern oder</li> <li>• pubertätsbedingten Eltern-Kind-Konflikten.</li> </ul>	TK_SRT_01-14 TK_SRT_02-04 TK_SRT_01-15 TK_SRT_01-16 TK_SRT_04-07 TK_SRT_03-19 TK_SRT_03-20 TK_SRT_01-21 TK_SRT_02-23 TK_SRT_02-24 TK_SRT_02-25

<sup>3</sup> Aussagen, die von weniger als drei Personen getroffen wurden, gelten als Antworten, die nur von einer oder wenigen Person(en) gegeben wurden.

<sup>4</sup> Aus datenschutzrechtlichen Gründen kann nicht angegeben werden, um welche Personen es sich handelt. Daher wird mit Befragungskürzeln gearbeitet, die folgende Bedeutung haben: TK = Transkript / SRT= Sozialraum / Nummer des Sozialraums / laufende Nummer der Befragung.

Hilfethemen	Befragte <sup>4</sup>
	TK_SRT_03-27 TK_SRT_03-28 TK_SRT_03-29
Unterstützung Alleinerziehender <ul style="list-style-type: none"> <li>• ohne Obdach,</li> <li>• mit psychischen Erkrankungen oder</li> <li>• die neu nach Graz gezogen sind</li> </ul> beim Umgang mit neugeborenen Kindern.	TK_SRT_03-01 TK_SRT_03-02 TK_SRT_02-08 TK_SRT_01-22
Vermittlung bei scheidungsbedingten familiären Herausforderungen.	TK_SRT_03-10 TK_SRT_04-11 TK_SRT_04-12 TK_SRT_03-13 TK_SRT_02-26
Abklärung des Verdachts auf Kindeswohlgefährdung.	TK_SRT_01-17 TK_SRT_02-18 TK_SRT_02-03 TK_SRT_02-06
Unterstützung von Eltern und ihren Kindern bei der Bewältigung von Mobbing Erfahrungen in der Schule.	TK_SRT_01-05
Unterstützung einer jugendlichen Person, <sup>5</sup> die von ihren Eltern des heimischen Haushalts verwiesen wurden.	TK_SRT_01-09

**Tabelle 2: Hilfethemen**

Den obsorgeberechtigten Adressat:innen wurde angeboten, dass auch ihre Kinder ab dem zehnten Lebensjahr an der Befragung teilnehmen können. Fünf obsorgeberechtigte Adressat:innen willigten in die Befragung ihrer Kinder ein (vgl. graue Markierungen in Tabelle 2). Bei der Ergebnisdarstellung werden ihre Antworten vergleichend erörtert.

### 3.2 Hilfebeginn

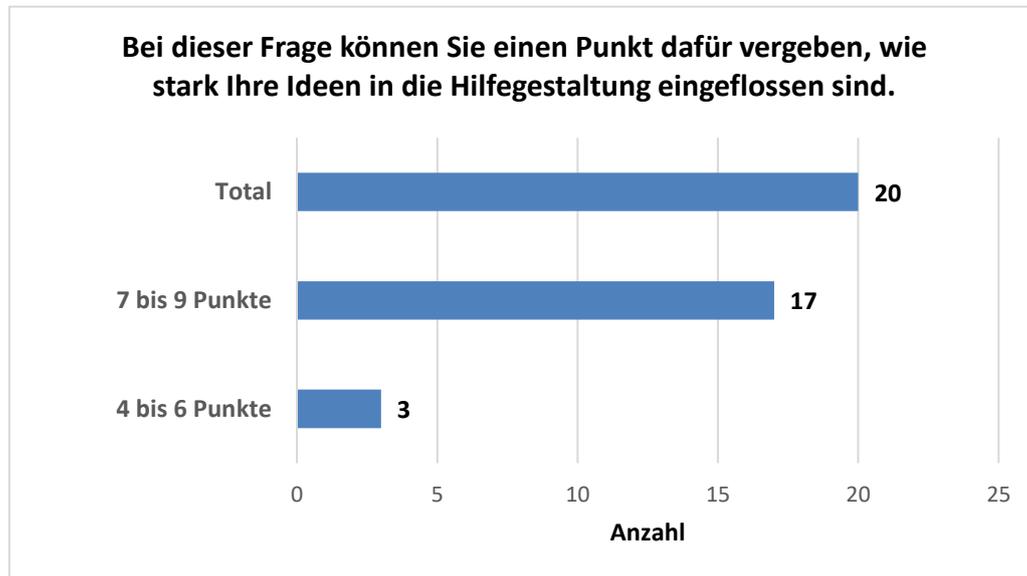
Adressat:innen, die sich bei der Schilderung des Hilfethemas in den Risikobereich eingeordnet haben, wurde anschließend folgende Frage gestellt:

*Bei dieser Frage können Sie einen Punkt dafür vergeben, wie stark Ihre Ideen in die Hilfestellung eingeflossen sind. Neun bedeutet, stärker hätten Ihre Ideen nicht berücksichtigt werden können.*

<sup>5</sup> Befragte zwischen dem 10. und dem vollendeten 12. Lebensjahr werden in dieser Studie als Kinder bezeichnet und zwischen dem 13. und dem vollendeten 17. Lebensjahr als Jugendliche.

*Eins bedeutet, Sie wurden überhaupt nicht nach Ihren Ideen gefragt. Welcher Punkt zwischen eins und neun passt zu Ihren Erlebnissen?*<sup>6</sup>

Die Punktvergaben, die die Befragten vorgenommen haben, lassen sich Abbildung zwei entnehmen.



**Abbildung 2: Ideen der Adressat:innen für die Hilfestaltung**

Nachdem die Befragten einen Punkt vergeben haben, wurden sie darum gebeten, ihre Punktvergabe zu kommentieren: *Wieso haben Sie diesen Punkt vergeben?*

Durch die Kommentare ließ sich der Hilfeprozess aus Adressat:innensicht rekonstruieren. Die rekonstruierten Hilfeprozesse wurden miteinander verglichen. Dabei wurden Aussagen, die sich ähneln und Angaben, die nur vereinzelt gemacht wurden, herausgearbeitet. Nachfolgend werden Aussagen, die sich ähneln und Antworten, die sich von übergreifenden Aussagemustern unterscheiden, mit exemplarischen Zitaten tabellarisch dargestellt.

---

<sup>6</sup> Für Kinder und Jugendliche wurde ein separater Leitfaden mit altersgerechten Fragen entwickelt, die inhaltlich jedoch den Fragen entsprechen, die auch den Erwachsenen gestellt wurden. Beide Leitfäden finden sich im Anhang.

Punktvergabe	Aussagen, die <i>unterschiedliche Personen unabhängig voneinander</i> getroffen haben.	Antworten, die nur <i>von einer oder zwei Person(en)</i> gegeben wurden.
<b>7 bis 9 Punkte<sup>7</sup></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mehrere Adressat:innen schilderten unabhängig voneinander, dass ihre Interessen und ihre Ideen zur Interessensrealisierung den Ausgangspunkt der Hilfestaltung bildeten:  <i>„Ja so neun, weil (..) das hab eigentlich eh alles ich gesagt. Es ist dann nur direkt dort aufgeschrieben worden, dass wir uns an dem festhalten.“</i> (TK_SRT-03_02: 1, vgl. auch: TK_SRT-03_03: 1; TK_SRT-02_04: 1; TK_SRT-04_11: 1; TK_SRT-4_12: 1, TK_SRT-03_13: 1; TK_SRT-03_19: 1; TK_SRT-02_26: 1; TK_SRT-03_29: 1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Für eine Mutter war es nicht nur hilfreich, dass sie ihre auf den Hilfeprozess bezogenen Interessen äußern konnte. Sie erlebte darüber hinaus Vorschläge der fallzuständigen Fachkräfte zur Interessensrealisierung als hilfreich. (vgl. TK_SRT-04-_07: 1; vgl. auch: TK_SRT-03_19: 1)</li> <li>Eine Jugendliche hob die Interaktionskompetenz der fallzuständigen Fachkraft hervor, ihrer Schüchternheit zu begegnen:  <i>„Tatsächlich neun, nur ich bin halt eine schüchterne Person und ich hab dann nicht so viele Dinge gesagt und ja, eigentlich neun.“</i> (TK_SRT-03_20: 1)</li> <li>Eine Mutter mit Migrationserfahrung hob die Unterstützung durch die fallzuständigen Fachkräfte bei der Auseinandersetzung mit ihren auf den Hilfeprozess bezogenen Interessen hervor:  <i>„Sie haben mir die Schritte ganz gut erklärt. (...). Meine Wünsche und Äußerungen waren die Basis für die Ziele. Deswegen kann ich sagen, dass ich hinter den Zielen stand. Und sie haben den Zielen auch Punkte hinzugefügt, dass es besser für mich ist. Für die war es auch wichtig, dass ich selbständig auf beiden Beinen stehe.“</i> (TK_SRT-01_22: 1 [übersetzte Aussage])</li> </ul>

<sup>7</sup> Drei Befragte kommentierten ihre Vergabe von sieben, acht oder neun Punkten nicht (vgl. TK\_SRT-03\_10: 1; TK\_SRT-01\_14: 1; TK\_SRT-03\_28: 1).

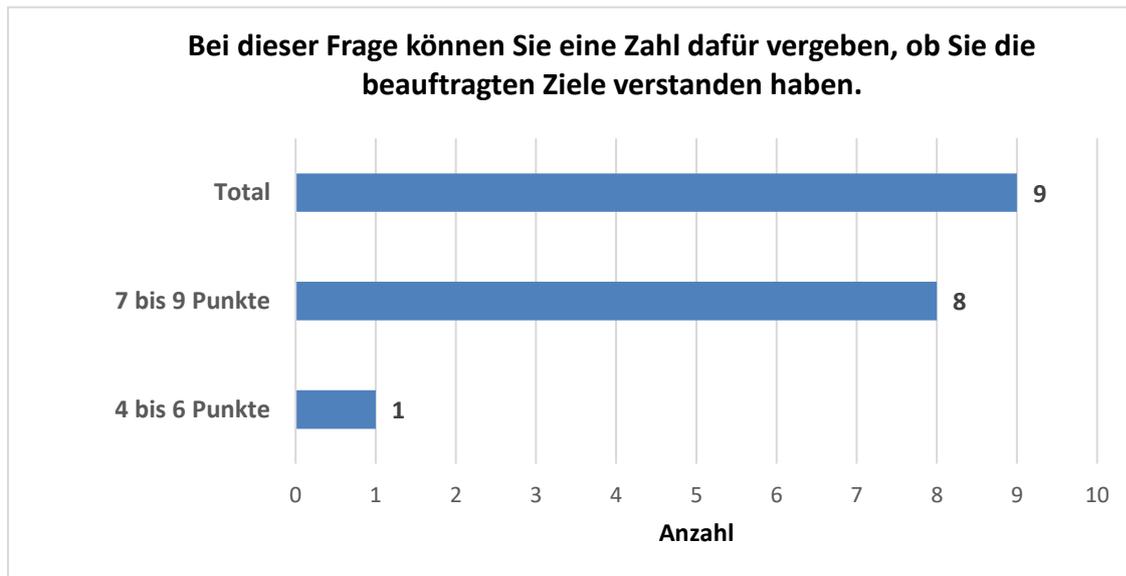
Punktvergabe	Aussagen, die <i>unterschiedliche Personen unabhängig voneinander</i> getroffen haben.	Antworten, die nur <i>von einer oder zwei Person(en)</i> gegeben wurden.
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine Mutter wurde nicht nur nach ihren Interessen gefragt. Sie erlebte auch einen konstruktiven Umgang mit Kritik: <i>„Ja. Sicher. Ich habe da immer was dazusagen können und alles. Oder wenn’s mir nicht gepasst hat, oder sonst irgendwas, habe ich auch meine Meinung sagen dürfen.“</i> (TK_SRT-02_08: 1)</li> </ul>
<p><b>4 bis 6 Punkte</b></p>	<p>/</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine Mutter schilderte, dass ihre Themen für die Hilfestellung nicht aufgegriffen worden seien: <i>„Ich war bei mehreren Treffen vom Träger xy und bei dem einen ging es um Erziehungstipps in der Gruppe, was mir persönlich aber nicht wirklich geholfen hat. Deswegen habe ich mich mit dem Jugendamt besprochen und gesagt, das ist nichts für mich. Ich brauche spezielle Sachen für meinen Buben und nicht das Gesamte.“</i> (TK-SRT-02_25: 1)</li> <li>• Zwei Adressat:innen berichteten davon, dass nicht nur ihre Ideen Ausgangspunkt der Hilfestellung waren, sondern auch jene der Fachkräfte: <i>„Ein Teil ist von mir gekommen, ein Teil vom Jugendamt. Da würde ich 5 nehmen.“</i> (TK_SRT-01_15: 1; vgl. auch: TK_SRT-01_16: 1)</li> </ul>

**Tabelle 3: Kommentare der Adressat:innen zur Berücksichtigung ihrer Ideen**

Adressat:innen, die ihre Hilfe in den Gefährdungsbereich einordneten, wurden gebeten folgende Frage zu beantworten:

*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?*

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



**Abbildung 3: Verständlichkeit beauftragter Ziele**

Alle acht Adressat:innen, die sieben, acht oder neun Punkte vergeben haben, wiesen darauf hin, dass ihnen die beauftragten Ziele von den fallzuständigen Fachkräften erklärt wurden, sodass die Adressat:innen aus den beauftragten Zielen ableiten konnten, was das Jugendamt von ihnen erwartet.

*„Ehm mir wurde auch erklärt, wenn ich etwas nicht verstanden habe. Also ich würde 9 sagen. Und ich habe alles verstanden dann.“* (TK\_SRT-01\_09: 1; vgl. auch: TK-SRT-03\_01: 1; TK\_SRT-01\_05: 1; TK\_SRT-01\_17: 1; TK\_SRT-02\_18: 1; TK\_SRT-02\_23: 1; TK\_SRT-02\_24: 1; TK\_SRT-02\_27: 1)

Ein befragter Vater hat sechs Punkte vergeben, weil er die beauftragten Ziele inhaltlich nicht umfassend verstanden hat, sodass ihm auch unklar gewesen ist, was das Jugendamt von ihm erwartet hat:

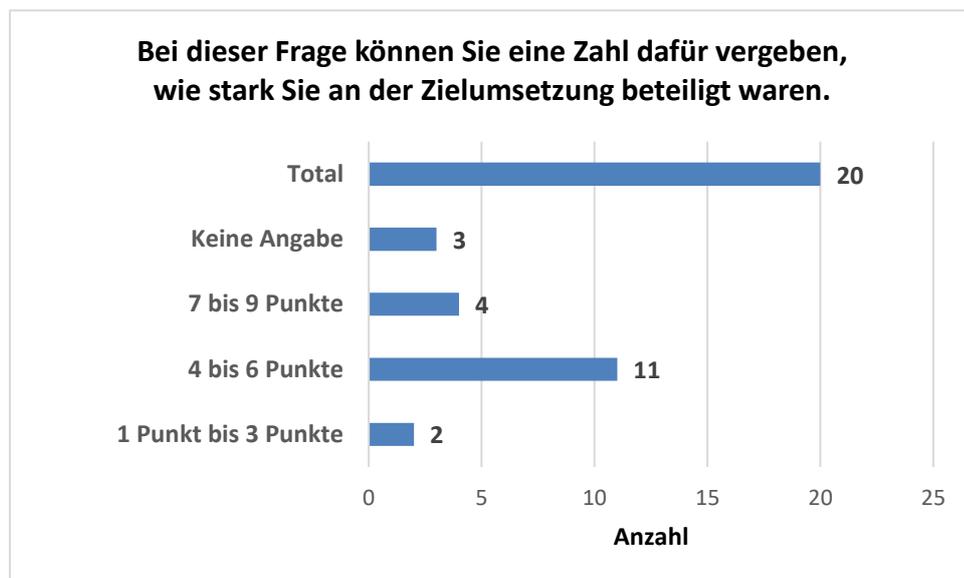
*„Weil ich die nicht alle gut verstanden habe, sondern nur manche. Sechs trifft das. (...) Vor allem wie ich mit den Leuten vom Jugendamt zusammenarbeiten sollte.“* (TK\_SRT-01\_21: 1)

### 3.3 Hilfeverlauf

Adressat:innen, die ihre Hilfe dem Risikobereich zugeordnet haben, wurden gebeten, folgende Frage zu beantworten:

*Bei der folgenden Frage können Sie eine Zahl dafür vergeben, wie stark Sie an der Umsetzung 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?*

Die Punktvergaben der Befragten sind in Abbildung vier visualisiert.



**Abbildung 4: Zielumsetzung**

Auch bei dieser Frage erhielten die Befragten die Möglichkeit, die Gründe für ihre Punktvergabe zu schildern. Schilderungen, die sich ähneln und Angaben, die nur vereinzelt vorgenommen wurden, werden nachfolgend tabellarisch dargestellt.

Punktvergabe	Aussagen, die <i>unterschiedliche Personen unabhängig voneinander getroffen haben.</i>	Antworten, die nur <i>von einer oder zwei Person(en) gegeben wurden.</i>
<p><b>7 bis 9 Punkte</b></p>	<p>Die Fachkräfte haben zu Hilfebeginn Vorschläge unterbreitet, die drei Adressat:innen dazu in die Lage versetzt haben, ihre Ziele im weiteren Hilfeverlauf allein realisieren zu können:</p> <p><i>„Also ganz ehrlich, ich habe viele meiner Ziele erreicht. Ich muss ehrlich sagen, ich hatte keine Hoffnung bezüglich meiner Tochter gehabt. Ich dachte, dass meine Tochter gar nicht mitmachen wird. Ich habe als Mutter auch viel versucht, aber meine Angehensweise als Mutter kann falsch gewesen sein oder ich habe einfach falsch gehandelt. Sie haben mir die Richtung gezeigt und erklärt, wie ich mit meiner Tochter am besten umgehen sollte. Dadurch hat sich meine Tochter auch positiv verändert.“</i> (TK_SRT-02_26: 2; vgl. auch: TK_SRT-02_11: 1; TK_SRT-04_07: 1)</p>	<p>Für eine befragte Mutter war es selbstverständlich, dass sie ihre Ziele vorrangig eigenaktiv umsetzt. Es habe keinen Grund für die Fachkräfte gegeben, für sie aktiv zu werden, weil sie sich freiwillig an das Jugendamt gewendet hat:</p> <p><i>„Ja ich würde sagen acht, weil bisschen was haben sie mitgetan, aber dadurch das ich die Obsorge behalten habe und es ja wirklich von meiner Seite aus dieser Hilferuf und diese ansuchen von Hilfe gewesen ist. Es war ja nicht so, dass es geheißen hat, sie wird mir weggenommen, wenn ich das jetzt nicht mache oder sie haben das Gefühl, dass das Kind jetzt vernachlässigt wird, so überhaupt nicht.“</i> (TK_SRT-03_02: 2)</p>
<p><b>4 bis 6 Punkte</b></p>	<p>Mehrere Befragte berichteten von einer engmaschigen Begleitung. Sie hätte ihre Ziele zwar überwiegend allein realisiert. Es gab jedoch regelmäßige Treffen mit falldurchführenden Fachkräften, bei denen sie Handlungsschritte für die weitere Zielumsetzung vorgeschlagen haben.</p> <p><i>„Also ich bin immer zu diesen Treffen gegangen und habe das dann zu Hause eben umgesetzt. Und beim nächsten Gespräch haben wir das, noch einmal Revue passieren lassen. Und ich habe dann gesagt, was ich habe umsetzen können und was eben nicht.“</i> (TK_SRT-02_25: 2; vgl. auch: TK_SRT-03_19: 2; TK_SRT-</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Für eine Mutter sei das Jugendamt für die Umsetzung ihrer Ziele lediglich finanziell relevant gewesen, weil es die Kosten für den Hortbesuch ihres Sohnes übernommen habe. Mit den fallzuständigen Fachkräften habe sie vorrangig ihre Probleme erörtert, was ihr jedoch nicht geholfen habe:</li> </ul> <p><i>„Wir haben immer nur im Jugendamt geredet über die Probleme und (...) es hat nicht so geholfen. Die Probleme. Wir kämpfen. (...) Ich habe auch viel alleine gemacht. Vielleicht mehr als Jugendamt.“</i> (TK_SRT-03_13: 2)</p>

Punktvergabe	Aussagen, die <i>unterschiedliche Personen unabhängig voneinander</i> getroffen haben.	Antworten, die nur <i>von einer oder zwei Person(en)</i> gegeben wurden.
	03_03: 2; TK_SRT-02_06: 1; TK_SRT-03_10: 1; TK_SRT-01_15: 1; TK_SRT-03_20: 2; TK_SRT-02_04: 1; TK_SRT-02_08: 2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine Mutter ging darauf ein, dass sie nicht alle ihre Ziele umsetzen konnte, da sich der Kontakt zu einem hilferelevanten Verein trotz der Unterstützung einer falldurchführenden Fachkraft nicht herstellen ließ: <i>„(...) weil das eine Ziel ist noch nicht erreicht, das liegt aber nicht an uns sondern an diesem Verein xy, der sich bis jetzt tot stellt und auf alle Anfragen die der Herr xy [die falldurchführende Fachkraft] da schon gestellt hat nicht reagiert.“</i> (TK_SRT-01_14: 2)</li> </ul>
<b>Ein Punkt bis 3 Punkte</b>	/	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Für eine Mutter war die Übernahme von Handlungsschritten für die Zielumsetzung durch die falldurchführende Fachkraft hilfreich, weil es ihr allein nicht gelungen sei, diese Handlungsschritte zu realisieren. <i>„Ja, weil ich das alleine versucht habe über die Jahre und es nicht funktioniert hat. Mein Ex-Mann hat mich nie so wahrgenommen. Und doch mit dem Jugendamt, mit dem Herrn, der immer mit uns zusammengearbeitet hat und weil er älter und natürlich erfahrener war, hat er dort einen Durchbruch gehabt. Auch bei mir natürlich. Ich hab Selbstzweifel (...) Ich hab es versucht, bei mir hat es nicht geklappt aber mit ihm hat es ja geklappt.“</i> (TK_SRT-04_12: 2)</li> </ul>

Punktvergabe	Aussagen, die <i>unterschiedliche Personen unabhängig voneinander getroffen haben.</i>	Antworten, die nur <i>von einer oder zwei Person(en) gegeben wurden.</i>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Ein Kind berichtete, dass die Fachkräfte sehr aktiv gewesen seien, konnte sich aber nicht genau an die Aktivitäten erinnern:  <i>„IP<sup>8</sup>: Drei, hmhm, also sie haben schon sehr viel gemacht eigentlich auch.</i>  <i>I<sup>9</sup>: Kannst Du noch Dich erinnern was sie zum Beispiel für dich gemacht haben, nur so als Beispiel?</i>  <i>IP: Äh (0,3) naja, nicht mehr so ganz.“ (TK_SRT-01_16: 1)</i> </li> </ul>

**Tabelle 4: Kommentare zur Zielumsetzung**

Adressat:innen, die angegeben haben, ihre Hilfe habe sich im Gefährdungsbereich bewegt, wurde folgende Frage gestellt:

*Bei dieser Frage können Sie eine Zahl dafür vergeben, ob 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?*

Alle neun Adressat:innen haben sieben, acht oder neun Punkte vergeben.

Die Kommentierungen der Adressat:innen zu ihren Punktvergaben gehen aus Tabelle fünf hervor.

<sup>8</sup> Die Abkürzung „IP“ steht für interviewte Person

<sup>9</sup> Die Abkürzung „I“ steht für Interviewer.

Punktvergabe	Aussagen, die <i>unterschiedliche Personen unabhängig voneinander getroffen haben.</i>	Antworten, die <i>nur von einer oder zwei Person(en) gegeben wurden.</i>
<p><b>7 bis 9 Punkte</b></p>	<p>Fünf Adressat:innen standen inhaltlich hinter den beauftragten Zielen, weil diese trotz des Zwangskontextes mit Ihnen ausgehandelt und auf ihre individuellen Perspektiven hin abgestimmt wurden, wofür diese Ausführung eines Vaters exemplarisch angeführt werden kann:</p> <p><i>„Ja, dass die Ziele gemeinsam mit der Mutter vereinbart wurden sind und die Mutter natürlich und ich etwas divergiert haben im Bezug auf unsere Sichtweisen. Also wir sind den gleichen Weg gegangen, aber es hat jeder für sich ein bisschen, viele für sich vereinnahmt was für den anderen jetzt nicht so im Vordergrund gestanden wäre.“</i> (TK_SRT-02_23: 2; vgl. auch: TK_SRT-02_24: 2; TK_SRT-01_17: 2; TK_SRT-01_21: 2; TK_SRT-03_27: 2)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Für eine befragte Mutter war es vor dem Hintergrund ihrer von Obdachlosigkeit geprägten Lebenssituation logisch, dass sich das Jugendamt aufgrund ihrer Schwangerschaft einschaltet und Ziele beauftragt: <i>„IP: Ehm. Also weil es, weil es einfach von meiner Vergangenheit her logisch ist, das ist wichtig, weil mit dem Jugendamt zusammenzuarbeiten und so. Und das ich dahintergestanden bin.</i> <i>I: Das hat für Sie also auch Sinn gemacht von Anfang an?</i> <i>IP: Genau. So ist es.“</i> (TK_SRT-03_01: 2; vgl. auch: TK_SRT-01_05: 2)</li> <li>• Obwohl es Situationen gab, bei denen eine Mutter, die zum Hilfezeitpunkt schwanger und minderjährig war, den Sinn mancher beauftragten Ziele nicht nachvollziehen konnte, hat sich ihr Sinn zur Hilfebeendigung für sie erschlossen: <i>„Und da wurde viel gesagt, was ich nicht ganz verstanden habe. War auch nicht meine Entscheidung, ich war Minderjährig. meine Mutter hat einfach gezeigt sie will mich, sie will mich haben (...). Ehm dann haben die mir gesagt, es wäre besser wenn ich doch in die WG bleibe und wo ich schwanger bin. (...) Also die versuchen auch immer das, dass die Mutters und Kinders zusammenbleiben. Eh. Verstehe ich total jetzt. Weil meine Mutter hat mir auch fast gezwungen abzutreiben. (lacht) Gott sei</i></li> </ul>

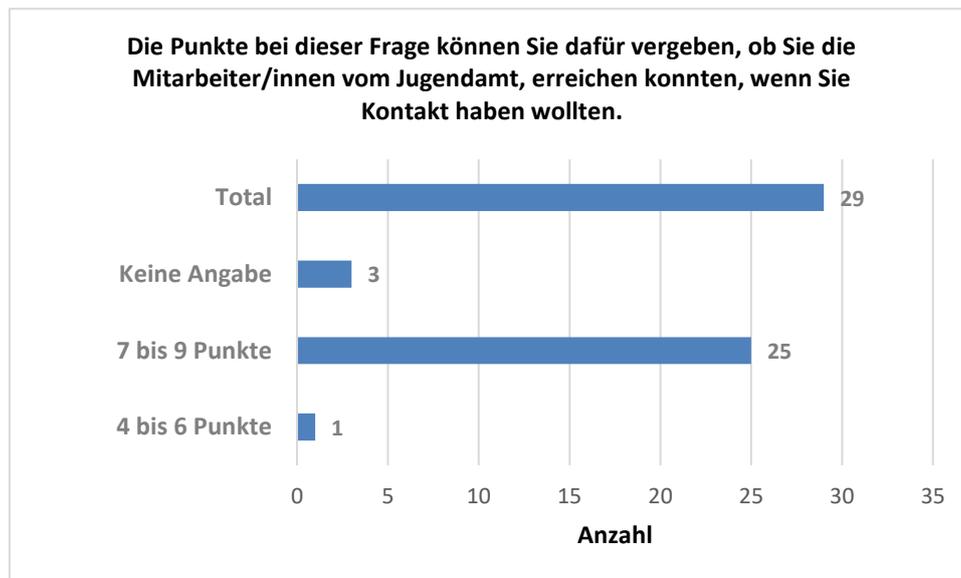
Punktvergabe	Aussagen, die <i>unterschiedliche Personen unabhängig voneinander getroffen haben.</i>	Antworten, die nur <i>von einer oder zwei Person(en) gegeben wurden.</i>
		<p><i>Dank habe ich das nicht gemacht. Ich bin beim Jugendamt geblieben und ja. Ist auch besser so. Ja. (lacht)."</i> (TK_SRT-01_09: 2)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine befragte Mutter hat die beauftragten Ziele nicht verstanden, wie eine Aussage nahelegt:  <i>„Bei der ersten Frage können Sie einen Punkt dafür vergeben, ob Sie die beauftragten Ziele, die das Jugendamt formuliert haben, verstanden haben. 9 würde jetzt bedeuten, Sie haben die Ziele voll und ganz verstanden. 1 würde heißen Sie haben die Ziele nicht verstanden.</i>  <i>IP: (0.2) Ja. Das ist die Nummer 9. (...)</i>  <i>I: Mhm. Okay. Was haben Sie, wenn ich fragen darf, was haben Sie, was haben Sie sich geeinigt, was war das Ziel der Hilfe dann?</i>  <i>IP: Eh. (0.2) Ehm. Was war das Ziel der Hilfe?“</i> (TK_SRT-02_18: 1)                      Allerdings hat sie angenommen, dass die beauftragten Ziele sinnvoll sind, weil sie den fallzuständigen Fachkräften vertraut hat:  <i>„Und ich habe vertrauen, weil ich habe meine Situation erzählen und so. Und ich habe vertrauen gebaut so. So zusagen.“</i> (ebd.)</li> </ul>

Tabelle 5: Kommentare zur Sinnhaftigkeit beauftragter Ziele

Die nächste Frage, die allen 29 Adressat:innen gestellt wurde, lautet:

*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.*

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



**Abbildung 5: Erreichbarkeit fallzuständiger Fachkräfte**

Bei den Personen, die diese Frage nicht beantwortet haben, handelt es sich

- um ein Kind, das „*nie mit denen sprechen*“ (TK\_SRT-02\_06: 1; vgl auch TK\_SRT-03\_03: 1) wollte und
- eine Mutter, die darauf verwies, dass ihr Mann der Ansprechpartner für die fallzuständige Fachkraft gewesen ist (vgl. TK\_SRT-02\_24: 2).

Die Kommentare der Adressat:innen zu ihren Punktvergaben werden nachfolgend tabellarisch dargestellt.

Punktvergabe	Aussagen, die <i>unterschiedliche Personen unabhängig voneinander</i> getroffen haben.	Antworten, die nur <i>von einer oder wenigen Person(en)</i> gegeben wurden.
<p><b>7 bis 9 Punkte<sup>10</sup></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 20 Befragte kommentierten die Vergabe von sieben, acht oder neun Punkten am häufigsten mit <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ der Möglichkeit, die fallzuständigen Fachkräfte über mehrere Kommunikationskanäle erreichen zu können (u.a. via Festnetz- und Mobiltelefone, E-Mails und Messengerdienste),</li> <li>▪ zeitnahen Rückrufen und / oder</li> <li>▪ der Übermittlung von Kontaktdaten zu Urlaubsvertretungen.</li> </ul> </li> </ul> <p><i>„Also zuerst haben wir eine Frau gehabt, dann einen Mann und jetzt wieder eine Frau, also wir haben die Handynummern gehabt immer, und, wenn sie nicht schnell erreichbar waren, weil sie gerade bei einem Klienten waren oder eine Teambesprechung gehabt haben, haben sie immer sofort zurückgerufen. Wenn ich etwas gebraucht habe. Sei es nur Fragen, oder irgendwas. Also sie haben dann nicht sofort, aber am gleichen Tag immer zurückgerufen. Das hat immer super funktioniert.“</i> (TK_SRT-04_07: 2; vgl. auch: TK_SRT-02_04: 1; TK_SRT-02_08: 2; TK_SRT-01_09: 1; TK_SRT-03_10: 2; TK_SRT-04_11: 1; TK_SRT-04_12: 2;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine Mutter führte zu ihrer Punktvergabe aus, dass sie von der guten Erreichbarkeit der fallzuständigen Fachkräfte während der pandemiebedingten Kontaktbeschränkungen positiv überrascht war: <p><i>„Trotz Corona haben die alle Möglichkeiten genutzt, uns zu kontaktieren. Meiner Meinung nach sollen die so weiter machen wie bisher.“</i> (TK_SRT-03_19: 2)</p> </li> <li>• Aufgrund der eigeninitiativen Kontaktpflege einer fallzuständigen Fachkraft hat eine Mutter, die in einem Frauenhaus untergebracht gewesen ist, neun Punkte vergeben: <p><i>„Also ich kann auch sagen, dass ich sie selten angerufen oder angeschrieben habe, weil sie sich immer wieder bei mir gemeldet hat und mich gefragt hat, ob es mir gut geht oder ob ich etwas brauche, ob ich zufrieden bin, ob es etwas zu verändern gibt. Die war immer persönlich bei mir Frauenhaus. Ich hatte ihre Telefonnummer nicht, weil ich mit ihr kein Gespräch führen konnte, sondern immer</i></p> </li> </ul>

<sup>10</sup> Es gab Befragte, die sich im oberen Punktbereich verortet haben, ohne ihre Punktvergabe zu kommentieren: TK\_SRT-01\_15: 1; TK\_SRT-01\_16: 2; TK\_SRT-01\_21: 1.

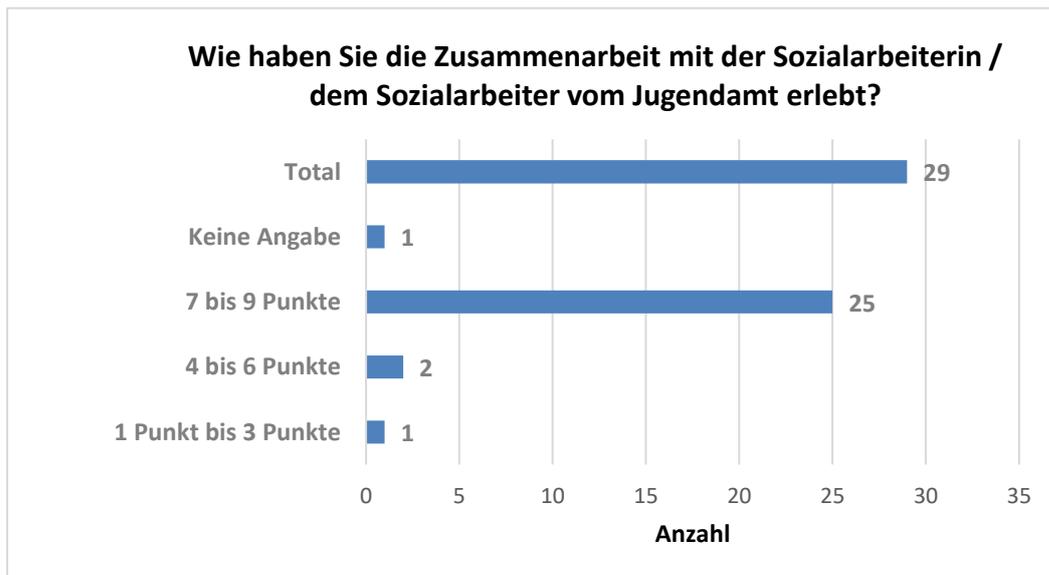
	<p>TK_SRT-03_13: 1; TK_SRT-04_14: 2; TK_SRT-01_17: 1;                  TK_SRT-02_18: 1; TK_SRT-03_20: 1; TK_SRT-02_23: 2;                  TK_SRT-02_25: 2; TK_SRT-02_26: 2; TK_SRT-03_27: 1;                  TK_SRT-03-28: 1; TK_SRT-03_01: 2; TK_SRT-03_03: 2;                  TK_SRT-01_05: 2)</p>	<p><i>einen Dolmetscher brauche.“</i> (TK_SRT-01_22: 2                  [übersetzte Aussage])</p>
<p><b>4 bis 6 Punkte</b></p>	<p>/</p>	<p>Da eine Mutter die fallzuständige Fachkraft nur zum Hilfebeginn, einmal während des Hilfeverlaufs und zur Hilfebeendigung sprechen konnte, hat sie fünf Punkte vergeben:  <i>„Termine hab ich eigentlich nur einen gehabt, wo sie mir die flexible Hilfe vorgestellt hat, die Frau xy, und dann beim Abschlussgespräch und einmal war dazwischen noch irgendetwas. Von der Frequenz war es eben ganz ganz mies, weil anscheinend hat sie es der flexiblen Hilfe übergeben.“</i> (TK_SRT-03_02: 2)</p>

**Tabelle 6: Kommentare zur Erreichbarkeit fallzuständiger Fachkräfte**

Die nächste Frage drehte sich um die Zusammenarbeit mit den fallzuständigen Fachkräften:

*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?*

Die Punktvergaben der Befragten sind in Abbildung sechs visualisiert.



**Abbildung 6: Zusammenarbeit mit fallzuständigen Fachkräften**

Eine Mutter konnte keinen Punkt vergeben, weil sie kaum Kontakt zu der fallzuständigen Fachkraft gehabt hat (vgl. TK-SRT-03\_03: 1).

Wie die anderen Adressat:innen ihre Punktvergaben kommentiert haben, geht aus Tabelle sieben hervor.

Punktvergabe	Aussagen, die <i>unterschiedliche Personen unabhängig voneinander</i> getroffen haben.	Antworten, die nur <i>von einer oder wenigen Person(en)</i> gegeben wurden.
<p><b>7 bis 9 Punkte<sup>11</sup></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mehrere Befragte beschrieben, dass ihnen ein vertrauensbasiertes Arbeitsbündnis mit den fallzuständigen Fachkräften Sicherheit vermittelt habe:  <i>„Also da hat immer der Kontakt gestimmt. Nicht nur ich habe mich gleich gut aufgehoben gefühlt, sondern auch meine Tochter.“</i> (TK_SRT-03_01: 2; vgl. auch: TK_SRT-02_03; TK_SRT-04_07; TK_SRT-02_26: 2; TK_SRT-03_27: 2; TK_SRT-01_15: 2; TK_SRT-01_16)</li> <li>Durch eine wertschätzende sowie empathische Haltung und einem bewussten Umgang mit Nähe und Distanz ist es fallzuständigen Fachkräften gelungen, Vertrauen aufzubauen:  <i>„Sie war eine ganz liebevolle Person. Sie hat immer gehört und auch gefilmt, was ich gesagt habe und welche Umstände ich in meinem Leben gehabt habe und wies ich auch manchmal emotional und warum ich aufgrund meiner Erlebnisse manche Wünsche habe, dass, was ich brauche. Was mir auch gefallen hat ist, dass sie Vorschläge gegeben hat, welche Lösungen sie</i> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Da der Hilfeprozess verlängert wurde, nachdem eine Mutter den fallzuständigen Fachkräften weiterhin bestehenden Hilfebedarf signalisierte, hat sie neun Punkte vergeben:  <i>„Es wurde nach ein paar Monaten gesagt, es ist jetzt alles in Ordnung. Aber ich habe gesagt, warten wir besser noch zwei, drei Monate auf den Schulanfang, weil ich wusste nicht, wie es dann weiter mit dem Kind funktioniert. Und die haben gesagt, kein Problem, wir machen noch zwei Monate weiter (...) und jetzt haben wir vor ein paar Tagen den Abschluss gemacht und es war Gottseidank alles in Ordnung.“</i> (TK_SRT-03_19: 2; vgl. auch: TK_SRT-03_20: 3)</li> <li>Ein Vater hat die Zusammenarbeit mit den fallzuständigen Fachkräften als produktiv erlebt, weil diese sich an den Zeitstrukturen seines Alltags orientiert hätten. Bei der Terminvereinbarung habe man seine Arbeitszeiten berücksichtigt. Der Befragte hat seine Hilfe dem Gefährdungsbereich zugeordnet. Für ihn war es hilfreich, zu Beginn der Hilfestellung erfahren zu haben, was er tun</li> </ul>

<sup>11</sup> Auch bei dieser Frage gab es Adressat:innen, die sieben, acht oder neun Punkte ohne Kommentierung vergeben haben (vgl. TK\_SRT-02\_06: 2; TK\_SRT-03\_28: 1).

	<p><i>anbieten kann. Und sie war hilfsbereit, kooperativ, Genau und sie hat wertgeschätzt, was ich gesagt habe.“ (TK_SRT-01_22: 2)</i></p> <p><i>„Das war professionell. Einfach wie man es sich vorstellt. Empathisch aber aus der Rolle natürlich also empathisch aber dann auch wieder neutral und objektiv.“ (TK_SRT-02_24: 2)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertrauensbasierte Arbeitsbündnisse begünstigten die Ko-Produktion der Hilfe, was zu einer Aktivierung der Menschen führte, wie dieser Vater beschrieb: <i>„Ja einfach weil die Sozialarbeiterin das Ganze initiiert hat, aber dann eigentlich sich rausgehalten hat. (...) Sie hat den Prozess gestartet und war bei den Milestones, bei diesen Zwischentappengesprächen dabei. (...) Also sie hat schon aufgepasst, aber sie war keine treibende Kraft in dem Prozess selbst.“ (TK_SRT-02_23: 2)</i></li> <li>• Die Begleitung des Hilfeprozesses war für mehrere Befragte aus zwei Gründen hilfreich. Zum einen wurden empowernde Vorgehensweisen hervorgehoben: <i>„Zuerst war ich mit Kopftuch, ich hatte immer Angst Kopftuch weg und so. Ich möchte nicht Kopftuch, aber ich muss das tragen. Sie haben viel geredet und gesprochen. Und dann habe ich nie mehr Angst, dann</i></li> </ul>	<p>muss, um das Jugendamt wieder „loszuwerden“ (vgl. TK_SRT-01_21: 2; vgl. auch: TK_SRT-01_05: 2).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ein Vater erlebte das ressourcenorientierte Vorgehen der fallzuständigen Fachkräfte positiv: <i>„Also ich bin sehr mit Sozialintelligenz gesegnet. Und weil die Mitarbeiter natürlich auf das hin geschult sind haben die das auch erkannt. Ja. Von meiner Seite aus 9 definitiv.“ (TK_SRT-04_11: 2)</i></li> <li>• Eine Mutter veranlasste erfolgreich einen Wechsel der fallzuständigen Fachkraft, weil ihre Tochter nicht mit einem älteren Mann zusammenarbeiten wollte. (vgl. TK_SRT-01_14: 2)</li> </ul>
--	---	--

	<p><i>habe ich Kopftuch weg und ja.“ (TK_SRT-03_13: 2; vgl. auch: TK_SRT-02_18)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zum anderen finden sich Hinweise auf perspektivenvermittelnde Coachingstrategien</li> </ul> <p><i>„Egal wie ich jetzt meine Sicht gehabt habe vielleicht, dass die mir auch ein bisschen die Augen öffnen und gesagt haben: ‚Schauen Sie mal von meiner Sicht und das Ganze.‘ Natürlich denkt man der Andere ist Schuld und ich bin es nicht. Das man vielleicht doch irgendwie doch eine Teilschuld mitträgt. Aber natürlich geben sie auch Hinweise: ‚Sie müssen sagen Stopp, nicht weiter und das müssen Sie machen. Das kann niemand für Sie machen.‘ (...) Muss ich ehrlich sagen, dass sie einfach schon durch das Reden mir sehr viel geholfen hat.“ (TK_SRT-04_12; vgl. auch: TK_SRT-02_08: 1; TK_SRT-01_17: 2; TK_SRT-01_09: 3; TK_SRT-03_10: 2)</i></p>	
<p><b>4 bis 6 Punkte</b></p>	<p>/</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine Mutter hat fünf Punkte vergeben, weil Helfer:innen, die von der fallzuständigen Fachkraft vermittelt wurden, für sie nicht erreichbar gewesen sind:</li> </ul> <p><i>„Und die Jugendamt hat alles schon weitergeleitet. Von diesem Betreuer hat sie mir eine Nummer gegeben. Und ich hab zweimal angerufen und nichts hat funktioniert; niemand hat abgehoben.“ (TK_SRT-02_04: 2)</i></p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine Mutter hat sechs Punkte vergeben, da nicht alle ihrer hilfebezogenen Interessen berücksichtigt wurden:  <i>„Also, es war gut, aber bei manchen Punkten hätte es etwas besser laufen können. Nach dem fünften Mal anreden, wie wir jetzt weiter tun können, kam die Antwort, dass wir ihn [den Sohn der Befragten] auch ins Heim geben können. Da habe ich gesagt, das will ich ehrlich gesagt nicht. Und ich habe dann privat so eine Art flexible Hilfe gesucht, die dann zu uns nach Hause gekommen ist und mit dem Kind gearbeitet hat. Aber den habe ich selber zahlen müssen und das habe ich nicht auf Dauer stemmen können.“</i> (TK_SRT-02-25: 1)</li> </ul>
<p><b>Ein Punkt bis 3 Punkte</b></p>	<p>/</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine Mutter hat drei Punkte vergeben, weil sie sich von der fallzuständigen Fachkraft nicht verstanden fühlte. Sie empfiehlt, fallzuständige Fachkräfte des Jugendamtes sollten selbst Kinder haben. Kinderlose Fachkräfte würden die Situation einer Mutter nicht einschätzen können. Als Beispiel führt sie den Hinweis auf, dass die fallzuständige Fachkraft die Notwendigkeit der stationären Unterbringung ihrer Tochter mit ihrer Magersucht begründet habe. Dabei habe sie den Erziehungsbedarf übersehen, der darin besteht, dass ihr Kind ständig seine Grenzen austesten würde:  <i>„Du kannst es erst dann wirklich fühlen und spüren, wenn du Mutter bist, aber ich find trotzdem genau das an den Stellen wirklich Helfer sein sollten, die Erfahrung haben wie es ist kindliche Beziehung aufzubauen und vor allem sie hat null</i></li> </ul>

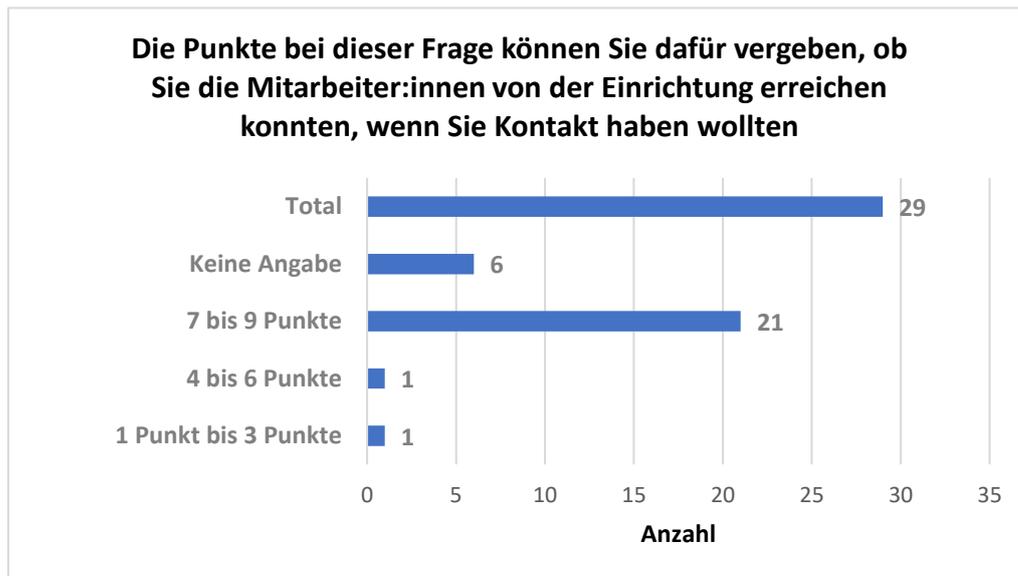
		<p><i>Ahnung von meiner Essstörung. Das ist nicht erforderlich, weil sie ist Mitarbeiterin vom Jugendamt aber sie stellt es sich zu einfach vor. Ich bin wie gesagt, seit 30 Jahren magersüchtig und Bulimie krank und das ist eine lange lange Zeit. Ich glaube sie ist vielleicht ein bisschen älter, wenn überhaupt. Und es ist ein Teil, ein großer Teil von mir geworden und sie kann net dann, weil es geheißen hat, sie hat es sonst so hingekriegt das die xy (das Kind der Befragten) eigentlich nur deswegen in dieses Kinderdorf kommt, weil ich krank bin und das stimmt überhaupt nicht. Es hat auch der Dr. xy, der ist Psychologe und Kinderarzt geschrieben: es ist Erziehungsbedarf. (...) Sie ist seit sie auf der Welt ist Grenztesterin. Sie nimmt die Grenzen von uns überhaupt nicht an.“ (TK_SRT-03_02: 2 f.)</i></p>
--	--	--

**Tabelle 7: Kommentare zur Zusammenarbeit mit fallzuständigen Fachkräften**

Nachdem die Erreichbarkeit und die Zusammenarbeit mit den fallzuständigen Fachkräften erörtert wurden, richtete sich der Blick auf die Kooperation mit den falldurchführenden Fachkräften. Zuerst wurden die Befragten gebeten, folgende Frage zu beantworten:

*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 Kontaktaufnahme war nie möglich.*

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



**Abbildung 7: Erreichbarkeit falldurchführender Fachkräfte**

Personen, die

- die falldurchführenden Fachkräfte nicht kontaktierten (vgl. TK\_SRT-03\_13: 1; TK\_SRT-02\_24: 2) und
- nicht mit falldurchführenden Fachkräften zusammengearbeitet haben (vgl. TK-SRT-01\_14: 2; TK\_SRT-02\_25: 2; TK\_SRT-03\_28: 2; TK\_SRT-02\_06: 1)

haben zu dieser Frage keine Angabe gemacht.

Wie die Befragten, die auf diese Frage antworten konnten, ihre Punktvergabe kommentiert haben, geht aus Tabelle acht hervor.

Punktvergabe	Aussagen, die <i>unterschiedliche Personen unabhängig voneinander</i> getroffen haben.	Antworten, die nur <i>von einer oder wenigen Person(en)</i> gegeben wurden.
<p><b>7 bis 9 Punkte<sup>12</sup></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mehrere Befragte erlebten als hilfreich, über unterschiedliche Kanäle Kontakt zu den falldurchführenden Fachkräften halten zu können:  <i>„Bei mir hat zum Beispiel gut funktioniert mit SMS und mit E-Mail. Weil immer bekommen schnell Antwort. Und ja manchmal ich bin in Termin oder bin nicht zu Hause. Aber mit SMS und mit E-Mail hat so gut funktioniert. Ich schreibe eine E-Mail und bekomme sofort Antwort. Oder zum Beispiel einmal möchte mit mir ein Termin machen und ich war nicht in Österreich und ich habe sofort eine E-Mail geschrieben und dann hat gesagt kein Problem, wenn sie kommen, zurück melden sie bei uns.“</i> (TK_SRT-02_18: 2; vgl. auch: TK_SRT-03_10: 3; TK_SRT-03_02: 2; TK_SRT-04_12: 2; vgl. TK_SRT-01_17: 2)</li> <li>Mehrere Adressat:innen begründeten ihre Punktvergabe mit der Erreichbarkeit fallzuständiger Fachkräfte über die regulären Arbeitszeiten hinaus.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Für zwei Mütter war es hilfreich, dass die falldurchführenden Fachkräfte die Initiative für die Kontaktpflege übernommen haben.  <i>„Also ich war ab und zu depressiv und so. Und die sind auch ab und zu am Wochenende zu mir gekommen. (...) Die sind (...) gekommen und schauen, ob es mir gut geht.“</i> (TK_SRT-01_09: 2; vgl. auch: TK_SRT-04_11: 2)</li> <li>Eine Mutter, die während der Hilfe in einem Frauenhaus lebte, konnte die dort tätigen Fachkräfte jederzeit ansprechen (vgl. TK_SRT-01_22: 2).</li> <li>Aufgrund der eigeninitiativen Informationsvermittlung und der Möglichkeit, auch nach der Hilfebeendigung Kontakt zu den falldurchführenden Fachkräften aufnehmen zu können, hat eine Mutter neun Punkte vergeben.  <i>„Wenn neue Aktivitäten stattfinden sollten für meine Töchter, habe ich sofort eine Mitteilung bekommen. (...) Ich habe meine Kinder dann auch nach der Empfehlung zu diesen</i></li> </ul>

<sup>12</sup> Eine Mutter hat nicht begründet, weshalb sie neun Punkte vergeben hat (vgl. TK\_SRT-01\_15: 2).

	<p><i>„Ich habe es jetzt nicht oft probiert zu außertourlichen Zeiten<sup>13</sup>, aber es wurde mir immer angeboten und die zweimal oder so, wo ich angerufen habe, hat das super funktioniert.“</i> (TK_SRT-02_03: 2; vgl. auch: TK_SRT-03_19: 2; TK_SRT-03_20: 3)</p> <p>Darüber hinaus wurden mehrere Adressat:innen zügig zurückgerufen oder weitergeleitet, wenn sie die für sie zuständige falldurchführende Fachkraft nicht erreichen konnten (vgl. TK_SRT-03_01: 3; TK_SRT-02_23: 2; TK_SRT-02_04; TK_SRT-02_05: 2; TK_SRT-04_07: 2; TK_SRT-02_08: 2; TK_SRT-03_27: 3; TK_SRT-03_29).</p>	<p><i>Aktivitäten gebracht. Die hatten auch beide daran Spaß und ich konnte die Veränderung bei meinen Kindern auch erkennen. (...) Wenn ich jetzt versuchen würde die Mitarbeiterin zu erreichen, würde die sich sofort bei mir zurückmelden und fragen, ob es ein Problem gibt und ob die helfen können.“</i> (TK_SRT-02_26: 3)</p>
<p><b>4 bis 6 Punkte</b></p>	<p>/</p>	<p>Ein Vater hat angegeben, die falldurchführenden Fachkräfte auch bei Problemen nicht gut erreicht zu haben:</p> <p><i>„Manchmal, wenn wir Probleme hatten, ich schreibe eine SMS und sie meldet sich nicht so schnell. Sie sagt, sie sei krank oder sie hat Urlaub. Solche Dinge sind oft passiert.“</i> (TK_SRT-01_21: 2)</p>
<p><b>Ein Punkt bis 3 Punkte</b></p>	<p>/</p>	<p>Ein Kind teilte mit, die falldurchführenden Fachkräfte nie erreicht zu haben:</p> <p><i>„I: Ja? Wie wars mit der Person, konntest Du die erreichen, wenn Du sie sprechen wolltest? IP: (0,3) Nein:::?“</i></p>

<sup>13</sup> Damit sind geschäftsunübliche Zeiten gemeint, etwa nach Büroschluss oder Wochenende.

		<p><i>I: Nein heißt, das Du hast eigentlich nicht probiert Kontakt aufzunehmen oder es war nicht möglich die Person zu erreichen?</i></p> <p><i>IP: Es war nicht möglich.</i></p> <p><i>I: Okay, also wenn hier nochmal ein Punkt zwischen neun und eins wäre, neun heißt sie ist immer erreichbar gewesen, eins bedeutet nicht?</i></p> <p><i>IP: Eins.“ (TK_SRT_01-16: 1)</i></p>
--	--	---

**Tabelle 8: Kommentare zur Erreichbarkeit falldurchführender Fachkräfte**

Anschließend wurde den Befragten folgende Frage gestellt:

*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?*

Aus Abbildung acht geht hervor, welche Punktvergaben die Befragten vorgenommen haben



**Abbildung 8: Zusammenarbeit mit falldurchführenden Fachkräften**

Personen, die

- sich nicht daran erinnern konnten, ob sie mit falldurchführenden Fachkräften zusammengearbeitet haben (vgl. TK\_SRT-02\_06: 2) oder
- angegeben haben, nicht mit falldurchführenden Fachkräften zusammengearbeitet zu haben (vgl. TK\_SRT-01\_14: 2; TK\_SRT-02\_25: 2; TK\_SRT-03\_28: 2),

machten zu dieser Frage keine Angaben.

Die Kommentare der Befragten, die einen Punkt vergeben haben, werden nachfolgend tabellarisch dargestellt.

Punktvergabe	Aussagen, die <i>unterschiedliche Personen unabhängig voneinander</i> getroffen haben.	Antworten, die nur <i>von einer oder wenigen Person(en)</i> gegeben wurden.
<p><b>7 bis 9 Punkte<sup>14</sup></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mehrere Befragte haben sieben, acht oder neun Punkte vergeben weil ihnen die fallzuständigen Fachkräfte Tipps für die Organisation des familiären Alltags und Erziehungstipps gegeben haben, über die sie nachdenken konnten und die von ihnen anschließend erfolgreich umgesetzt wurden. <i>„Ich hatte mein großen Sohn, 8 Jahre alt. Er hat immer gesagt ich will auch ein Papa haben, ich will. Er war immer so traurig und so. Sagte alle meine Freunde haben Papa und ich habe keinen und so und so. Dann haben sie gesagt mach so und so. Dann habe ich gemacht und hat gut geklappt.“</i> (TK_SRT-03_13: 3)</li> <li>Die Schaffung zeitlicher Freiräume, um über die Ratschläge und Tipps der falldurchführenden Fachkräfte nachzudenken, damit die Adressat:innen beurteilen können, ob diese zu ihrem Alltag passen und ob sie sie realisieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eine Mutter vergab neun Punkte, weil sich die falldurchführenden Fachkräfte für ihre Anliegen Zeit genommen haben, als die Hilfe schon zurückgefahren wurde und ihr angeboten haben, sich bei erneutem Hilfebedarf wieder melden zu können <i>„Da gebe ich auch eine 9. Ich war super super zufrieden, die Damen waren freihändig, die waren net. Auch hilfsbereit. Sie haben sich Zeit genommen, obwohl das gelockert worden ist oder eigentlich gar nicht mehr die flexible Hilfe lief, haben sie gesagt ich kann mich immer wieder melden, wenn was mit dem Kleinen ist.“</i> (TK_SRT-02_08: 2)</li> <li>Eine andere Mutter beobachtete wie die falldurchführenden Fachkräfte ihrer Tochter Gelegenheiten dafür verschafft haben, Verantwortung zu übernehmen: <i>„Die flexible Hilfe, die regelmäßigen Besuche zuhause. Das ist perfekt. Mein Kind hat sie besucht. Das habe die meinem Kind auch so gesagt. Die flexible ist ihr Besuch, nicht meiner. Sie hat auch gelernt, dass wenn jemand kommt, dass mein da sein muss. Sie hat sich darum bemüht, dass ihr Besuch gut bei uns aufgehoben ist. Und sie hat gelernt, wenn jemand zu ihr nachhause kommt, muss</i></li> </ul>

<sup>14</sup> Drei Befragte haben nicht begründet, weshalb sie sieben, acht oder neun Punkte vergeben haben (vgl. TK-SRT-01\_15: 2; TK\_SRT-01\_16: 2; TK\_SRT-02\_18: 2).

	<p>wollen, wurde mehrfach als hilfreich hervorgehoben:</p> <p><i>„Sie hat mit meiner Tochter etwas unternommen, dadurch hatte ich Zeit für mich, habe auftanken können. Die Fragen, die sie mir gestellt hat, habe ich mir durch den Kopf gehen lassen können um sie dann umzusetzen und durchzuführen. Man hat sich sehr wohlgefühlt, man hat nicht gedacht, dass das jetzt ein sozialer Dienst oder ein flexibler Dienst ist, man dachte, da kommen jetzt eine Bekannte auf Besuch. (...) Es war eher so, dass eher geholfen wurde als geurteilt. Und Tipps, wie man es besser machen kann und gesagt wurde, wie man die dann umsetzen kann. Das waren auch umsetzbare Sachen. Nicht nur so und so, sondern auch wirklich Sachen, die man im Alltag braucht und die man auch umsetzen kann.“</i> (TK_SRT-01_17: 3; vgl. auch: TK_SRT-04_12: 3; TK_SRT-03_01: 1; TK_SRT-03_03: 3; TK_SRT-02_04: 2; TK_SRT-04_07: 2; TK_SRT-01_09: 2; TK_SRT-04_11: 2; TK_SRT-01_22: 2; TK_SRT-02_26: 2; TK_SRT-03_27: 3; TK_SRT-03_29: 3; TK_SRT-01_05: 2; TK_SRT-04_07: 2).</p>	<p><i>sie da sein. Manchen Kindern ist es egal, ob sie Besuch bekommen. Mein Kind hat zum Beispiel gesagt, ich bekomme heute Besuch vom Jugendamt.“</i> (TK_SRT-03_19: 3)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einer Jugendlichen hat die Zusammenarbeit mit den falldurchführende Fachkräften Spaß gemacht, wodurch sie sich gern in die Hilfedurchführung eingebracht hat:             <p><i>„Ja war ähnlich, sind wirklich sehr herz- also sind sehr liebe Menschen also halt sie helfen sehr gern. Es hat halt Spaß gemacht mit denen das alles zu, wie heißt das, halt das alles mit denen zu planen und so.“</i> (TK_SRT-03_20: 2)</p> </li> <li>• Ein Vater hat nicht nur von den Erziehungstipps der falldurchführenden Fachkräfte profitiert, sondern auch von deren Unterstützung des Terminmanagements.             <p><i>„Ja, die Hilfe war gut, neun. Weil mit dem Mann war gut, wenn wir einen Termin mit ihm hatten, mit ihm zusammen saßen, haben die Gespräche und seine Tipps geholfen. Er hat uns auch immer eine SMS geschickt, uns mitgeteilt, welche Termine anliegen.“</i> (TK_SRT-01_21: 2)</p> </li> </ul>
<p><b>4 bis 6 Punkte</b></p>	<p>/</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ein Vater hat sechs Punkte vergeben, weil er sich von den falldurchführenden Fachkräften gewünscht hätte, seinen Sohn stärker zu unterstützen:</li> </ul>

		<p><i>„Ich sage, ich hab´ mir ein bisschen was anderes vorgestellt und es ist mir auch gesagt worden. (...) Ich habe mir gedacht sie gehen auf den xy (den Sohn des Befragten) zu und helfen ihm. Wir haben da nachher Gottseidank wen gefunden, den hat er auch in der Schule gehabt, da hat er so einen Assistenten gehabt, und mit dem hat er dann Kontakt aufgenommen. Den hat er auch mögen, und da hat er jetzt auch noch Kontakt. (...) Das größte Problem war ja, dass er mittlerweile straffällig gewesen auch schon, es hat eine Verurteilung gegeben mit einer bedingten Strafe, und da waren halt meine Sorgen, dass er nicht total abrutscht. Weil früher war es ja so, wie er noch Schule gegangen ist, ist er alle vierzehn Tage zu mir gekommen, das ist ja dann durch die Pandemie und das ganze eigentlich weggefallen, zwingen kann ich ihn nicht, und da war mein Zugang, dass von dort [falldurchführende Fachkräfte] eigentlich auch Unterstützung kommt.“ (TK_SRT-03_10: 3)</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Eine Mutter hat die falldurchführende Fachkraft als nicht engagiert genug erlebt, um ein Arbeitsbündnis mit ihrem Stiefsohn aufzubauen: <i>„Einfach ein bisschen offensiver vorgegangen wäre. Ich kenn jemanden der auch in dem Bereich arbeitet und die Person hat zu mir gesagt, man kann da ein bisschen schon mehr Gas geben und wenn der Jugendliche nicht anspringt auf eine SMS, dass man vielleicht trotzdem schaut, dass man irgendwo Kontakt herstellt. Da wäre schon ein bisschen Luft. Sie (die falldurchführende Fachkraft) hat das gut gemacht, aber ich glaube da ist noch ein bisschen Luft nach oben.“ (TK_SRT-02_24: 3).</i></li></ul>
--	--	---

<b>Ein Punkt bis 3 Punkte</b>		<p>Da eine Mutter nicht die flexible Hilfe erlebt hat, die mit ihr abgesprochen wurde, hat sie zwei Punkte vergeben:</p> <p><i>„Ja die flexible Hilfe war, ich weiß nicht, ob man das an der Pandemie geschuldet war, aber hat nicht beharrlich genug den Kontakt gesucht zu meinem Sohn. Trotz sich lediglich per SMS gemeldet und erstens haben wir, bis das angelaufen ist zwei Monate gedauert, bis ein erster Kontakt zustande gekommen ist und natürlich flexible Hilfe war quasi gefühlt nicht präsent. Das ist auch thematisiert wurden und es ist dann auch versprochen worden, dass man sich dann mehr bemüht, aber also mein Sohn hat die flexible Hilfe ein einziges Mal getroffen und da wurde er in der Schule abgeholt und nach Hause gebracht und im Auto 20 Minuten geredet. Und ansonsten war die flexible Hilfe zwar in den Gesprächen online dabei, aber der Sinn der flexiblen Hilfe ist aus meiner Sicht komplett ins Leere gegangen.“ (TK_SRT-02_23: 3)</i></p>
-------------------------------	--	--

Tabelle 9: Kommentare zur Zusammenarbeit mit falldurchführenden Fachkräften

### 3.4 Hilfebeendigung

Die erste Frage aus diesem Themenbereich lautete:

*Bezogen auf die letzte Hilfe, über die wir bis jetzt gesprochen haben wollte ich mich erkundigen, ob es Ihnen durch diese Hilfe besser geht? 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?*

*Was hat neben der Hilfestellung der Fachkräfte zu dem Hilfeergebnis geführt?*

Aus Abbildung zehn geht hervor, welche Punkte die Befragten vergeben haben

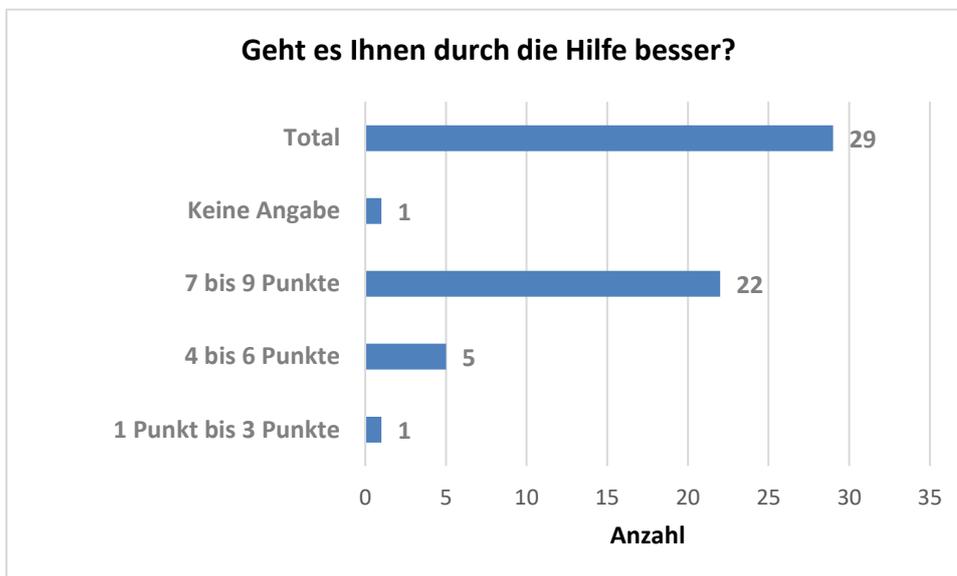


Abbildung 9: Hilfeergebnis

Eine Mutter hat diese Frage nicht beantwortet. Sie konnte die Situation ihrer Tochter nach der Hilfe nicht beurteilen, da sie mittlerweile bei ihrem Vater lebt (vgl. TK\_SRT-02\_04: 3).

Die Kommentare der Befragten zu ihren Punktvergaben werden nachfolgend tabellarisch dargestellt.

Punktvergabe	Aussagen, die <i>unterschiedliche Personen unabhängig voneinander</i> getroffen haben.	Antworten, die nur <i>von einer oder wenigen Person(en)</i> gegeben wurden.
<p><b>7 bis 9 Punkte<sup>15</sup></b></p>	<p>Mehrere Befragte erhielten im Rahmen der Hilfe alltagsrelevante sowie realisierbare Tipps, Hinweise und Ratschläge, durch die sich ihre Situation nach der Hilfe verbessert hat.</p> <p>Diese Ratschläge betrafen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Die Interaktion und Kommunikation mit Kindern:  <i>„Sie hatte damals nicht auf mich gehört. Sie war immer sehr stur, auch gegenüber mir. Sie hatte sogar versucht mich und meine andere Tochter zu schlagen. Aber durch die Hilfe hat sich die Situation von meiner älteren Tochter auch deutlich verbessert. (...) Die haben mir dann immer Ratschläge gegeben. Manche Dinge habe ich auch so aus reinem Bauchgefühl schon gemacht. Die waren auch mit mir dann zufrieden. Ich bin jetzt aktuell sehr zufrieden. Meine ältere Tochter hört jetzt mittlerweile wieder auf mich.“</i> (TK_SRT-02_26: 4; vgl. auch: TK_SRT-03_01: 2; TK_SRT-04_07: 2; TK_SRT-01_05: 2; TK_SRT-02_18: 2;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ein Vater hat geschildert, dass seine Ex-Frau gelernt hat, seinem Sohn Grenzen zu setzen und sich ihm gegenüber durchzusetzen. Darüber hinaus könne sie ihre Impulse besser kontrollieren. Neben den Hilfestellungen der Jugendhilfe haben monetäre Zuwendungen der Tante seines Sohnes zu diesem Ergebnis beigetragen (vgl. TK_SRT-03_10: 3).</li> <li>Die Lebenssituation eines anderen Vaters hat sich verbessert, weil er und seine Ex-Frau durch die Hilfe Strategien für den Umgang mit den gemeinsamen Kindern nach der Scheidung entwickeln und umsetzen konnten:  <i>„Weil wir einfach die Umsetzung der Grenzen für die Kinder gemeinsam gemacht haben. Und das einfach so beibehalten. So wissen die Kinder auch aha ich kann nicht den Papa gegen die Mama ausspielen oder umgekehrt funktioniert das net. Weil die miteinander kommunizieren und auch die Grenzen einhalten. Ja. Das ist etwas was wir beibehalten werden und das werden wir nicht ändern.“</i> (TK_SRT-04-11: 3; vgl., auch: TK-SRT-04_12: 3)</li> </ul>

<sup>15</sup> Eine befragte Person hat neun Punkte ohne Kommentierung vergeben (vgl. TK\_SRT-02\_08: 3).

	<p>TK_SRT-03_27: 3; TK_SRT-03_28: 2; TK_SRT-03_03: 4)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Das Einfinden in die Rolle als Elternteil: <i>„Ich habe durch Jugendamt auch sehr viel gelernt. Ich bin sehr jung Mutter geworden. So ich habe eigentlich gelernt Mami zu sein. Wenn ich Fragen hatte konnte ich die flexible Hilfe fragen. Weil ich hatte niemand.“</i> (TK_SRT-01_09: 4)</li> <li>• Die elterliche Erziehungskooperation: <i>„Ich mein ich hatte Glück die an unsere Seite gestellt bekommen zu haben. Der Eltern-Coach war genau der richtige für uns. Und auch für meinen Mann. Und das war einfach super.“</i> TK_SRT-01_15: 3)</li> <li>• Das Einleben im Ankunftsland Österreich <i>„Das erste und wichtigste für mich war die Krankheit meiner Tochter. (...) Wir haben lange nicht gewusst, was sie hat. Wir sollten zahlreiche Untersuchungen machen und ohne die Hilfe vom Jugendamt konnten wir das alles hier in Österreich nicht allein machen. (...). Und wir wissen jetzt, welche Krankheit sie hat. Die Sozialarbeiterin haben uns immer bei solchen Terminen</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Für eine Mutter war es hilfreich, bei der Suche eines passenden Therapieangebotes für ihre Tochter unterstützt worden zu sein <i>„Die L. ist zur neuen jetzt in der Therapie, ähm das braucht halt alles Zeit.“</i> (TK_SRT-01_14: 2)</li> </ul>
--	--	---

*unterstützt und geholfen. Ich finde auch gut, dass sie nicht immer die Sachen erledigt hat, sondern mir beigebracht hat, wie ich die Sachen in Zukunft selbstständig machen kann. Das war für mich ganz, ganz wichtig, weil ich jetzt viel mehr Wissen habe, sozusagen. Ich kann allein Anträge stellen, selbstständig auch Sachen machen. Sie hatte auch immer viel Geduld, hat die Sachen Schritt für Schritt erklärt. Natürlich mit Sprachbarriere, das war etwas schwierig.“ (TK\_SRT-01\_22: 4 [übersetzte Aussage])*

*„Also ja, ich hab vorher die Stadt nicht so gut gekannt und ich wusste nicht, wo ich mit meinem Kind hingehen kann damit es für ihn auch etwas Abwechslung ist und wir hatten mit anderen afghanischen Familien auch keinen Kontakt. Aber die haben mir Adressen gegeben und mir solche Parks oder ein Schwimmbad vorgestellt. Seitdem weiß ich schon wo ich mit meinem Kind hingehen kann, wo er mit anderen Kindern spielen kann, wodurch es ihm etwas besser geht.“ (TK\_SRT-03\_29: 2)*

- Die Ratschläge der Fachkräfte wurden von den Adressat:innen als Veränderungsimpulse wahr- und angenommen:

*„Das witzige ist, dass alles kommt von meinem Kind, nicht vom Jugendamt oder von mir. Die*

	<p><i>haben so gut diese Arbeit geleistet, das kommt alles alleine von meinem Kind. Wir haben nur den Rat vom Jugendamt befolgt und sonst hat sie alles allein gemacht. Bei uns hat es perfekt geklappt.“</i> (TK_SRT-03_19; vgl. auch: TK_SRT-01_21: 2)</p> <p>Das Kind dieser Mutter teilt ihre Perspektive:</p> <p><i>„Ich habe mich echt voll verändert. Oder generell die Beziehung zu meiner Mutter hat sich auch voll geändert, ich kann ihr jetzt zum Beispiel vertrauen und Sachen sagen, die ich damals nicht konnte.“</i> (TK_SRT-03_20: 3; vgl. auch: TK_SRT-02_06: 2; TK_SRT-01_16: 2)</p>	
<p><b>4 bis 6 Punkte</b></p>	<p>/</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine Mutter, die an Magersucht erkrankt ist, wies darauf hin, das Hilfeergebnis eigenständig herbeigeführt zu haben. Allein durch die Psychotherapie, die sie selbst organisierte, hat sich ihrer Ernährungsproblematik verbessert. Sie habe mehrmals beim Jugendamt nachfragen müssen, bis die stationäre Unterbringung für ihre Tochter während ihrer stationären Behandlung bewilligt worden sei (vgl. TK_SRT-03_02: 2).</li> <li>• Da während der Hilfe viel über ihre Situation bzw. über ihre Probleme geredet wurde, was ihr nicht geholfen hat, hat eine Mutter sechs Punkte vergeben.</li> </ul>

		<p><i>„Alles was wir gemacht haben, wir schreiben uns und sprechen, aber hat gar nichts geholfen.“ (TK_SRT-03_13: 3)</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Eine Mutter hat sechs Punkt vergeben, weil die Tipps der falldurchführenden Fachkräfte nur teilweise zu einer Verbesserung der Familiensituation geführt haben: <i>„(...) Weil es ist halt noch nicht so angelaufen, aber es rennt und geht immer mehr Berg auf. Jeder Tag ist mit einer positiven Überraschung. Und ich wende immer noch die Tipps an, die mir die flexible Hilfe und das Jugendamt gegeben haben. Aber ganz eine neun- &lt;lacht&gt; nein, das wäre es nicht wert.“ (TK_SRT-01_17: 4)</i></li><li>• Weil es neue Entwicklungsherausforderungen bei ihrem Stiefsohn gibt, hat eine Befragte sechs Punkt vergeben. Sie wünscht sich eine konstante Hilfe, um Hilfeergebnisse zu stabilisieren: <i>„Also ja, eine konstante Hilfe wäre sicher wünschenswert, wo man einfach sagt es läuft ewig weiter und immer, wenn man Probleme hat, dann setzt man sich zusammen. Also das kann ich halt nur von meiner Seite aus sagen, dass Vater und Mutter sehr oft in Konflikte geraten und wenn dann halt eine neutrale Person dabei ist die ein bisschen vermittelt, dann läuft es ganz anders.“ (TK_SRT-02_24: 4)</i></li><li>• Aus demselben Grund, dem erneuten Auftreten familiärer Probleme, hat eine andere Mutter sechs Punkt vergeben. Darüber hinaus schilderte sie, dass die veränderte Situation nach der Hilfe</li></ul>
--	--	---

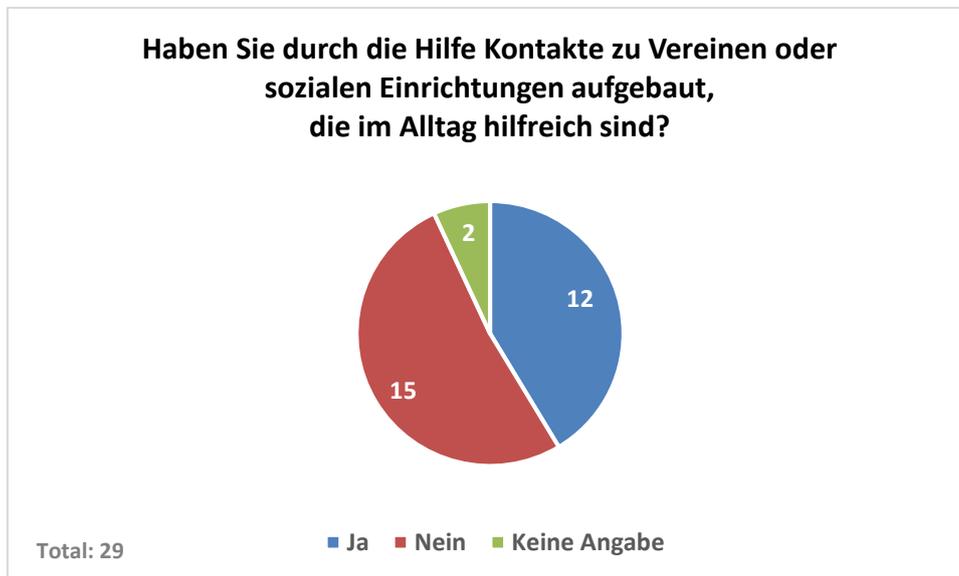
		<p>nicht allein auf die Zusammenarbeit mit den Fachkräften zurückführbar ist:</p> <p><i>„Ja, also mein Lebensgefährte hat mich da wirklich tatkräftig unterstützt und hat viel mit meinem Sohn geredet. Wobei ich sagen muss, wahrscheinlich weil mein Lebensgefährte selber im Heim war und meinem Sohn immer erklärt hat, was es bedeutet, in einem Heim aufzuwachsen. Und ich glaube schon, dass es zur Besserung beigetragen hat, weil er gesehen hat, das ist nicht so lustig. Mein Lebensgefährte hat eigentlich erst mit 22 wieder richtigen Kontakt zu seiner Mutter aufgebaut. Und wir haben ihm gesagt haben, das wollen wir ihm gern ersparen.“</i> (TK_SRT-02_25: 4)</p>
<p><b>Ein Punkt bis 3 Punkte</b></p>	<p>/</p>	<p>Eine Mutter schildert, dass sich durch die Hilfe nichts an der familiären Situation geändert hat:</p> <p><i>„Es hat sich verlagert würde ich jetzt sagen. Also verbessert ist es nicht. Also die Aggressivität von meinem Sohn, die ist komplett weg, aber das ist auf Grund der medikamentösen Einstellung, aber die Situation mit meinem Sohn selbst hat sich eigentlich nicht verbessert. Nein, also eins.“</i> (TK_SRT-03_23: 2)</p>

Abbildung 10: Kommentare zum Hilfeergebnis

Zur Hilfebeendigung wurden auch Fragen gestellt, die sich auf die Rolle fallunspezifischer Ressourcen und fallübergreifender Gruppenkontakte für die Stabilisierung der Hilfeergebnisse bezogen. Die Frage zur Bedeutung fallunspezifischer Ressourcen lautete:

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

- *Beispiele geben: Jugendzentrum, Sportverein, Freizeitangebote, Beratungsangebote etc.*



**Abbildung 11: Fallunspezifische Kontakte**

Fünfzehn Befragte verneinten und zwei konnten sich nicht erinnern, ob ihnen Kontakte vermittelt wurden.

Adressat:innen, die diese Frage bejahten, wurden anschließend gebeten, die Kontakte zu beschreiben und anzugeben, ob sie diese auch nach der Hilfebeendigung noch nutzen.

Aus den Kommentaren der Befragten geht hervor: Die vermittelten Kontakte hatten einen Bezug zu ihren Hilfethemen und passten mehrheitlich zu den zeitlichen Alltagsabläufen der Befragten.

Dazu einige Beispiele:

- Einer Mutter wurde der Kontakt zu einem Psychologen vermittelt, der abklärte, ob ihr Sohn Legasthenie hat. Darüber hinaus hat sie Kontakte zu Freizeiteinrichtungen für ihren Sohn erhalten. Allerdings seien viele dieser Kontakte für sie nicht alltagsrelevant, weil sie diese aufgrund des Ganztagsschulbesuches ihres Sohnes nicht nutzen kann (TK\_SRT-03\_03: 4). Allerdings ist diese Mutter die einzige von zwölf Adressat:innen, die den Hinweis gab, vermittelte Angebote aufgrund zeitlicher Engpässe nicht nutzen zu können.

Den anderen elf Adressat:innen war es möglich, die vermittelten Angebote in ihren Alltag zu integrieren.

- So erhielt eine Mutter, die während ihrer Schwangerschaft von ihren Eltern des heimischen Haushalts verwiesen wurde, Kontakte zur Frauen- und Gewaltberatung. Diese Beratungsstelle waren für sie während der Schwangerschaft relevant. Aktuell besucht sie die Beratungsstelle noch immer. Sie empfiehlt diese Beratungsstelle auch Bekannten:  
*„Ich gehe noch zur Elternberatung. Ab und zu, wenn ich Zeit habe (lacht) Aber nicht, wenn ich sie nicht richtig brauche. (...) Aber ich erzähle, wenn ich jemand finde, der vielleicht Unterstützung braucht oder so, ich empfehle dann zu dieser Stelle zu gehen.“* (TK\_SRT-01\_09: 3)
- Eine Mutter, die während ihrer Schwangerschaft ohne Obdach lebte, erhielt während der Hilfe Kontakte zu einer Elternberatung und zu einer Elternbildungsstätte. Beide Institutionen sucht die Befragte nach der Hilfebeendigung regelmäßig auf (vgl. TK\_SRT-03\_01: 3; vgl. auch TK\_SRT-02\_08: 3; TK\_SRT-02\_18: 3; TK\_SRT-04\_12: 3; TK\_SRT-03\_19: 2; TK\_SRT-02\_24: 3).
- Eine zugewanderte Mutter wurde durch eine fallunspezifische Ressource unterstützt, die es ihr ermöglichen kann, Kontakte zu Personen aus der Mehrheitsgesellschaft zu knüpfen:  
*„Die haben mir auch dabei geholfen eine Partnerfamilie zu finden. Diese Partnerfamilie verbringt Zeit mit meiner Tochter und lassen sie auch bei sich übernachten. Wir waren zwar nicht so häufig bei denen, haben aber noch bis jetzt Kontakt zu der Familie.“* (TK\_SRT-01\_22: 3)
- Einem Vater wäre es prinzipiell möglich, die vermittelten Kontakte zu nutzen, aber er sieht für sich keinen Bedarf. Er hat sich an das Jugendamt gewendet, weil er der Meinung war, seine Ex-Frau unterstütze seinen Sohn nicht ausreichend bei der beruflichen Orientierung. Durch die Assistenz, die sein Sohn im Rahmen der Hilfe erhalten hat, sieht er seine hilfebezogenen Interessen erfüllt:  
*„Es sind uns Beratungsangebote angeboten worden. Ich brauche es net, weil ich weiß wie ich umzugehen habe. Es funktioniert jetzt mit dem Assistenten, den er (der Sohn des Befragten) gehabt hat. Mit dem hat er recht guten Kontakt. Mit dem habe auch ich Kontakt. Diesbezüglich, ja teilweise, weil ich mit dem xy (besagter Assistent) eigentlich jetzt im Prinzip im Kontakt bin.“* (TK-SRT-03\_10: 3)

Einer zugewanderten Mutter hat nicht nur die Kontaktvermittlung zu einer hilfreichen Institution geholfen, sondern auch die Übernahme von Kosten für die Nutzung der Angebote:

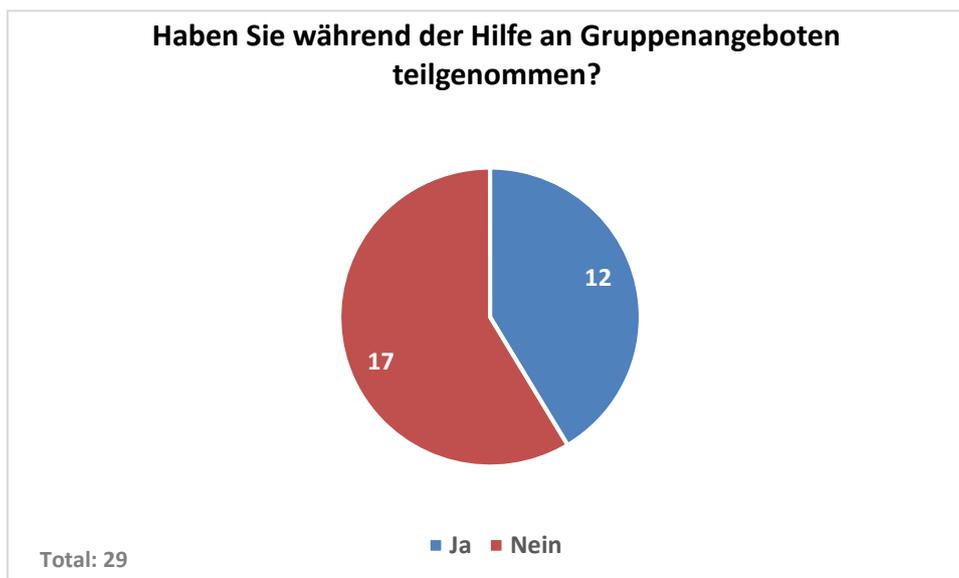
*„I would say it was good like the child Nachmittagsbetreuung so they will pay for each for the children. So the payment for the Nachmittagsbetreuung was good.“* (TK\_SRT-01\_05: 3)

An der Kostenübernahme scheiterte die Nutzung einer fallunspezifischen Ressource bei einer Mutter, die sich aufgrund psychischer Herausforderungen ihres Sohnes an das Jugendamt gewendet hat:

*„Ja, das war, wie sagt man, von extern ein Familienhelfer, den habe ich schon vom Jugendamt aus bekommen quasi. Sie haben gesagt, die ersten beiden Monate müssen wir das selbst bezahlen, dann wird das vom Jugendamt übernommen. Deswegen haben wir den genommen. Dann hat es aber geheißen, dass dauert doch ein bisschen länger. Dann haben wir gesagt gut, das können wir überbrücken. Aber nach einem Jahr, in dem immer noch nichts passiert ist, und es dann geheißen hat, nein, es wird nicht übernommen, weil das Kind ist doch nicht so auffällig, und ich muss sagen, er hat sich in diesem Jahr auch stark gebessert, haben wir das dann wieder beendet. Weil wie gesagt, 300.- € im Monat als Alleinerzieher- Ich meine, mein Lebensgefährte hat zwar dazu gezahlt, aber ich habe dann irgendwann gesagt, das muss er nicht.“ (TK\_SRT-02\_25: 4)*

Die Frage zu fallübergreifenden Angeboten lautete:

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



**Abbildung 12: Fallübergreifende Kontakte**

Adressat:innen, die dies bejahten, wurden gebeten, das jeweilige Gruppenangebot zu schildern und mitzuteilen, ob sie dort Kontakte knüpfen konnten, die auch nach der Hilfebeendigung weiter bestehen.

Auch bei den fallübergreifenden Angeboten geht aus den Kommentaren der Befragten hervor, dass die Gruppenangebote – bis auf eine Ausnahme – im Zusammenhang mit dem Hilfethema standen. Allerdings haben nur drei von zwölf Befragten Kontakte geknüpft, die sie auch nach der Hilfe pflegten. Dazu einige Beispiele:

- Eine Mutter, die während ihrer Schwangerschaft ohne Obdach war, führte aus:  
*„Elternberatung und Kinder-Gruppe. Also nachdem Corona das halt zugelassen hat. (...) Ja, zum Reden dort hat das gereicht, mehr nicht.“* (TK\_SRT-03\_01: 3)
- Da sie Gruppenangebote aufgrund pandemiebedingter Kontaktbeschränkungen nicht weiter nutzen konnte, haben sich die Kontakte die eine Mutter in den Gruppen geknüpft hat, verloren. (vgl. TK\_SRT-02\_08: 3; vgl. auch: TK\_SRT-03\_13: 3)
- Eine Mutter mit Zuwanderungsgeschichte berichtete von einem Gruppenangebot, das aufgrund der Kontaktbeschränkungen digital durchgeführt wurde. Sie knüpfte zwar keine neuen Kontakte, erhielt jedoch Tipps und neue Perspektiven für ihren familiären Alltag:  
*„Also das war direkt vom Jugendamt, einmal war ich persönlich bei denen und die haben das dann auf mein Handy eingestellt, ich habe gesagt ich möchte ohne Bild da anwesend sein, weil da einige Menschen waren die ich nicht gekannt hab und ich wollte nicht, dass die wissen, das mein Sohn dieses Problem hat. Die haben das dann für mich gemacht und ich hab jeden Dienstag dort zugehört was da gesagt worden ist. Das war sehr gut, und jetzt kenne ich mich mit meinem Handy nicht so gut um das selber zu machen. Aber eine Freundin von mir ist dabei und wir hören Dienstags immer zu. (...) Es gibt eine Dame, die über Erziehung spricht und wie man mit Kindern und Jugendlichen umgehen soll, das ist sehr hilfreich aber ich hab eben nur zugehört, es gab keinen Kontakt.“* (TK\_SRT\_03-29: 4)
- Eine andere Mutter, deren Mutter sich an das Jugendamt wendete, weil sie Probleme zwischen ihrer Tochter und ihrem Enkel wahrgenommen hat, hat vor allem aufgrund von Kosten- und Nutzenerwägungen ein Gruppenangebot nicht aufgesucht, das eigentlich zu ihrem Hilfethema gepasst hat:  
*„Das Angebot wäre da gewesen, ich habe auch gesehen, dass mir das schon auch helfen könnte aber aus Zeitgründen bin ich da jetzt eigentlich nicht mehr hingegangen. Also weil das auch vielen anderen Leuten auch Raum gibt. Ich wäre öfter hingegangen, wenn ich ein eigenes Gespräch gehabt hätte, weil mir das mehr bringt.“* (TK\_SRT-02\_03: 4; vgl. auch: TK\_SRT-04-07: 3).
- Eine Mutter, die aufgrund ihrer Schwangerschaft von ihren Eltern des heimischen Haushalts verwiesen wurde, bezog sich mit ihrer Antwort auf Kontakte, die sie zu den Mitbewohner:innen einer von der Jugendhilfe koordinierten Wohngemeinschaft (WG) geknüpft hat. Diese Kontakte bestehen nach ihrem Auszug aus der WG nicht weiter:  
*„Also, wenn ich gewohnt habe in Mutter Kind WG zum Beispiel, da habe ich noch Kontakt mit allen Mamis, die damals mit mir auch zusammen waren.“* (TK\_SRT-01\_09: 3; vgl. auch: TK\_SRT-03\_20: 3; TK\_SRT-01\_22: 3)

- Eine Mutter, deren Hilfe sich im Gefährdungsbereich bewegte, weil ihre Tochter in der Schule äußerte, geschlagen zu werden, hatte kein Interesse, Kontakte in den ihr vermittelten Freizeitgruppen aufzubauen:

*„Von meiner Seite gab es da auch kein Interesse, weil wir viele Freunde mit Kindern haben und im Nachmittag immer solche Muttitreffen machen, wo wir alle Kinder zusammen bringen und da habe ich mir eine Familie aufgebaut.“ (TK\_SRT-01\_17: 3; TK\_SRT-02\_26: 3)*

- Eine Mutter, deren Kind psychisch belastet war und schulische Probleme hatte, kommentierte die Frage nach den Gruppenangeboten mit dem Hinweis, dass ihr ein Gruppenangebot vermittelt worden sei, obwohl sie andere hilfebezogene Interessen geschildert hat:

*„Ja, genau, das war zuerst ein Gruppenangebot, wo wir mehrere Eltern waren. Das ist auch vom Jugendamt organisiert worden. Ich weiß gar nicht ob das jetzt die flexible Hilfe ist, da bin ich mir gerade nicht sicher. Das war aber definitiv nichts für mich. Das habe ich denen auch gesagt und auch meiner Betreuerin. Weil ich denen gesagt habe, ich brauche etwas, was auf mich zugeschnitten ist quasi für meine Situation zu Hause, wie ich mit meinem Kind umgehen kann. Ich wollte mir dann nicht noch zusätzlich die Probleme von anderen Eltern anhören. Die ersten zwei Sitzungen waren schon sehr interessant, aber dann habe ich gesagt Nein. Entweder war ich schon über den Punkt hinaus, an dem andere Eltern quasi eingestiegen sind bzw. sind deren Kinder schon soweit gewesen wo ich sage, so weit will ich es bei meinem Kind gar nicht kommen lassen. Eben dass er mit der Polizei in die Schule gebracht wird, das will ich nicht.“ (TK\_SRT-02\_25: 4)*

### 3.5 Lob und Verbesserungsvorschläge

Die letzten drei Fragen dienten dazu, Lob und Verbesserungsvorschläge der Adressat:innen zu erfassen. Zunächst wurden sie gefragt, ob sie das Jugendamt bzw. dessen Leistungen Freund:innen und Bekannten weiter empfehlen würden. Alle 29 Adressat:innen bejahten.

Anschließend wurden sie gebeten, folgende Fragen 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?*

Die Kommentare der Befragten werden nachfolgend tabellarisch gebündelt. Beginnen wir mit den Belobigungen:

Lob bezieht sich auf ...	Beispiele aus den Befragungen
<p><b>... regelmäßig terminierte Gespräche mit fallzuständigen Fachkräften.</b></p>	<p><i>„Die Termine, die persönlichen Termine, die ich dort hatte, wo wir zusammen über das Problem gesprochen haben, das sollte unbedingt bleiben, das hat mich sehr erleichtert, ich habe mich nachher immer sehr erleichtert gefühlt nach jedem Gespräch.“</i> (TK_SRT-03_29: 4; vgl. auch TK_SRT-02_25: 4; TK_SRT-02_23: 4; TK_SRT-01_15: 3; TK_SRT-03_10: 3)</p>
<p><b>... die empathische sowie respektvolle Haltung der Fachkräfte und ihre Vermittlung neuer Perspektiven.</b></p>	<p><i>„Aber wenn man den Kontakt mit dem Jugendamt hat, merkt man, dass die ganzen Vorurteile gar nicht stimmen. Ich würde sogar sagen, dass es ein Therapieort ist für mich und meine Kinder. Ich finde wirklich, dass sie die beste Hilfe versuchen zu ermöglichen. Die Frau sagt zu mir zum Beispiel, dass ich eine Mutter bin und ein Mensch bin und nicht immer meine Kinder im Vordergrund stehen können. Sie sagt, dass ich auch ein privates Leben habe und auch mal Zeit für mich nehmen sollte. Ich bin nochmal etwas extremer gebunden an meine Kinder. Also wirklich nochmal vielen Dank, sie haben mir sehr geholfen.“</i> (vgl. auch: TK_SRT-01_09: 3; TK_SRT-01_05: 3; TK_SRT-03_03: 3)</p>
<p><b>... die Berücksichtigung familiärer Ressourcen.</b></p>	<p><i>„Ich muss also jetzt zum Beispiel sagen bei mir war das jetzt nicht mein Sohn, weil ich nicht die leibliche Mutter bin. Das einfach mein Mann zum Beispiel, der dann das eingefordert hat im ersten Gespräch mit der sozialen Arbeiterin, das ich da auch dabei sein kann. (...) Ich bin eigentlich schon relevante Bezugsperson und die Sozialarbeiterin ist auf diesen Zug direkt aufgesprungen und hat mich dann damit ins Boot geholt. Ich finde das einfach total wichtig, das man das macht, dass man die sozialen Elternteile berücksichtigt, weil ich finde das ist heutzutage nicht selbstverständlich.“</i> (TK_SRT-02_24: 3; vgl. auch: TK_SRT-03_13: 3)</p>
<p><b>... aktivierende Vorgehensweisen.</b></p>	<p><i>„Und dass sie das Ziel haben, dass sie sozusagen auf eigenen Beinen stehen können, dass sie selbstständig sein können. Das habe ich bemerkt und das würde ich beibehalten. Und sie geben auch emotionale Unterstützung, was ganz wichtig ist, die Motivation, dass das doch machbar ist, dass ich das schaffen kann. Sie bringen wie gesagt Schritt für Schritt alles bei und versuchen,</i></p>

Lob bezieht sich auf ...	Beispiele aus den Befragungen
	<i>das ist das wichtigste, dass ich das auch selber machen kann. Auch weiterhin in der Zukunft.“ (TK_SRT-01_22: 4; vgl. auch: TK_SRT-04_11: 3)</i>
<b>... vermittelnde Praktiken.</b>	<i>„Oder halt wenn es Probleme gibt, so zwischen den Eltern und Kindern, dann tun sie auch so getrennte Gespräche zwischen den Kindern und zwischen den Eltern also find ich halt voll gut.“ (TK_SRT-03_20: 3)</i>
<b>... ambulant durchgeführte flexible Hilfen.</b>	<i>„Das würde ich so lassen, dass die flexible Hilfe nach Hause kommt, um mit dem Kind zu sprechen, um das es geht. Ich bin sehr froh, dass es das Jugendamt und die flexible Hilfe gibt, dass unsere Kinder Hilfe bekommen.“ (TK_SRT-03_19: 3)</i>
<b>... ein passendes „Matching“ zwischen fallzuständigen Fachkräften und Kindern.</b>	<i>„Ja ich glaub, dass die ein recht breit aufgestelltes Team haben, und dass die recht gut wissen was für wen passt, also das bewusst uns ein Herr, der sehr viel Erfahrung hat, zur Seite gestellt worden ist und nicht halt jetzt ein junger der grad mit der Ausbildung fertig ist. (...) Da merkt man schon einen Unterschied zwischen ruhigeren, gesetzteren, gemütlicheren Herrn, die das schon seit dreißig Jahren machen. (...) Das ist das essentiellste, also für meine Tochter jemanden zu suchen, der ihr sympathisch ist.“ (TK_SRT_01-14: 3)</i>

Tabelle 10: Lob der Adressat:innen

Kommen wir nun zu den Verbesserungsvorschlägen.

Vorschlag bezieht sich auf:	Beispiele aus den Befragungen
<p><b>... die Intensivierung niederschwelliger Zugänge zum Jugendamt.</b></p>	<p><i>„Vielleicht nur das die Familien sich mehr trauen hinzugehen. Weil Jugendamt ist nicht nur negativ. Die wollen dir auch nur helfen. Also, dass die Eltern, Familien über ihren Schatten springen und hingehen, wenn sie Hilfe brauchen. Egal in was für einer Form, aber man kriegt da so viel Unterstützung und sie sagen den Eltern, wo sie sich an wen wenden können.“</i> TK_SRT-04_07: 4)</p> <p>Zu diesem Vorschlag passt die Idee eines Vaters:</p> <p><i>„Joa, das man vom Jugendamt Kontakt mit den Jugendlichen aufnimmt, wenn er über 14 ist. (...) Das hat es früher einmal gegeben, da war er aber noch jünger, da sind Leute auch hingekommen in die Wohnung. Das dort Gespräche geführt werden zusammen. Das wäre eine Riesenempfehlung.“</i> (TK_SRT-03_10: 3; vgl. auch: TK_SRT-04_11: 4; TK_SRT-01_14: 4).</p>
<p><b>... den Aufbau und die Stabilisierung von Unterstützungsnetzwerken.</b></p>	<p><i>„Ich werde mir schwertun, wenn das Jugendamt, wenn diese Hilfe nicht mehr ist. Dann wäre irgendwie einen Netzwerk gut, da kann ich hingehen. (...) Da würde ich mir ein bisschen mehr Unterstützung auch wünschen.“</i> (TK_SRT-01_15: 3; vgl. auch: TK_SRT-02_18: 3)</p>
<p><b>... eine Nachevaluierung des Hilfeergebnisses.</b></p>	<p><i>„Vielleicht, dass man den Eltern die Möglichkeit gibt nach Ablauf der flexiblen Hilfe, sagen wir mal so in einem halben Jahr oder noch einmal gemeinsame Evaluierung zu machen. Wo stehen wir jetzt, was brauchen wir jetzt. Wie schaut es aus. Also das man nicht einfach auf die Stoptaste drückt und sagt das wars jetzt dann, sondern sich nochmal trifft und das man drüber reflektiert, was ist gut gelaufen oder was brauchen wir für die Zukunft. Das man das so irgendwie vermeidet das die nächste Anbahnung, das Kontakt mit dem Jugendamt die nächste Eskalation gibt.“</i> (TK_SRT-02_24: 3)</p>

**Tabelle 11: Verbesserungsvorschläge der Adressat:innen**

## 4. Methodische Anlage

Um die in der Einleitung dargestellte Forschungsfrage 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)

### 4.1 Forschungsfragen

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

- I. Bearbeitung der Forschungsfrage, *ob und, wenn ja, in welcher Stärke* sich die im Fachkonzept Sozialraumorientierung (SRO) intendierten fachlichen Ziele auf die Lebenssituation der Adressat:innen der Grazer Kinder- und Jugendhilfe auswirkten, mit *quantitativen Methoden*.
- II. Bearbeitung der Forschungsfrage, *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?

## **4.2 Forschungsmethoden**

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

### **4.2.1 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 Erkenntnisinteresses 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 Forschungsfragen (vgl. Kap. 4.1) 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 Forschungsfrage 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 wurde diese Forschungsfrage 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. 13), werden bei Endpunkt-Antwortskalen nur die beiden extremen Skalenpunkte und die Skalenpunkte dazwischen zur Orientierung mit aufsteigenden Zahlen versehen (vgl. Abb. 14).

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 13: Verbalisierte 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.

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

Abbildung 14: Endpunkt-Antwortskala

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.

#### 4.2.2 Qualitativer Baustein

Im Rahmen der fernmündlichen Befragung wird auch die zweite methode 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 Forschungsfragen – 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, wengleich 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 Interviews 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.

### 4.3 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 Forschungsfragen 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 neugestaltete 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://soziales-kapital.at/index.php/sozialeskapital/article/view/619/1112> (letzter Zugriff: 25.09.2019)

## Anhang

### Anhang I: Interviewleitfaden für die Befragung erwachsener Adressat:innen

Einleitung
<p><i>Ich bin Max Kölbl ...</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.</i></p> <p><i>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>1. Wie kam es dazu, dass Sie zuletzt Hilfe vom Jugendamt erhalten haben?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Adhoc Frage:</u> Ist das die letzte Hilfestellung gewesen? Es wäre prima, wenn Sie die nächsten Fragen bezogen auf diese Hilfe beantworten.</li> </ul>
<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>2.</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wieso haben Sie diese Zahl vergeben?</li> </ul> <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.*

## Hilfeverlauf

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?

*Wir sprechen jetzt über die Zusammenarbeit mit den Fachkräften vom Jugendamt.*

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 Kontaktaufnahme war nie möglich.*

- Wieso haben Sie diesen Punkt vergeben?

5. 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?

*Haben Sie neben den Mitarbeiter\*innen vom Jugendamt mit anderen Helfer\*innen zusammengearbeitet?*

*Wenn ja, um welche Mitarbeiter\*innen hat es sich gehandelt?*

6. 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 Kontaktaufnahme war nie möglich.*

- Wieso haben Sie diesen Punkt vergeben? (Nur fragen, wenn keine Fachkräfte aus Frauenhäuser beteiligt gewesen sind).

7. 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?

*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. Bezogen auf die letzte Hilfe, über das wir bis jetzt gesprochen haben wollte ich mich erkundigen, ob es Ihnen durch diese Hilfe besser geht?

*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?

Was hat neben der Hilfestellung der Fachkräfte dazu geführt, dass es Ihnen besser geht?

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

Beispiele geben: Eltern-Kind-Gruppen etc.

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.

Beispiele geben: Jugendzentrum, Sportverein, Freizeitangebote, Beratungsangebote

Wenn ja: Nutzen Sie die 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?

**11.** Würden Sie anderen Familien in schwierigen Situationen empfehlen, sich an das Jugendamt zu wenden?

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

#### Verbesserungsvorschläge

**12.** 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.*

## Anhang II: Interviewleitfaden für die Befragung kindlicher und jugendlicher Adressat:innen

Einleitung
<p><i>Hallo, ich bin Max. 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.</i></p>
<p><i>Zuerst würde ich gern wissen ...</i></p>

Hilfeanlass
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ... warum hat es den Kontakt zu den Sozialarbeiter/innen gegeben von denen ihr zuletzt Hilfe bekommen habt?</li> <li>2. Und wenn Du dich weiter zurück erinnerst: Wo hast Du die Sozialarbeiter/innen das erste Mal getroffen?</li> </ol>
<p><i>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 Lieblings Speisen und Sachen, die er nicht so gerne isst. Wenn Du an Hamburger denkst, magst Du die?</i> &lt;ANTWORT GEBEN LASSEN&gt;</p> <p><i>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.</i> &lt;PUNKT GEBEN LASSEN&gt;</p> <p><i>Wieso hast Du den Punkt gegeben?</i> &lt;ERKLÄREN LASSEN&gt;</p> <p><i>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.</i></p>

**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“.*

### Hilfverlauf

*Bei den nächsten Fragen geht es um die Sozialarbeiter/innen vom Jugendamt.*

4. Es wäre super, wenn Du an die Sozialarbeiter/innen vom Jugendamt 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. 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?)

*Haben euch neben den Sozialarbeiter/innen vom Jugendamt noch andere geholfen?  
 (Situationsbedingt einschätzen, ob die Fragen sechs und sieben gestellt werden können)*

7. 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?
8. 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?)

*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 letzte 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?

**12.** Würdest Du anderen Kindern / Jugendlichen empfehlen, sich an das Jugendamt zu wenden, wenn sie Schwierigkeiten haben? (Altersabhängig)

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