



*„Natürlich war es hilfreich, aber ...“*

**Evaluation der sozialraumorientierten Hilfestaltung in der Grazer  
Kinder- und Jugendhilfe**

**Langfassung**





**Hochschule Niederrhein / Fachbereich Sozialwesen**

**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>II</b>
<b><i>Abbildungsverzeichnis</i></b> .....	<b>III</b>
<b><i>Für eilige Leser: das wichtigste vorab</i></b> .....	<b>1</b>
<b><i>Einleitung</i></b> .....	<b>7</b>
<b>1. <i>Stichprobenbeschreibung</i></b> .....	<b>8</b>
<b>2. <i>Evaluationsergebnisse</i></b> .....	<b>10</b>
<b>2.1 <i>Sozialraum 1</i></b> .....	<b>10</b>
2.1.1 <i>Hilfebeginn</i> .....	11
2.1.2 <i>Hilfeverlauf</i> .....	13
2.1.3 <i>Hilfebeendigung</i> .....	17
2.1.4 <i>Verbesserungsvorschläge der Befragten</i> .....	21
<b>2.2 <i>Sozialraum 2</i></b> .....	<b>22</b>
2.2.1 <i>Hilfebeginn</i> .....	23
2.2.2 <i>Hilfeverlauf</i> .....	24
2.2.3 <i>Hilfebeendigung</i> .....	26
2.2.4 <i>Verbesserungsvorschläge der Befragten</i> .....	28
<b>2.3 <i>Sozialraum 3</i></b> .....	<b>28</b>
2.3.1 <i>Hilfebeginn</i> .....	28
2.3.2 <i>Hilfeverlauf</i> .....	31
2.3.3 <i>Hilfebeendigung</i> .....	36
2.3.4 <i>Verbesserungsvorschläge der Befragten</i> .....	41
<b>2.4 <i>Sozialraum 4</i></b> .....	<b>43</b>
2.4.1 <i>Hilfebeginn</i> .....	43
2.4.2 <i>Hilfeverlauf</i> .....	44
2.4.3 <i>Hilfebeendigung</i> .....	48
2.4.4 <i>Verbesserungsvorschläge der Befragten</i> .....	50
<b>3. <i>Evaluationsdesign</i></b> .....	<b>51</b>
<b>3.1 <i>Evaluationsteilfragen</i></b> .....	<b>51</b>
<b>3.2 <i>Evaluationsmethoden</i></b> .....	<b>52</b>
3.2.1 <i>Quantitativer Baustein</i> .....	53
3.2.2 <i>Qualitativer Baustein</i> .....	54
<b><i>Literatur- und Quellenangaben</i></b> .....	<b>56</b>
<b><i>Anhang I: Triangulativer Interviewleitfaden</i></b> .....	<b>57</b>
<b><i>Anhang II: Anschreiben von Professor Noack</i></b> .....	<b>60</b>
<b><i>Anhang III: Anschreiben der Stadt Graz</i></b> .....	<b>61</b>

**Abbildungsverzeichnis**

Abbildung 1: Anzahl der Befragten	8
Abbildung 2: Befragte Mütter und Väter	9
Abbildung 3: Befragte Elternteile und Kinder	9
Abbildung 4: Willensorientierung	11
Abbildung 5: Aktivierung	13
Abbildung 6: Erreichbarkeit der fallzuständigen Fachkraft	14
Abbildung 7: Kooperation mit falldurchführenden Fachkräften	15
Abbildung 8: Hilfeergebnis	17
Abbildung 9: Soziale Kontakte	18
Abbildung 10: Institutionelle Kontakte	20
Abbildung 11: Willensorientierung	23
Abbildung 12: Aktivierung	24
Abbildung 13: Erreichbarkeit der fallzuständigen Fachkraft	24
Abbildung 14: Kooperation mit falldurchführenden Fachkräften	25
Abbildung 15: Hilfeergebnis	26
Abbildung 16: Soziale Kontakte	27
Abbildung 17: Institutionelle Kontakte	27
Abbildung 18: Willensorientierung	28
Abbildung 19: Aktivierung	31
Abbildung 20: Erreichbarkeit der fallzuständigen Fachkraft	33
Abbildung 21: Kooperation mit falldurchführenden Fachkräften	34
Abbildung 22: Hilfeergebnis	36
Abbildung 23: Soziale Kontakte	39
Abbildung 24: Institutionelle Kontakte	40
Abbildung 25: Aktivierung	44
Abbildung 26: Erreichbarkeit der fallzuständigen Fachkraft	45
Abbildung 27: Kooperation mit falldurchführenden Fachkräften	47
Abbildung 28: Hilfeergebnis	48
Abbildung 29: Soziale Kontakte	49
Abbildung 30: Verbalisierte Skala	54
Abbildung 31: Endpunkt Skala	54



## Für eilige Leser: das wichtigste vorab

Die zentralen Evaluationsergebnisse werden einleitend entlang von positiven und negativen Aspekten, die die Adressat/innen wahrgenommen bzw. erlebt haben, dargestellt. *Als hilfreich* wurden die Unterstützungsleistungen von den befragten Adressat/innen erlebt, wenn:

- Gespräche mit fallzuständigen Fachkräften im heimischen Haushalt erfolgten,
- fallzuständige und falldurchführende Fachkräfte bei herausfordernden Beziehungen zwischen Elternteil und Kind bzw. Jugendlichen als neutral vermittelnd erlebt wurden,
- beauftragte Ziele bzw. Auflagen verständlich formuliert wurden,
- sie zur Umsetzung von Hilfeplanziele ohne „Umsetzungsdruck“ befähigt wurden,
- zwischen „Unterstützungs- und Aktivierungszielen“<sup>1</sup> ein ausgewogenes Verhältnis hergestellt wurde,
- fallzuständige Fachkräfte erreichbar waren,
- fallzuständige und falldurchführende Fachkräfte Informationen austauschten,
- fallzuständige und falldurchführende Fachkräfte offen für Kritik waren,
- Hilfeplanziele mit fallzuständigen Fachkräften modifiziert werden konnten,
- durch die Unterstützungsleistungen akute „Notlagen“ kompensiert wurden,
- die Hilfe mit Nachsorgestrukturen endete,
- sie Kontakte zu Personen in ähnlichen Lebenssituationen knüpfen konnten und
- institutionelle Kontakte vermittelt wurden, die zur familiären Situation sowie zu den finanziellen Möglichkeiten passten und zu deren Nutzung Kinder und Jugendliche befähigt wurden.

Unterstützungsleistungen wurden als *wenig förderlich* beschrieben, wenn:

- „Hartnäckigkeit“ notwendig gewesen sei, um Hilfe zu erhalten,
- die Hilfestellung als träger- bzw. wohnortabhängig erlebt wurde,
- Gespräche zur Situationserfassung, Willens- und / oder Ressourcenerkundung (im Folgenden: Erstgespräche) sehr häufig stattfanden,
- der Zweck der Erstgespräche nicht klar wurde, weil die Gesprächsergebnisse so lange hypothetisch bleiben, bis eine Entscheidung im Sozialraumteam gefallen ist,
- die einwöchige „Entscheidungszeit“ bis zur nächsten Sitzung des Sozialraumteams als zu lang beurteilt wurde,
- die Anforderungen an die Zielformulierung als zu komplex erlebt wurde,
- die willensorientierte Vorgehensweise bei minderjährigen Kindern bzw. Jugendlichen als nicht sinnvoll beurteilt wurde,
- beauftragte Ziele bzw. Auflagen inhaltlich nicht verstanden wurden,

---

<sup>1</sup> Die Begriffe „Unterstützungs- und Aktivierungsziele“ wurden nicht von den Befragten genutzt. Sie werden vom Autor verwendet, um die von den Befragten dargestellte Balance zwischen Anleitung zur Zielumsetzung (Aktivierung) und der Unterstützung bei der Zielumsetzung darzustellen.

- aufgrund von Personalfluktuatoin bereits vereinbarte Hilfeplanziele mehrmals neuen fallzuständigen Fachkräften erklärt werden mussten,
- weder persönliche Treffen noch Telefonate mit der fallzuständigen Fachkraft möglich waren,
- unter den beteiligten bürgerschaftlich engagierten Trägermitarbeiter/innen eine starke Fluktuation herrschte,
- betriebswirtschaftlich induziertes Fallbegehren bei der Trägerorganisation wahrgenommen wurde,
- Hilfebedarfe nicht abgedeckt wurden,
- der Fokus auf Selbsthilfe als nicht passend zum Hilfebedarf wahrgenommen wurde,
- falldurchführende Fachkräfte als parteilich erlebt wurden,
- keine Befähigung stattfand, um vermittelte persönliche oder institutionelle Kontakte auch nutzen zu können und
- die Hilfe ohne Nachsorgestrukturen beendet wurde.

Im Folgenden werden die Evaluationsergebnisse etwas ausführlicher und sozialraumvergleichend dargestellt. Zu den detailreichen und sozialraumbezogenen Ergebnisdarstellungen im zweiten Kapitel wurden Verweise gesetzt. Diese Darstellungen enthalten Diagramme mit prozentualen Angaben zum Antwortverhalten. Zudem wurde intensiv mit Auszügen aus Transkripten gearbeitet. Sie ermöglichen es, anhand von Originalaussagen der Befragten, deren Perspektive nachzuvollziehen. So lässt sich rekonstruieren, wie die im Fachkonzept Sozialraumorientierung (SRO) fachlichen Ziele die Lebenssituation der Adressat/innen der Grazer Kinder- und Jugendhilfe beeinflusst(en).

#### *Hilfebeginn*

Sozialraumübergreifend haben Befragte zur Frage, wie stark ihre Ideen und Vorstellungen zu Beginn in die Hilfestaltung eingeflossen sind, *eine hohe Punktverteilung*<sup>2</sup> vorgenommen, wenn die Erstgespräche als „Heimspiel“ an für sie vertrauten Orten durchgeführt wurden (vgl. Kap. 2.1.1 und Kap. 2.2.2) und zu den genannten Ideen für sie sinnvolle Umsetzungs- und Unterstützungsvorschläge seitens der fallzuständigen Fachkraft formuliert wurden (vgl. Kap. 2.1.2, 2.3.1 und 2.4.1). Bei diesen Gesprächen erlebten es befragte erwachsene Personen aus den Sozialräumen eins und drei ferner als positiv, dass ihnen verständliche Fragen gestellt wurden und dass sie das Gefühl hatten, „ungewolltes“ explizit formulieren zu dürfen (vgl. Kap. 2.1.1 und 2.3.1). Ein Kind und ein Jugendlicher aus Sozialraum drei, die an Erstgesprächen teilnahmen, haben höfliche Umgangsweisen und geringe Wartezeiten (vgl. Kap. 2.3.1, 2.3.1) als positiv erlebt. Insbesondere bei herausfordernden Beziehungen zwischen Elternteil und Kind wurde eine neutrale Vermittlungskompetenz der fallzuständigen Fachkraft von einer befragten Mutter aus Sozialraum drei als Stärke bei der Erstgesprächsführung benannt (vgl. Kap. 2.3.1).

Im *mittleren Punktbereich* finden sich zwei befragte Erwachsene aus Sozialraum drei und vier, die die Erstgesprächshäufigkeit als belastend empfanden (vgl. Kap. 2.3.1, 2.3.4). In Sozialraum zwei und drei schilderten zwei erwachsene Personen ihre Wahrnehmung, geäußerte

<sup>2</sup> Damit die Befragten ihre Antworten möglichst differenziert geben können, wird mit mehrstufigen Endpunkt-Antwortskaalen gearbeitet. Die erste Frage lautete bspw.: *Bei dieser Frage kannst Du / können Sie eine Zahl dafür vergeben, wie stark Deine / Ihre Ideen und Vorstellungen zu Beginn in die Hilfestaltung eingeflossen sind. Eins bedeutet, Du hast / Sie haben die Hilfe gar nicht mitgestaltet und neun bedeutet, stärker hättest Du / hätten Sie nicht mitgestalten können* (siehe dazu ausführlich: Kap. 3).

Unterstützungsideen führten nicht zur entsprechenden Hilfestaltung (vgl. Kap. 2.2.1, 2.3.1). Sozialraumbezogene Ausführungen zu dieser Frage betreffen den Eindruck einer befragten Mutter aus Sozialraum eins, aufgrund ihrer Kinderlosigkeit könne sich die fallzuständige Fachkraft nicht angemessen in die Familiensituation hineinversetzen (vgl. Kap. 2.1.1). Einem befragten Vater aus Sozialraum eins erschloss sich der Zweck der Erstgespräche nicht, weil die Gesprächsergebnisse in seinen Augen so lange hypothetisch bleiben, bis eine Entscheidung im Sozialraumteam gefallen ist (vgl. Kap. 2.1.1). Darüber hinaus wurden die Erstgespräche von einer befragten Mutter aus dem dritten Sozialraum als Mittel erlebt, mit dem vorab durch die Fachkräfte festgelegte Ziele durchgesetzt wurden (vgl. Kap. 2.3.1).

Auf die Zielentwicklung im Rahmen der Erstgespräche bezog sich ein befragter Vater aus Sozialraum eins, um seine Vergabe von *einem Punkt* zu begründen: die Anforderungen an die Zielformulierung erschienen ihm als zu komplex (vgl. Kap. 2.1.1). Eine befragte Mutter aus Sozialraum eins konnte nicht verstehen, wieso ihrem minderjährigen Sohn Freiwilligkeit im Hinblick auf die Hilfestaltung eingeräumt wurde (vgl. Kap. 2.1.1).

Befragte, die beauftragte Ziele erhielten, wurden gebeten, Punkte für die Verständlichkeit der beauftragten Ziele bzw. der Auflagen zu verteilen. In Sozialraum drei und vier haben sich zwei Mütter, für die die beauftragten Ziele bzw. die Auflagen unverständlich<sup>3</sup> formuliert waren, im *mittleren Punktbereich* verortet (Kap. 2.3.1, 2.4.1). Die mit der Fokussierung des Kindeswohls etwaig einhergehende reduzierte Beachtung elterlicher Interessen führte in Sozialraum drei dazu, dass sich eine Mutter im mittleren Punktbereich verortete. In den Sozialräumen eins und drei nahmen ein Vater und eine Mutter die beauftragten Ziele bzw. die Auflagen als unpassend für die Bedürfnisse der Kinder wahr und vergaben daher Punkte im *unteren Bereich* (vgl. Kap. 2.1.1. und 2.3.1).

#### *Hilfeverlauf*

Auf die Frage, wie stark sie an der Erreichung der Hilfeplanziele beteiligt waren, wurden von den Befragten in allen Sozialräumen *sieben, acht oder neun Punkte* vergeben, wenn sie sich zur Zielumsetzung befähigt fühlten (vgl. Kap. 2.1.2, 2.2.2, 2.3.2 und 2.4.2). In Sozialraum zwei und drei wurde eine hohe Punktvergabe damit begründet, keinen Zielumsetzungsdruck erlebt zu haben (vgl. Kap. 2.2.2 und 2.3.2). In Sozialraum drei erlebte zwar eine Mutter die Ziele als nicht konform zu ihren Interessen. Sie vergab dennoch acht Punkte, weil sie mit den Trägermitarbeiter/innen neue Ziele vereinbart hat (vgl. Kap. 2.3.2). Ambivalent wurde die Arbeitsteilung mit falldurchführenden Fachkräften bei der Zielumsetzung wahrgenommen. In den Sozialräumen zwei, drei und vier (vgl. Kap. 2.1.2, 2.3.2 und 2.4.2) führte das Erleben einer Ausgewogenheit zwischen „Unterstützungszielen“, die die falldurchführenden Fachkräfte umsetzen und „Aktivierungszielen“, die die Adressat/innen allein umsetzten, zu einer Verortung im hohen Punktbereich.

Aufgrund von Personalfuktuation musste eine Mutter ihre Situation und vereinbarte Hilfeplanziele neuen fallzuständigen Fachkräften mehrmals erneut erklären, weshalb sie sich im *mittleren Punktbereich* verortete. In Sozialraum drei vergab eine Mutter sechs Punkte, weil es für sie unverständlich war, wieso die fallzuständige Fachkraft nicht die Zielrichtung vorgab, sondern sich immer wieder danach erkundigte, was sie machen will (vgl. Kap. 2.3.2). In demselben Sozialraum verortete sich eine Mutter im mittlerem Punktbereich, weil sie das für sie relevante Ziel,

---

<sup>3</sup> Unverständlich bezieht sich sowohl auf semantisches als auch auf sprachliches Verständnis bei Personen, für die deutsch keine Muttersprache ist.

Unterstützung der Kinder im Haushalt während ihres Krankenhausaufenthaltes, nicht erfüllt sah (ebd.).

Im *unteren Punktbereich* findet sich der oben erwähnte Vater aus Sozialraum eins, dem die Zielformulierung bereits zu komplex erschien. Die Zielumsetzung empfand er anschließend als schwierig, weil seine Lebenssituation in ein vorgefertigtes Zielverständnis gepresst worden sei (vgl. Kap. 2.1.1). Zwei Mütter aus Sozialraum vier vergaben eine geringe Punktzahl. Eine alleinerziehende Mutter, weil sie die angefragte Unterstützung bei der Unterbringung ihres Sohnes während ihres Krankenhausaufenthaltes nicht zeitnah erhalten habe. Mit dem Aufenthalt im Frauenhaus aufgrund häuslicher Gewalt war die zweite Mutter unzufrieden (vgl. Kap. 2.4.2). In den Sozialräumen eins, zwei und drei haben Kinder und Jugendliche zu dieser Frage keine Angabe gemacht, weil sie die Hilfeplanziele entweder nicht kannten (vgl. Kap. 2.1.2 und 2.3.2) oder angegeben haben, diese seien von ihren Eltern umgesetzt worden.

In den Sozialräumen eins, zwei und drei wurden von den Befragten *hohe Punktzahlen* bezüglich der Frage vergeben, wie erreichbar die fallzuständige Fachkraft für sie war, wenn eine regelmäßige telefonische Erreichbarkeit gegeben war oder Rückrufe erfolgten (vgl. Kap. 2.1.2, 2.2.2 und 2.3.2). In Sozialraum vier wurde von einer befragten Mutter nicht nur die gute Erreichbarkeit der fallzuständigen Fachkraft positiv hervorgehoben, sondern auch der Informationsaustausch zwischen fallzuständiger und falldurchführender Fachkraft (vgl. Kap. 2.4.2). Das Angebot der fallzuständigen Fachkraft, sich bei etwaigen Schwierigkeiten mit falldurchführenden Fachkräften melden zu können, erlebte eine befragte Mutter aus Sozialraum drei als unterstützend (vgl. Kap. 2.3.2).

Im *mittleren Punktbereich* findet sich ein Vater aus Sozialraum zwei. Er gab an, regelmäßige Besprechungstermine mit der fallzuständigen Fachkraft erhalten zu haben. Telefonisch erreichbar sei sie jedoch nicht gewesen (vgl. Kap. 2.2.2). Eine Mutter, ebenfalls aus dem zweiten Sozialraum, habe zu ihren Anrufen nie Rückrufe erhalten (ebd.). Weder persönliche Termine mit der fallzuständigen Fachkraft noch Telefonate seien für zwei Befragte aus Sozialraum zwei und vier möglich gewesen (vgl. Kap. 2.2.2, 2.4.3), weshalb sie *wenig Punkte* vergaben.

In den Sozialräumen eins und zwei haben zwei Mütter eine *hohe Punktzahl* vergeben, weil sie es für die Hilfedurchführung als förderlich empfanden, dass die Trägermitarbeiter/innen Vertrauen zu ihren Kindern aufbauen konnten (vgl. Kap. 2.1.2 und 2.2.2). Ein Jugendlicher aus Sozialraum eins (vgl. Kap. 2.1.2) und zwei Mütter aus Sozialraum drei (vgl. Kap. 2.3.2) hoben konkrete Hinweise für die Bewältigung von Alltagsaufgaben durch die Trägermitarbeiter/innen als positiv hervor, die auch nach der Hilfebeendigung weiter erfragt werden können. Die Möglichkeit, kritisches Feedback geben zu können war für eine Mutter aus Sozialraum eins der Grund für eine hohe Punktvergabe (vgl. Kap. 2.1.2). In Sozialraum vier waren es fallunspezifische Ressourcen, von denen eine Mutter profitiert hat (vgl. Kap. 2.4.2).

Im *mittleren Punktbereich* findet sich eine Mutter aus Sozialraum eins, die mit der Zusammenarbeit mit ehrenamtlichen Helfer/innen zwar zufrieden war, deren Einsatz jedoch auf Sparmaßnahmen zurückführt. Ein Vater aus demselben Sozialraum schrieb der Trägerorganisation betriebswirtschaftlich induziertes Fallbegehren zu (vgl. Kap. 2.1.2). Einer Mutter aus Sozialraum drei war nicht klar, welcher Inhalt sich hinter dem Begriff „flexible Hilfe“ verbirgt. Daher habe sie nicht gewusst, was sie eigentlich von den Trägermitarbeiter/innen erwarten kann, weshalb sie sich im *unteren Punktbereich* verortete. Im selben Sozialraum vergab eine Mutter eine geringe Punktzahl, weil sie die Kompetenz einer involvierten Trägermitarbeiterin von ihrer Kinderlosigkeit beeinflusst sah (vgl. Kap. 2.4.2).

### Hilfebeendigung

*Hohe Punktvergaben* zur Frage, ob die Hilfestellung dazu beigetragen hat, Herausforderungen nach der Hilfebeendigung besser meistern zu können, nahmen in den Sozialräumen eins und vier befragte Mütter aufgrund von Nachsorgestrukturen zur weiteren Stabilisierung des familiären Zusammenlebens und aufgrund der guten Versorgung ihrer Kinder während einer Notsituation in Pflegefamilien vor (vgl. Kap. 2.1.3 und 2.4.3).

Im *mittleren Punktbereich* finden sich aus allen vier Sozialräumen befragte Eltern, die angaben, von ihnen angefragte Hilfen – mit denen sie insgesamt zufrieden waren – letztlich nur aufgrund eigener Hartnäckigkeit erhalten zu haben (vgl. Kap. 2.1.3, 2.2.3, 2.3.3 und 2.4.3). In den Sozialräumen eins und vier hoben Befragte hervor, das Hilfeergebnis eigenaktiv erreicht zu haben (vgl. Kap. 2.1.3 und 2.4.3). Im Sozialraum drei verortete sich eine Mutter im mittleren Punktbereich, weil sie die Nachhaltigkeit des Hilfeergebnisses durch erneute familiäre Krisen begrenzt sah (vgl. Kap. 2.3.3). Eine andere Mutter empfand die Hilfestellungen als nicht bedarfsdeckend (ebd.).

Ein Jugendlicher aus Sozialraum drei vergab eine geringe Punktzahl, weil er die falldurchführenden Fachkräfte als parteilich erlebte. Eine Mutter aus diesem Sozialraum kritisierte die Fokussierung auf Selbsthilfe als nicht passend zu ihrer psychischen Erkrankung (vgl. Kap. 2.3.3). Fehlende Nachsorgestrukturen wurden von Befragten aus den Sozialräumen zwei und drei als Begründung für eine geringe Punktvergabe benannt (vgl. Kap. 2.2.3 und 2.3.3).

Zur Frage, ob sie durch die Hilfe neue soziale Kontakte knüpfen konnten, die im Alltag hilfreich sind, vergaben befragte Mütter aus den Sozialräumen eins, zwei und drei *hohe Punktzahlen*, weil sie im Rahmen fallübergreifender Angebote Personen in ähnlichen Lebenssituationen kennenlernten (vgl. Kap. 2.1.3, 2.2.3 und 2.3.3). Ein befragter Jugendlicher aus Sozialraum eins berichtet davon, seinen „Betreuer“ auch nach der Hilfe nach Kontakten zu für ihn hilfreichen Personen fragen zu können (vgl. Kap. 2.1.3).

In Sozialraum verortete sich ein Jugendlicher im *mittleren Punktbereich*, weil er zwar im Rahmen der Hilfe keine neuen sozialen Kontakte knüpfte, aber die Aufrechterhaltung des Kontaktes zur fallzuständigen Fachkraft als hilfreich für seinen Alltag hervorhob (vgl. Kap. 2.3.3). Im Sozialraum eins knüpfte eine Mutter zwar neue soziale Kontakte, diese könne sie aber aufgrund ihrer drei Kinder nicht pflegen (vgl. Kap. 2.1.3).

Im *unteren Punktbereich* befinden sich Befragte aus den Sozialräumen zwei, drei und vier, die angaben, im Rahmen der Hilfe keinerlei neue soziale Kontakt geknüpft zu haben (vgl. Kap. 2.2.3, 2.3.3 und 2.4.3).

Zur Frage, ob im Hilfeverlauf Kontakte zu Vereinen oder sozialen Einrichtungen geknüpft wurden, die im Alltag hilfreich sind, verorteten sich zwei Befragte aus Sozialraum eins im *hohen Punktbereich*. Sie gab an, die Kontakte auch nach der Hilfebeendigung weiter nutzen zu können und dass ihre Kinder zur Kontaktnutzung befähigt wurden (vgl. 2.1.4). Im Sozialraum zwei hob eine Mutter positiv hervor, dass die vermittelten Kontakte zu ihrer familiären Situation passten.

Im *mittleren Punktbereich* finden sich Befragte aus Sozialraum eins und zwei, die Unterstützung beim Kontaktaufbau vermisst haben und auf fehlende finanzielle Mittel für die Kontaktnutzung verwiesen (vgl. Kap. 2.1.4 und 2.2.4). In den Sozialräumen eins, drei und vier verorteten sich Befragte im unteren Punktbereich, weil sie auch auf Anfrage keine Kontaktvermittlung erhalten haben (vgl. Kap. 2.1.4, 2.3.4 und 2.4.4).

*Verbesserungsvorschläge*

Die Befragten wurden zudem nach Verbesserungsvorschlägen gefragt. Befragte aus den Sozialräumen eins, zwei und drei haben einen intensiveren Kontakt zwischen den fallzuständigen Fachkräften und ihren Adressat/innen empfohlen (vgl. Kap. 2.1.4, 2.3.4 und 2.4.4). Um das Image der Jugendhilfe zu verbessern und über das Leistungsspektrum aufzuklären, gaben Befragte aus den Sozialräumen eins und drei den Hinweis, die Öffentlichkeitsarbeit zu intensivieren.

Zwei Personen aus Sozialraum eins empfanden es als nicht fair, dass die Hilfestaltungsmöglichkeiten von den Ressourcen bzw. dem Leistungsspektrum der Schwerpunkt- und Kernteamträger abhängen würden. Eine dieser Personen hob die Möglichkeit hervor, sozialraumübergreifend zu kooperieren, damit Hilfestaltungen nicht wohnortabhängig sind und Lebensbereiche junger Menschen in unterschiedlichen Sozialräumen berücksichtigt werden können (vgl. Kap. 2.1.4). Ferner konnte eine Mutter aus Sozialraum eins nicht nachvollziehen, wieso ihrer Hilfe „beschränkt“ worden sei, weil ihr minderjähriger Sohn der Meinung gewesen sei, keine Hilfe zu benötigen (ebd.). Eine andere Befragte aus demselben Sozialraum hat ihren akademischen Bildungsstand als Ursache dafür gesehen, keine zügige Unterstützung durch das Jugendamt erhalten zu haben. Sie empfiehlt daher, die Hilfestellung nicht vom Bildungsstand abhängig zu machen (vgl. Kap. 2.1.4).

Eine Mutter aus Sozialraum drei bezog sich mit ihrem Verbesserungsvorschlag ebenfalls auf die zeitliche Dimension der Hilfestellung. Sie empfiehlt Entscheidungen zügiger zu fällen, als es die aktuelle einwöchige Sitzungsfolge der Sozialraumteams zulässt. Ebenfalls aus dem dritten Sozialraum kommt der Vorschlag einer Mutter, fallübergreifende Angebote so zu gestalten, dass sie es Kindern und Jugendlichen ermöglichen, eigene Interessen zu entdecken (vgl. Kap. 2.3.4). Die Förderung interkultureller Handlungskompetenzen fallzuständiger und falldurchführender Fachkräfte empfiehlt ein Jugendlicher aus Sozialraum vier (vgl. Kap. 2.4.4).

## Einleitung

Das anonyme Zitat einer Mutter auf dem Titelblatt dieses Berichts: „Natürlich war es hilfreich, aber ....“ steht für die Ergebnisse eines spannenden Evaluationsvorhabens, das von Oktober 2017 bis zum Oktober 2018 am Fachbereich Sozialwesen der Hochschule Niederrhein durchgeführt wurde. An dieser Stelle kann bereits der Hinweis gegeben werden, dass die Befragten der sozialraumorientierten Hilfestellung mehrheitlich positive Auswirkungen auf ihre Lebenssituation bescheinigten. Warum dies so ist und welche „abers“ benannt wurden, wird in diesem Bericht dargestellt.

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

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

Um aus Sicht der leistungsberechtigten Menschen und ihrer Kinder der Frage nachzugehen, ob, und, wenn ja, inwiefern diese avisierten Ziele Veränderungsimpulse in den Lebenswelten der leistungsberechtigten Menschen auslösten, wurde folgende Evaluationsfragestellung bearbeitet:

„Wirken sich die im Fachkonzept Sozialraumorientierung (SRO) intendierten fachlichen Ziele auf die Lebenssituation der Adressat/innen der Grazer Kinder- und Jugendhilfe aus?“

Zweck des vorliegenden Berichtes ist eine systematische Darstellung der Evaluationsergebnisse. Diese erfolgt entlang der Oberthemen des triangulativen Fragebogens (vgl. Kap.3 und Anhang I):

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

für alle vier Sozialräume separat. In diesem Bericht werden aus den Evaluationsergebnissen keine Hinweise für die Praxis abgeleitet. Welche Hinweise sich für die Steuerung und für die Methodik der sozialraumorientierten Hilfestellung aus den Ergebnissen ableiten lassen, wurde im Rahmen des Abschlussworkshops im Oktober 2018 in Graz mit den Entscheidungsträger/innen und Fachkräften der Grazer Kinder- und Jugendhilfe erarbeitet. Um eine flüssige Lesbarkeit zu gewährleisten, folgt der Einleitung unmittelbar die Stichprobenbeschreibung und die Ergebnisdarstellung. Informationen zu den Evaluationsmethoden finden sich im vierten Kapitel.

## 1. Stichprobenbeschreibung

Das Evaluationsvorhaben verfolgte von Anfang an keinen Anspruch auf Repräsentativität. Im Fokus standen die subjektiven Wahrnehmungen ehemaliger Adressat/innen hinsichtlich möglicher Auswirkungen der sozialraumorientierten Hilfestellung auf ihre Lebenssituation.

Um die zu befragenden ehemaligen Adressat/innen jedoch nicht willkürlich auszuwählen, wurden Zufallsstichproben gezogen. Dafür wurden für jeden der vier Sozialräume in einer Excel-Tabelle die Namen von Adressat/innen eingetragen, deren Hilfe zu Beginn der Evaluation beendet wurde. Zusätzlich enthielten die Listen Angaben zu allen Familienmitgliedern, zur Sprache, die die Personen sprechen und ob es sich um eine Hilfe mit beauftragten Zielen oder um eine freiwillige Hilfe handelte.

Die Zufallsauswahl erfolgte mit der Excel-Funktion „Zufallszahl“. Diese Funktion erzeugte für jeden Datensatz eine andere Zufallszahl, die zwischen 0 und 1 liegt. Anschließend wurden für jeden Sozialraum 20 Adressat/innen ausgewählt, für die die 20 kleinsten Zufallszahlen generiert wurden. Pro Sozialraum wurden zwischen Oktober 2018 und Juni 2018 vier Zufallsstichproben aus vier Listen gezogen, sodass pro Sozialraum 80 ehemalige Adressat/innen angeschrieben wurden. Das Schreiben enthielt Informationen zum Zweck der Evaluation, den Hinweis, dass die Ergebnisse anonym ausgewertet werden und den Hinweis, dass als Aufwandsentschädigung ein Graz Einkaufsgutschein im Wert von 40.- € verschickt wird. Das Schreiben endete, mit dem Hinweis, dass zwei Anrufe erfolgen. Einmal um einen Gesprächstermin zu vereinbaren. Und ein zweites Mal um das Gespräch zu führen (vgl. Anhang II). Wenn sich eine sorgeberechtigte Person dreimal nicht erreichen ließ, wurde die Kontaktaufnahme in Absprache mit dem Auftraggeber beendet. Dies war leider häufig der Fall. Überwiegend ließen sich die ehemaligen Adressat/innen, die im Rahmen der Zufallsstichprobenziehung ausgewählt wurden, nicht erreichen.

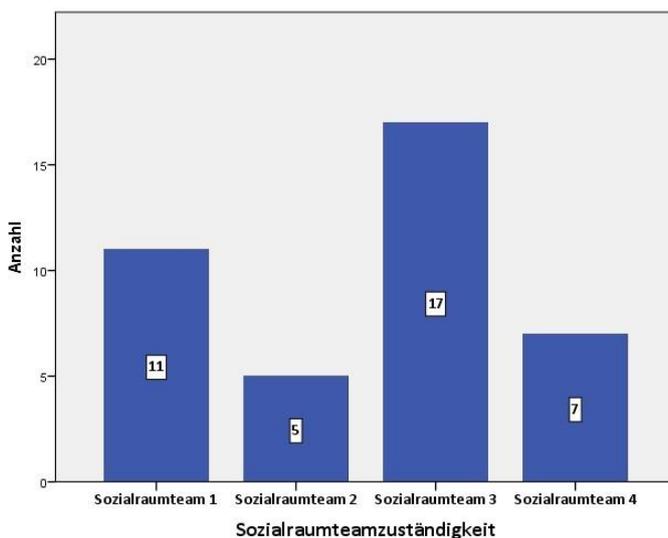


Abbildung 1: Anzahl der Befragten

Ein Grund kann darin bestehen, dass die Menschen irritiert waren, weil sie eine Person aus Deutschland anschreibt und anruft. Für diese Vermutung spricht eine Änderung der Vorgehensweise bei der vierten Erhebungswelle. Aufgrund der geschilderten Vermutung erfolgten diese Anschreiben durch die Stadt Graz (vgl. Anhang III). Im Rahmen dieser Erhebungswelle konnten die meisten angeschriebenen ehemaligen Adressat/innen erreicht werden. Insgesamt wurden 40 Personen befragt.

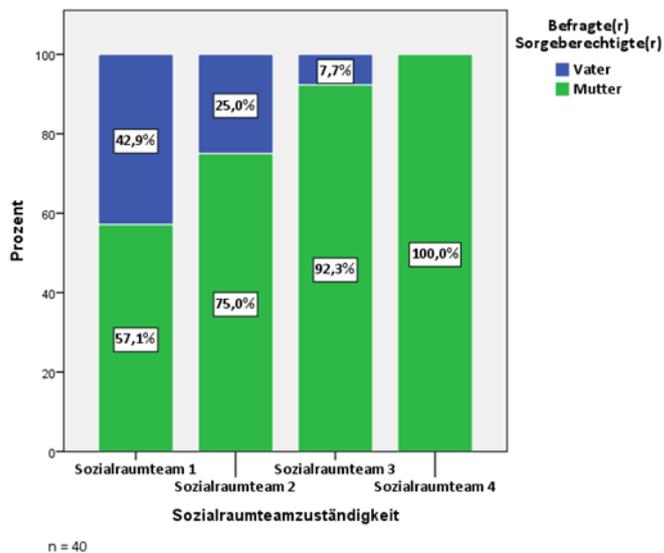


Abbildung 2: Befragte Mütter und Väter

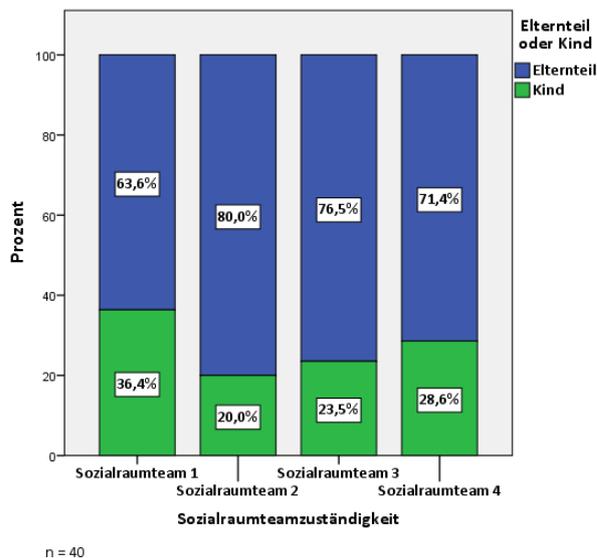


Abbildung 3: Befragte Elternteile und Kinder

- In Sozialraum 1: ein arabisch sprechender junger Volljähriger.
- In Sozialraum 2: ein syrisch-arabisch sprechender Vater und eine englisch sprechende Mutter.
- In Sozialraum 3: eine arabisch sprechende alleinerziehende Mutter.
- In Sozialraum 4: eine türkisch sprechender Mutter und ihr Sohn.

Von den insgesamt 40 befragten Personen erhielten rund neun eine Hilfe mit beauftragten Zielen.

Abbildung eins zeigt, wie sich diese Personen über die Sozialräume verteilen.

Die befragten Personen waren überwiegend Mütter (vgl. Abbildung 2). Wo in den Excel-Tabellen Väter angegeben waren, wurden diese auch angerufen; sie lehnten jedoch häufiger ab als Mütter oder wurden häufiger als Mütter dreimal nicht erreicht.

Ist eine sorgeberechtigte Person befragt worden, wurde sie zum Abschluss gefragt, ob auch ihre minderjährigen Kinder an der Befragung teilnehmen würden. Dies wurde häufig verneint (vgl. Abbildung 3).

Als häufigste Begründung wurde der Hinweis gegeben, die Kinder sollten nicht an Krisenzeiten erinnert werden, gefolgt von der Annahme, das Kind sei zu jung, um befragt zu werden.

Es gelang, in allen vier Sozialräumen alle Mitglieder jeweils einer Familie zu befragen.

Zudem wurden auch Personen in die Evaluation einbezogen, die der deutschen Sprache nicht mächtig sind. Sie erhielten ein Anschreiben in Ihrer Heimatsprache und wurden mit Hilfe eines Dolmetschers befragt. Dazu zählen:

## 2. Evaluationsergebnisse

Hier werden die Evaluationsergebnisse entlang der Oberthemen des triangulativen Fragebogens (vgl. Anhang I) separat für die vier Grazer Sozialräume dargestellt.

### 2.1 Sozialraum 1

Es wurden insgesamt elf Personen befragt, für die das Sozialraumteam aus Sozialraum eins zuständig war: sieben Elternteile und vier Kinder. Unter den sieben Elternteilen sind drei Väter und vier Mütter. Von den elf Personen erhielten zwei eine Hilfe mit beauftragten Zielen. Um fallbezogen zu rekonstruieren, was sich hinter dem in den Excel-Tabellen angeführten Begriff „flexible Hilfe“ verbirgt, wurden die Befragten gebeten zu schildern, was die Hilfestellung beinhaltete. Im *Risikobereich* erfolgten Jugendhilfeleistungen aufgrund:

- nachgefragter „Familienhilfen“:

„Wir hatten eine sehr schwierige Situation und haben konkret eine Familienhelferin gesucht, die uns ganz konkret im Haushalt hilft, bspw. beim Abwaschen.“ (TK\_SR-01\_07: 2;<sup>4</sup> vgl. auch: TK\_SR-02\_02; TK\_SR-01\_03; TK\_SR-01\_04 und TK\_SR-01\_08).

Folgende Aussage steht für einen Eindruck, den zwei Befragte aus diesem Hilfestellungsbereich unabhängig voneinander schilderten:

„Es war nämlich, schon mein Eindruck, dass das Jugendamt nicht sonderlich interessiert ist an meinem Fall, ja. (...) Mag es daran liegen, dass ich einen Magister Titel habe? Offensichtlich. Also das war so mein Eindruck. Mit dieser Bildungsstufe muss man sich schon selber helfen können.“ (TK\_SR-01\_02: 1; vgl. auch: TK\_SR-01\_07: 1),

- schulischer Schwierigkeiten (vgl. TK\_SR-01\_05),
- einer nachgefragten stationären Unterbringung:

„Ja, ich habe Sohn der ist schon dem Jugendamt in einer WG, dadurch das ich so oft im Krankenhaus bin, weil ich einen Herzinfarkt gehabt habe 2007 und dann bin ich schon seit einiger, einiger Zeit im Krankenhaus stationiert.“ (TK\_SR-01\_06: 1) und

- einer Sorgerechtsübernahme für einen unbegleiteten minderjährigen Flüchtling mit anschließender Wohnraumversorgung nach dessen Volljährigkeit:

„Es war so, dass ich zuerst in einem Heim der ... war. Dann sind die zu mir gekommen und haben gesagt, dass ich aus dem Heim weg muss und sie suchen für mich eine Wohnung.“ (TK\_SR-01\_09: 1)

Bei den beiden Befragten, die eine Hilfe mit beauftragten Zielen erhielten, handelt es sich um einen Vater und seinen Sohn. Hier drehte sich die Hilfe um die Abklärung einer Kindeswohlgefährdung:

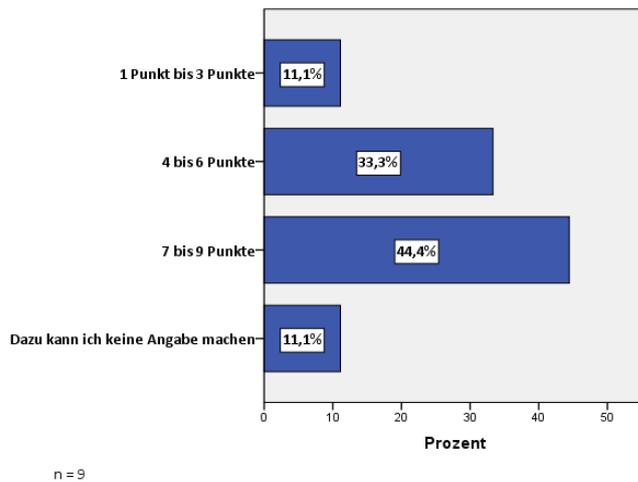
„Bei uns war es so, dass mein Sohn nach wie vor diese Behinderung hat. Im Rahmen einer Geschichte, wo wir uns nicht mehr so gut verstanden haben, gab es eine Situation mit dem Jugendamt, wo ich als Schwerstverbrecher hingestellt worden bin, wo mein Sohn sich eine Auszeit voneinander gewünscht hat. Deswegen hat er sich mit Freunden an das Jugendamt gewendet.“ (TK\_SR-01\_10: 2; vgl. auch: TK\_SR-01\_11)

---

<sup>4</sup> Um die Befragungen anonymisiert auswerten und zitieren zu können, wurden sie folgendermaßen etikettiert: TK = Transkript, SR-01 = Sozialraum 1, 07 = Befragte Person sieben.

### 2.1.1 Hilfebeginn

Bei dieser Frage kannst Du / können Sie eine Zahl dafür vergeben, wie stark Deine / Ihre Ideen und Vorstellungen zu Beginn in die Hilfestellung eingeflossen sind.



**Abbildung 4: Willensorientierung**

11,1 % der Befragten haben einen Punkt bis drei Punkte vergeben. 33,3 % vergaben vier bis sechs Punkte und sieben bis neun Punkte haben 44,4 % der Befragten vergeben. 11,1 % der Befragten konnten zu dieser Frage keine Angabe machen.

In den Antworten auf die offene Rückfrage: „Wieso haben Sie diesen Punktwert vergeben“ finden sich folgende Begründungen für eine Verortung *im hohen Punktbereich* (sieben bis neun Punkte):

- Die Gespräche zur Willens- und Ressourcenerkundung seien im heimischen Haushalt durchgeführt worden (vgl. TK\_SR-01\_06: 1).
- Bei der Hilfestellung habe auch klar geäußert werden können, was nicht gewollt wird:
 

„Und die Leiterin hat eigentlich dann mit uns gemeinsam, die Frau ... eine Möglichkeit erarbeitet, wobei wir sehr konkret gesagt haben, was wir nicht wollen. Und wir haben dann gemeinsam in zwei Gesprächen, einmal ohne unsere Tochter, einmal mit unserer Tochter und dann ein drittes folgendes noch, dann ein Lösungskonzept zusammengestellt.“ (TK\_SR-01\_08: 1)
- Es sei Unterstützung, bei der Integration in den Wohnungsmarkt geleistet worden:
 

„Es war so, dass ich zuerst in einem Heim war. Dann sind die zu mir gekommen und haben gesagt, dass ich aus dem Heim weg muss und Sie such für mich eine Wohnung. (...). Sie haben das für mich schön gemacht. Nach vier Monaten haben sie mir eine Wohnung gegeben.“ (TK\_SR-01\_09: 1)
- Die fallzuständigen Sozialarbeiterinnen hätten sich zwar nach Interessen erkundigt, ihnen würde aber aufgrund eigener Kinderlosigkeit Erfahrungen mit Familiensituationen fehlen:
 

„Und vor allem, das Problem war, dass muss ich auch sagen, ich habe keine Ahnung gehabt, ich kenn auch niemanden mit Zwillingen, der in einer ähnlichen Situation ist. Die Dame vom Jugendamt auch nicht. Damit haben wir ein Problem gehabt zu überlegen, was alles notwendig ist.“ (TK\_SR-01\_01: 2),

Wie aus der methodischen Anlage (vgl. Kap. 3) hervorgeht, wurde den Befragten dieselbe Frage einmal offen und einmal geschlossen gestellt.

Zu Beginn wurde den Befragten aus dem Risikobereich folgende Frage gestellt: *Bei dieser Frage kannst Du / können Sie eine Zahl dafür vergeben, wie stark Deine / Ihre Ideen und Vorstellungen zu Beginn in die Hilfestellung eingeflossen sind.*

*Eins bedeutet, Du hast / Sie haben die Hilfe gar nicht mitgestaltet und neun bedeutet, stärker hättest Du / hätten Sie nicht mitgestalten können.*

Im *mittleren Punktbereich* (vier bis sechs Punkte) verorteten sich jene Befragten, die Jugendhilfeleistungen eigenständig „nachgefragt“ haben und den Eindruck hatten, dass:

- die Ergebnisse der Erstgespräche so lange hypothetisch blieben, bis eine Entscheidung im Sozialraumteam fällt:

„Das war aber dann auch wieder nicht die Person, die die Entscheidung vom Träger getroffen hat, die war dann wieder im Hintergrund. Und dann gab’s Personen im Sozialraumteam, die auch dann wieder, obwohl die uns gar nicht gekannt haben, was Anderes entschieden haben.“ (TK\_SR-01\_07: 1),

- aufgezeigte Unterstützungsmöglichkeiten nicht auf die Lebensbedingungen der Befragten abgestimmt worden seien:

„Wobei ich dazu sagen muss, dass was ich sehr schade gefunden habe, war das die Möglichkeiten der Unterstützung beziehungsweise auch der Freizeitaktivitäten für mich und meinen Sohn sehr eingeschränkt waren, weil nämlich ich oder wir für eine Stunde / eineinhalb Stunden Aktivität im Freien hätten eine dreiviertel Stunde bis Stunde Anfahrtszeit beziehungsweise Rückreise gehabt. Also da sehe ich ein großes Manko das Angebot wirklich dort in die Bezirke auch zu geben, wo die Leute betroffen sind, ja wenn ich über drei Bezirke den Ort wechseln muss, um ein passendes Angebot zu bekommen, das ist für mich nicht befriedigend.“ (TK\_SR-01\_02: 2) und

- die im Rahmen der Erstgespräche vorgeschlagenen Ziele nicht zur familiären Situation passen:

„Also die Hilfeziele sind nicht so die richtigen Sachen. Und das passt dann überhaupt nicht. Also, wenn die z.B. sagen, der Kurze, für den passt das und das, die schauen sich das kurz an und das passt dann aber überhaupt nicht. I: Wie sind Sie damit umgegangen? Haben Sie mitgeteilt, was nicht passt? IP: Ich habe es einfach hingenommen und die Ziele dann so gemacht.“ (TK\_SR-01\_04: 2)

Im *unteren Punktbereich* (ein Punkt bis drei Punkte) verortete sich eine Befragte, die es als sorgeberechtigte Personen nicht verstehen konnte, dass ihrem Kind nicht gegen seinen Willen geholfen wird:

„Zum Beispiel war ein wichtiger Punkt, dass sie immer auf die Freiwilligkeit von meinem Sohn geschaut haben, dass sei notwendig. Das sehe ich so nicht. Denn, wenn ich sage, ich brauch eine Hilfe, denke ich nicht, dass mein Kind ja sagen muss.“ (TK\_SR-01\_03: 1) und

Ein Kind hat zu dieser Frage *keine Antwort* gegeben und hat dies damit begründet, an den Erstgesprächen zur Zielentwicklung nicht beteiligt gewesen zu sein (vgl. TK\_SR-01\_05: 1). Den beiden Befragten, die eine Hilfe mit beauftragten Zielen erhielten, wurde folgende Frage gestellt:

*Bei dieser Frage kannst Du / können Sie eine Zahl dafür vergeben, ob Du / ob Sie die beauftragten Ziele bzw. die Auflagen, die das Jugendamt formuliert hat, verstanden hast / verstanden haben. Eins bedeutet, Du hast / Sie haben keine der beauftragten Ziele bzw. der Auflagen verstanden und neun bedeutet, diese waren klar verständlich. Wieso hast Du / haben Sie diese Zahl vergeben?*

Beide Befragte vergaben jeweils nur einen Punkt. Der Sohn, weil er angab, keine Kenntnis von den Auflagen, die formuliert worden sind, gehabt zu haben (vgl. TK\_SR-01\_11). Sein Vater begründete seine Punktvergabe folgendermaßen:

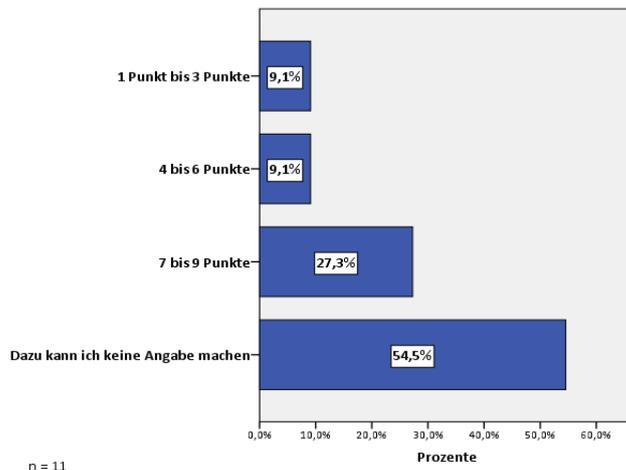
„Eine Auflage in dem Sinne war die Fremdunterbringung meines Sohnes. Ich konnte es nicht verstehen, wieso mein Sohn in einer Einrichtung untergebracht wird, die nicht auf die Bedürfnisse eines Autisten eingehen kann.

Hinzu kommt, dass man mir zwar sagte, ich könne gegen dieses Kontaktverbot klagen, mir dann aber auch im Drohcharakter mitteilte, dass eine Rückführung meines Sohnes in das Familienleben dann noch unwahrscheinlicher wird.“ (TK\_SR-01\_10: 4)

### 2.1.2 Hilfeverlauf

Die erste Frage, die in diesem Themenbereich gestellt wurde, lautete: *Auch bei dieser Frage kannst Du / können Sie eine Zahl dafür vergeben, wie stark Du / wie stark Sie an der Erreichung der Hilfeplanziele beteiligt warst / waren. Eins bedeutet, Du warst / Sie waren an der Hilfe gar nicht beteiligt, und neun bedeutet, stärker hättest Du / hätten Sie an der Hilfe nicht beteiligt werden können. Wieso hast Du / haben Sie diesen Punkt vergeben (vgl. Abb. 5)?*

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



Die beiden Befragten, die eine Hilfe mit beauftragten Zielen erhielten, wurden gebeten anzugeben, inwieweit sie an der Umsetzung beteiligt waren.

Mit jeweils 9,1 % verorteten sich die Befragten im unteren und im mittleren Punktbereich. Zu 27,3 % vergaben die Befragten sieben bis neun Punkte. Mit 54,5 % konnten mehr als die Hälfte der Befragten zu dieser Frage keine Angabe machen. Folgende Begründungen für die Punktvergaben lassen sich aus den Antworten auf die offene Rückfrage ableiten.

#### Abbildung 5: Aktivierung

Befragte, die sich mit sieben bis neun Punkten im *oberen Bereich* verorteten, begründeten dies damit, zur Umsetzung der Hilfeplanziele befähigt worden zu sein:

„Ein Ziel war, dass wir meine Eltern nach Österreich holen. Und die haben mir gezeigt, wie ich mich darum kümmern kann. Die sind dann auch nach vier Wochen gekommen.“ (TK\_SR-01\_09: 1; vgl. auch TK\_SR-01\_03 und TK\_SR-01\_09: 1).

Dem *mittleren Punktbereich* (vier bis sechs Punkte) ordnete sich eine Mutter zu, die sich zwar auch für die Zielumsetzung befähigt fühlte, aber aufgrund von Personalfuktuation ihre Situation und vereinbarte Hilfeplanziele wiederholt neuen fallzuständigen Fachkräften erklären musste:

„Es 1000-fach wieder zu erzählen ist sehr ermüdend an verschiedenen Stellen und warum ich die Hilfe brauche und warum nicht. Es war- Sie hätten (0.2) es hätte besser gehen können vom Jugendamt aus. Weil wir in einer sehr schwierigen Zeit immer wieder, alle 3 Monate, immer wieder das gleiche Gespräch gehabt haben.“ (TK\_SR-01\_01: 4)

Im *unteren Punktbereich* (ein Punkt bis drei Punkte) befindet sich ein befragter Vater, der mit der Zielformulierungsarbeit unzufrieden war:

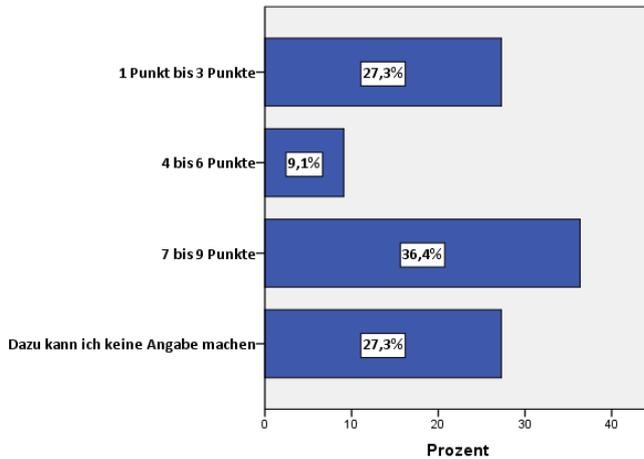
„Ständig wurde gesagt, dass man die Ziele so nicht formulieren kann. Da wurde meine Situation irgendwie in ein vorgefertigtes Zielverständnis gepresst, so habe ich es erlebt.“ (TK\_SR-01\_07: 1)

Befragte, die zu dieser Frage *keine Angabe* machten, haben angegeben,

- sich nicht mehr richtig daran erinnern zu können, inwieweit sie an der Zielerreichung beteiligt waren (vgl. TK\_SR-01\_02: 1),
- dass ihnen die Hilfeplanziele unbekannt waren (vgl. TK\_SR-01\_05: 1),
- die Hilfeplanziele seien vorwiegend durch einen Elternteil umgesetzt worden (vgl. TK\_SR-01\_04: 1) und
- dass es nicht möglich war, sich an der Hilfeplanzielumsetzung zu beteiligen, weil es aufgrund ihrer Erkrankung lediglich um die stationäre Unterbringung des eigenen Kindes gegangen sei (vgl. TK\_SR-01\_06: 1).

Der Vater und sein Sohn, die eine Hilfe mit beauftragten Zielen erhielten, haben zu dieser Frage keine Angabe gemacht. Der Sohn, weil er sagte, ihm seien ja keine Auflagen gemacht worden (vgl. TK\_SR-01\_11: 1). Sein Vater, weil er die Auflage „Kontaktverbot“ nicht als Auflage begriffen hat, sondern als willkürliche Amtshandlung (vgl. TK\_SR-01\_10: 3).

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



n = 11

**Abbildung 6: Erreichbarkeit der fallzuständigen Fachkraft**

27,3 % der Befragten konnten zu dieser Frage keine Angabe machen. In den Antworten auf die offene Frage nach dem Grund für die Punktvergabe finden sich folgende Hinweise für eine Verortung im *hohen Punktbereich* (sieben bis neun Punkte): die fallzuständige Fachkraft sei telefonisch regelmäßig erreichbar gewesen bzw. habe zurückgerufen, wenn eine Rückrufbitte hinterlassen wurde (vgl. TK\_SR-01\_01: 3; TK\_SR-01\_06: 1; TK\_SR-01\_08: 2). Eine Befragte beschrieb die Kontaktaufnahme zu der fallzuständigen Fachkraft als problemlos, hat aber eine fehlende Fallübergabe bei dem Wechsel der fallzuständigen Fachkraft wahrgenommen (vgl. TK\_SR-01\_01: 4). Im *mittleren Punktbereich* (vier bis sechs Punkte) findet sich ein befragter Vater, der die Kontaktaufnahme zur fallzuständigen Fachkraft als problemlos möglich beschrieb, sich aber irritiert über deren reduzierte Entscheidungskompetenz zeigte:

„Da kann ich schon sechs sagen. Wir sind von der sehr nett empfangen worden, haben aber gemerkt, dass die nichts entscheidet, sondern dieses Sozialraumteam im Hintergrund und die die Chefin vom Träger, die wieder was Anderes entschieden hat.“ (TK\_SR-01\_07: 2)

Die zweite Frage in diesem Themenbereich lautete: *Die Punkte bei dieser Frage kannst Du / können Sie dafür vergeben, ob der Mitarbeiter / die Mitarbeiterin vom Jugendamt für Dich / für Sie ansprechbar war, wenn Du / wenn Sie Kontakt haben wolltest / wolltten. Eins bedeutet, eine Kontaktaufnahme war nie möglich. Neun heißt, es ließ sich immer Kontakt herstellen. Wieso hast Du / haben Sie diesen Punkt vergeben (vgl. Abb. 6)?*

27,3 % der Befragten haben einen bis drei Punkte vergeben. Vier bis sechs Punkte haben 9,1 % der Befragten vergeben und 36,4 % haben sich im Punktbereich sieben bis neun verortet.

Folgende Begründungen haben Befragte für ihre Verortung *im unteren Punktbereich* (ein Punkt bis drei Punkte) angegeben:

- Angefragte Kontaktaufnahmen seien von der fallzuständigen Fachkraft verschoben worden (vgl. TK\_SR-10\_03).
- Eine Befragte, die das Gefühl hatte, das Jugendamt sei aufgrund ihres Bildungsniveaus der Auffassung, sie müsse sich selber helfen (vgl. Kap. 2.1), gibt an:

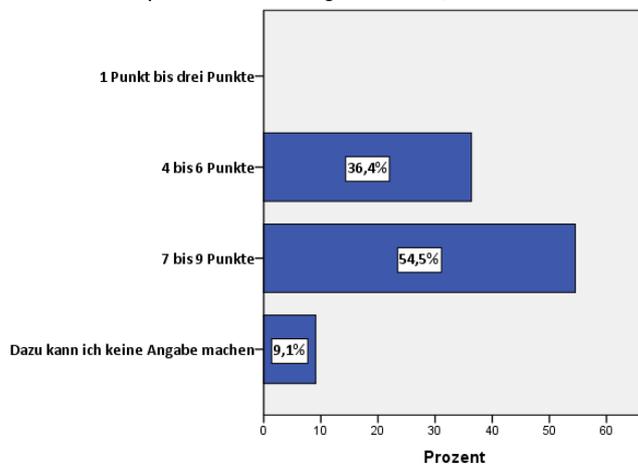
„Die drei. Ich war von dem Format oder wir sind von dem Format dermaßen gut betreut, dass ich das Jugendamt nicht mehr zur Rate ziehe. Auch aufgrund meiner schlechten Erfahrungen, die ich dort gemacht habe.“ (TK\_SR-01\_02: 4)

- Ein befragtes Kind hat sich mehr Kontakt mit der fallzuständigen Fachkraft gewünscht:

„Da kann ich sechs geben. Die habe ich nett erlebt. Aber ich finde, die vom Jugendamt sollten nicht nur mit den Betreuern reden, wo sie die Jugendlichen hingeschickt haben, sondern danach auch weiter mit den Jugendlichen.“ (TK\_SR-01\_04: 2)

*Keine Angaben* zu dieser Frage haben jene Befragte gemacht, die ausführten, nicht im Kontakt mit einer fallzuständigen Fachkraft vom Jugendamt gestanden zu haben. Dabei handelt es sich um zwei Kinder und einen unbegleiteten minderjährigen Flüchtling (vgl. TK\_SR-01\_05: 1; TK\_SR-01\_09: 1; TK\_SR-01\_11: 2).

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



n = 11

Die letzte Frage dieses Themenbereichs fokussierte die Zusammenarbeit mit den Trägermitarbeiter/innen: *Die Punkte bei dieser Frage kannst Du / können Sie dafür vergeben, wie Du / Sie die Zusammenarbeit mit der HelferIn / dem Helfer vom Träger bei der Umsetzung der Hilfeplanziele erlebt hast / haben.*

Mit 54,5 % verorteten sich mehr als die Hälfte der Befragten im hohen Punktbereich (sieben bis neun Punkte). 36,4 % der Befragten haben vier, fünf oder sechs Punkt vergeben. Im unteren Punktbereich (ein Punkt bis drei Punkte) finden sich keine Befragten. 9,1 % haben zu dieser Frage keine Angabe gemacht.

**Abbildung 7: Kooperation mit falldurchführenden Fachkräften**

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

- Dem Vertrauen, das sich bei den eigenen Kindern gegenüber den Trägermitarbeiter/innen entwickelt hat (vgl. TK\_SR-01\_02: 8).
- Dem Hinweis auf hilfreiche Unterstützungsleistungen für herausfordernde alltägliche Aufgaben:

„Die haben mich dann immer gefragt, was hast du heute als Aufgabe oder was musst du lernen für was für ein Fach und dann habe ich all meine Sachen in die Schultasche gepackt gehabt, habe gesagt, ja ich würde gerne das und das lernen. (...) Dann habe ich mir das am Anfang mal durchgelesen und dann haben sie mich halt sozusagen abgeprüft.“ (TK\_SR-01\_05: 1 f.; vgl. auch: TK\_SR-01\_03: 2)

- Der Möglichkeit, den Trägermitarbeiter/innen kritische Rückmeldungen geben zu können, die berücksichtigt worden seien:

„Die Frau ... hat uns eine Person zugestellt, die uns eigentlich, die unsere Tochter eigentlich begleiten hätte sollen. Und das haben wir aber dann gemerkt, dass das irgendwie nicht funktioniert, dass sie das ablehnt. Und wir haben das dann zur Sprache gebracht und sie hat gemeint, sie zieht sich zurück (...). Und sie hat uns dann stattdessen dann angeboten, Gespräche mit ihr zu führen.“ (TK\_SR-01\_08: 1; vgl. auch: TK\_SR-01\_09: 1; TK\_SR-01\_06: 3)

Im *mittleren Punktbereich* (vier bis sechs Punkte) verorteten sich jene Befragte,

- die mit der Zusammenarbeit mit involvierten ehrenamtlichen Trägermitarbeiter/innen grundsätzlich zufrieden waren, aber Fluktuationen unter ihnen auf Sparmaßnahmen zurückführten:

„<Ähm> aufgrund der Sparmaßnahmen wird immer weniger Geld zur Verfügung gestellt, das heißt der Träger hat sich versucht mit <ähm:> freiwilligen Helfern mir unter die Arme zu greifen. Und es war in der Zeit sehr, sehr schwierig und anstrengend, weil alle die gekommen sind und gegangen sind die ähm die Geschichte dauernd neu hören wollten. Die die Drillinge kennenlernen wollten und so weiter. (...) Man hat ja eh schon kaum Schlaf, kaum Privatsphäre und dann kommen auch noch ständig fremde Leute rein, die dann einem helfen wollen, wofür man extrem dankbar ist, nur die Privatsphäre, die bleibt völlig auf der Strecke und die Fragen einen auch dann sehr ungeniert oft Sachen. Vor allem die Freiwilligen. (...) Und da muss ich sagen, da hätten sie kontinuierlich schauen müssen eine Person zu finden.“ (TK\_SR-01\_01: 5) und

- die mit der Arbeit der Trägermitarbeiter/innen zufrieden waren, aber dem Träger ein betriebswirtschaftlich induziertes „Fallinteresse“ vorwarfen.

„Die wollen auch – ich sage es jetzt mal so, wie ich es empfunden habe – mit Klientel für Fremdunterbringungen versorgt werden, damit die auch eine Existenzberechtigung haben. Aber ich hatte den Eindruck, dort folgt man der Logik, alle Klienten zu nehmen, weil dafür Geld fließt. Die Mitarbeiter der Einrichtung waren grundsätzlich kooperativ und gesprächsbereit.

I: War die Einrichtung in der Stadt Graz oder außerhalb?

IP: Die, in der mein Sohn untergebracht wurde, war in Graz. Die hatten aber keinerlei Ahnung und auch keine Möglichkeiten auf die Bedürfnisse eines Autisten einzugehen.“ (TK\_SR-01\_10: 4; vgl. auch TK\_SR-01\_11: 3)

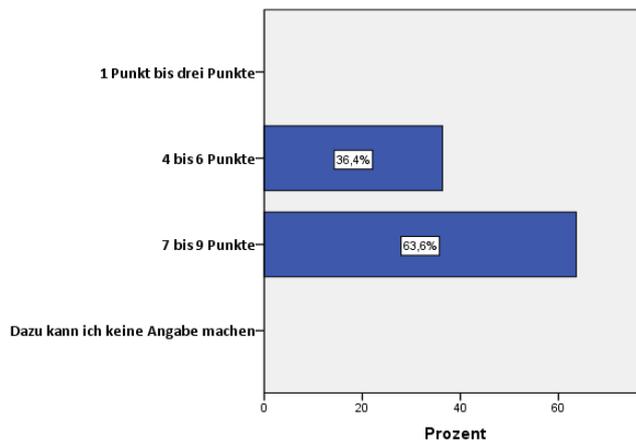
- Die mit den Trägermitarbeiter/innen zufrieden waren, aber denen die Verantwortungsaufteilung zwischen fallzuständigen und falldurchführenden Fachkräften zu intransparent war:

„Da kann ich nur eine vier geben. Das war zwar schon so, dass wir eine konstante Ansprechperson beim Träger hatten. Das war angenehm, dass diese Person sozusagen immer greifbar war. Aber die hatte auch keine wirkliche Entscheidungsgewalt.“ (TK\_SR-01\_07: 1 f)

Ein befragter Jugendlicher hat zu dieser Frage *keine Angabe* gemacht. Er begründete dies damit, sich nicht mehr an die Zusammenarbeit mit den Trägermitarbeiter/innen erinnern zu können (vgl. TK\_SR-01\_04: 1).

### 2.1.3 Hilfebeendigung

Die Punkte bei der nächsten Frage kannst Du / können Sie dafür vergeben, ob Du / ob Sie nach der Hilfe mit den Herausforderungen des Alltags besser zurechtkommt / zurechtkommen.



n = 11

Die erste Frage dieses Themenbereichs lautete: *Die Punkte bei der nächsten Frage kannst Du / können Sie dafür vergeben, ob Du / ob Sie nach der Hilfe mit den Herausforderungen des Alltags besser zurechtkommt / zurechtkommen. Eins bedeutet, Du kannst / Sie können Deinen / Ihren Alltag nicht besser meistern und neun heißt, Du kannst / Sie können allen Herausforderungen des Alltags nach der Hilfe besser begegnen.*

#### Abbildung 8: Hilfeergebnis

Im *oberen Punktbereich* (sieben bis neun Punkte) finden sich 63,6 % der Befragten. Diese Personen gaben folgende Begründung für ihre Punktvergabe ab:

- Die Unterstützungsleistungen konnten „unterm Strich“ den Hilfebedarf trotz wahrgenommener Anstrengungen, wie in der oben skizzierten Fluktuation unter ehrenamtlichen Trägermitarbeiter/innen, decken:

„Sieben. Auch wenn es anstrengend war, muss ich sagen, hat die Dame vom Träger mir doch so viel Hilfe besorgt, dass ich (0.2) dass ich entlastet wurde und das geholfen, also das gut geholfen worden ist. (...) Also ohne die Hilfe vom Träger und vom Jugendamt wäre das für mich, also wär das für unsere ganze Familie einfach nicht schaffbar gewesen, das muss ich sagen.“ (TK\_SR-01\_02: 5; vgl. auch TK\_SR-01\_01: 4; TK\_SR-01\_03: 2; TK\_SR-01\_10: 4; TK\_SR-01\_10: 5).

- Durch die Hilfestellung sei Versorgungssicherheit für die eigenen Kinder erzielt worden:
 

„Neun, weil ich bin schon wirklich entlastet, weil ich dann <äh> oft muss ich dann ins Krankenhaus und auf Station bleiben. Zwei, drei Wochen lang und wer kümmert sich um meinen Sohn? Der ist dann in der WG.“ (TK\_SR-01\_06: 2)
- Die Hilfestellung habe die individuelle Lebenssituation des / der Befragten und die gesamte familiäre Lebenssituation stabilisiert (vgl. TK\_SR-01\_08: 2 f).

36,4 % der Befragten haben *vier, fünf oder sechs Punkte* vergeben. Zu ihrer Punktvergabe führten diese Personen aus,

- dass die Hilfe zwar nicht zwecklos war, Verbesserungen der Lebenssituation aber eigenständig erreicht worden seien:

„Weil es meiner Meinung nach nicht wirklich was bringt. Weil ich es selbst auf die Reihe gebracht habe.“ (TK\_SR-01\_04: 1; vgl. auch: TK\_SR-01\_09: 2),

- dass durch die Hilfe einige, aber nicht alle Unterstützungsbedarfe bearbeitet worden seien:

„IP: Es ist jetzt genau nicht die neun und nicht die eins, es ist so, wenn ich jetzt mal eine Zahl sagen kann, dann die sechs oder die sieben.

I: Okay.

IP: Es ist besser geworden, sagen wir mal so.

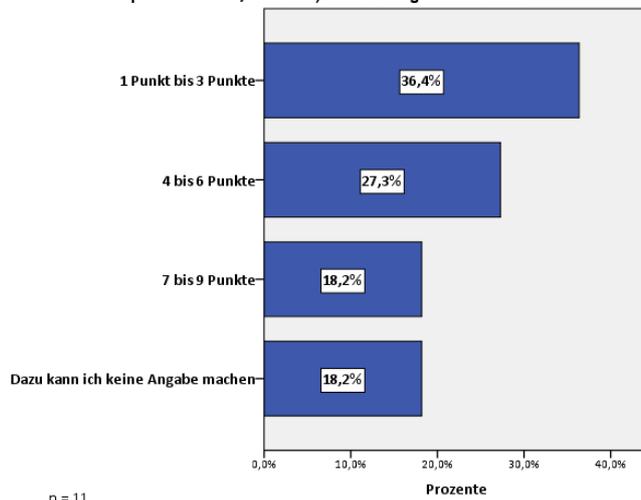
I: Okay und sagen wir mal, wo hakt es noch oder wo bräuchtest Du noch mehr Unterstützung?

IP: Mathematik, definitiv.“ (TK\_SR-01\_05: 2) und

- dass die Hilfe allein aufgrund „eigener Hartnäckigkeit“ hilfreich gewesen sei:

„Die Hilfe war am Ende hilfreich, aber nur wegen meiner Hartnäckigkeit. Wir hatten eine sehr schwierige Situation und haben konkret eine Familienhelferin gesucht, die uns ganz konkret im Haushalt hilft, bspw. beim Abwaschen. Im Gespräch mit der Dame vom Jugendamt wurde uns da auch Verständnis entgegengebracht. Aber der Träger hat wohl gesagt, dass er keine Familienhelfer hat. Man hat uns dann eine Freiwilligenbörse empfohlen, wo ich mich selber anmelden musste. Und dort hat sich auch eine Dame gemeldet, die sagte, sie könnte uns da vier Stunden in der Sache unterstützen, aber sie kam nicht. Auch nach der zweiten Zusage nicht. Und dann habe ich der Dame vom Jugendamt und der vom Trägere gesagt, lasst uns mit der Börse in Ruhe; dass stresst uns mehr als es hilft. Und dann haben die nicht locker gelassen mit ihrer Suche nach Ressourcen in unserer Familie. Aber meine Frau kommt ... [von einem anderen Kontinent; M. N.] und meine Eltern sind zu alt und meine Geschwister sind in anderen Städten berufstätig. Und da haben wir nicht locker gelassen und immer wieder zumindest nach Geld für Familienhelfer gefragt, die wir selber bezahlen, wenn der Träger schon keine hat, weil wir eben eine brauchten und wollten. Und am Ende wurde uns auch gesagt: ‚Wie toll, sie haben es geschafft, dass wir einem Familienmitglied ihrer Frau den Flug von ... nach Deutschland zahlen.‘ Die war dann unsere Familienhelferin. Aber es hat uns eben so viel Mühe gekostet, bis wir das durchsetzen konnten. Da finde ich wurde unsere Realität – bis endlich die Zusage kam, dass der Flug bezahlt wird – einem romantischen Konzept angepasst. Die Großfamilie mit vielen Ressourcen gibt es ja so nicht mehr.“ (TK\_SR-01\_07: 2)

Die nächste Frage dreht sich darum, ob Du / Sie durch die Hilfe neue soziale Kontakte knüpfen konntest / konntest, die im Alltag hilfreich sind.



Anschließend wurden die Befragten gebeten, folgende Frage zu beantworten: Die nächste Frage dreht sich darum, ob Du / Sie durch die Hilfe neue soziale Kontakte knüpfen konntest / konntest, die im Alltag hilfreich sind.

Im unteren Punktbereich (ein bis drei Punkte haben sich 36,4 % der Befragten verortet). Vier, fünf oder sechs Punkte haben 27,3 % der Befragten vergeben. 18,2 % der Befragten finden sich im oberen Punktbereich.

Abbildung 9: Soziale Kontakte

18,2 % der Befragten haben zu dieser Frage keine Angabe gemacht. Befragte, die sich *im hohen Punktbereich* verorteten begründeten dies folgendermaßen:

- Durch eine fallübergreifende Hilfestellung seien neue soziale Kontakte entstanden, aus denen Freundschaften resultierten:

„Mit denen, die ich sogar teilweise schon kannte, von anderen Sachen sage ich jetzt mal oder ich habe neue kennengelernt und Freundschaften mit denen geschlossen.“ (vgl. TK\_SR-01\_05: 3)

- Auch nach der Hilfebeendigung wurden hilfreiche soziale Kontakte vermittelt:

„Ich kann meinen alten Betreuer immer anrufen, wenn ich Hilfe brauche. Einmal habe ich ihn angerufen, weil ich einen Nachhilfelehrer brauche und den hat er mir gesagt.“ (TK\_SR-01\_09: 2)

Im *mittleren Punktbereich* (vier bis sechs Punkte) verorteten sich jene Befragten, denen zwar neue soziale Kontakte vermittelt wurden, die sich aber nicht in der Lage sehen, diese einzugehen bzw. zu pflegen:

„Ich kann mit vier Kindern nicht zu einer anderen Zwillingsmutter gehen und sie kennen lernen, ohne dass das eine, eine militärische Operation ist, die zwei Tage durchdacht werden muss.“ (TK\_SR-01\_01: 6; vgl. auch TK\_SR-01\_04: 2, TK\_SR-01\_11: 2)

Im *unteren Punktbereich* finden sich jene Befragten,

- die im Rahmen der Hilfe neue soziale Kontakte geknüpft haben, dies aber nicht auf Vermittlungstätigkeiten der fallzuständigen oder falldurchführenden Fachkräfte zurückführten (vgl. TK\_SR-01\_02: 2; TK\_SR-01\_07: 2 f),
- die vermittelten Kontakte für ihren Alltag in einer isolierten Nachbarschaft als nicht ausreichend empfinden:

„Da kann ich nur zwei sagen, weil wir das wirklich nicht geschafft haben. Da gibt es zwar diese Frauengruppe, wo ich mit meinen Problemen als Frau hingehen kann, aber ich denke mehr Selbsthilfemöglichkeiten wären schon prima. Gerade weil die nachbarschaftliche Hilfe sehr stark zurückgegangen ist und auch das Miteinander.“ (TK\_SR-01\_03: 2) und

- die angegeben haben, erfolglos nach Kontakten zu Personen in ähnlichen Lebenssituationen gefragt zu haben (vgl. TK\_SR-01\_10: 3).

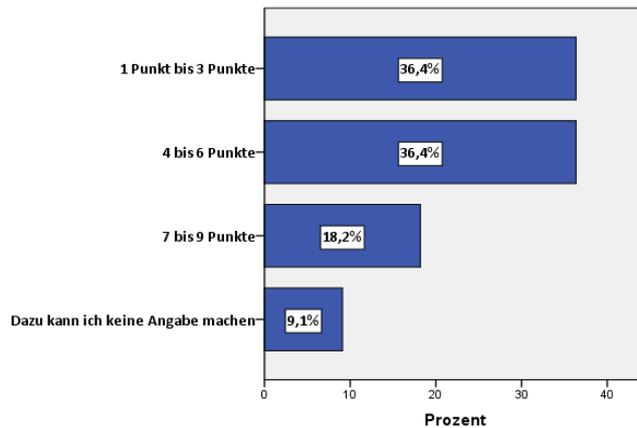
Personen, die zu dieser Frage *keine Angabe* gemacht haben, gaben an, dass sich für ihre Lebenssituation keine äquivalenten sozialen Kontakte hätten finden lassen:

„Wir sind nicht in irgendeiner Gruppe integriert, das nicht. Weil ich glaube in der Form gibt es in Graz gar nichts, das ist erstmalig aufgetreten da eine Lösung zu finden, glaube ich. Für diese Art Problematik.“ (TK\_SR-01\_08: 3; vgl. auch TK\_SR-01\_06: 2)

Anschließend wurden die Befragten gebeten, folgende Frage zu beantworten:

*Die Punkte bei der nächsten Frage kannst Du / können Sie dafür vergeben, ob Du / ob Sie durch die Hilfe Kontakte zu Vereinen oder sozialen Einrichtungen aufgebaut hast / aufgebaut haben, die im Alltag hilfreich sind.*

Die Punkte bei der nächsten Frage kannst Du / können Sie dafür vergeben, ob Du / ob Sie durch die Hilfe Kontakte zu Vereinen oder sozialen Einrichtungen aufgebaut hast / aufgebaut haben, die im Alltag hilfreich sind.



n = 11

Im unteren Punktbereich (ein Punkt bis drei Punkte) finden sich 36,4 % der Befragten, ebenso wie im mittleren Punktbereich (vier bis sechs Punkte). 18,2 % der Befragten haben sich im oberen Punktbereich (sieben bis neun Punkte) verortet und 9,1 % haben zu dieser Frage keine Angabe gemacht.

Im *oberen Punktbereich* finden sich jene Befragten, die angegeben haben:

### Abbildung 10: Institutionelle Kontakte

- hilfreiche institutionelle Kontakte, die ihnen von den falldurchführenden Fachkräften vermittelt wurden, kostenfrei auch nach der Hilfebeendigung weiter nutzen zu können, wie etwa die Hausaufgabenhilfe eines Lernhilfevereins (vgl. TK\_SR-01\_05: 3) und
- dass die falldurchführenden Fachkräfte ihr Kind dazu befähigt hätten, die im Rahmen der Hilfe erhaltenen institutionellen Kontakte selbstständig zu nutzen:

„Also wir haben so ein Team gehabt mit Arzt, Psychologen und Psychotherapeuten. Die hat unsere Tochter ganz allein besucht.“<sup>5</sup> (TK\_SR-01\_08: 3)

Vier, fünf oder sechs Punkte wurden von jenen Befragten vergeben:

- Denen zwar institutionelle Kontakte vermittelt wurden, diese aber aus finanziellen Gründen nicht nutzen können:

„ja und <ähm> und auch ein Problem der Kosten, weil ich kann nicht einfach zu einem Physio, wer zahlt mir meinen Physiotherapeuten, wer zahlt mir meine Massage? I meine das Jugendamt kommt und hat mir sehr deutlich gemacht, wir sind für Kinder zuständig und nicht für die Eltern, ja?“ (TK\_SR-01\_01: 6)

- Die im Rahmen der Hilfe neue institutionelle Kontakte geknüpft haben, dies aber nicht auf Vermittlungstätigkeiten der fallzuständigen oder falldurchführenden Fachkräfte zurückführten (vgl. TK\_SR-01\_02: 2),
- Die sich neben dem Hinweis auf relevante institutionelle Kontakte Unterstützung bei der Kontaktaufnahme wünschten:

„Wir waren zum Beispiel auf der Suche nach einem Kinderkrippenplatz. Da hat man uns eine Broschüre in die Hand gedrückt. Beim anstrengenden Anmeldeprozedere hatten wir aber keine Hilfe. Den Kontakt aus der Broschüre hätte ich auch selber gefunden.“ (TK\_SR-01\_07: 2 f)

- Die nicht viele, aber einen hilfreichen Kontakt vermittelt bekamen:

„Weil ich einen Kontakt habe über das Jugendamt, den ich jetzt auch schon länger kenne, wo ich vielleicht dadurch beginne zu arbeiten. In der Funktion eines

<sup>5</sup> Die Tochter war zum Zeitpunkt der Befragung im Mai 2018 zehn Jahre alt.

Betreuers. Ich arbeite zwar zur Zeit schon, aber das wäre ein anderer Job.“ (TK\_SR-01\_04: 2)

Im *unteren Punktbereich* (ein Punkt bis drei Punkte) finden sich jene Befragten, die angegeben haben, gar keine institutionellen Kontakte erhalten zu haben (vgl. TK\_SR-01\_03: 2; TK\_SR-01\_10: 5; TK\_SR-01\_11: 3).

Befragte, die *keine Angabe* gemacht haben, begründeten dies damit, dass sie keinen Bedarf an institutionellen Kontakten hatten, weil sich die Hilfe lediglich um die Versorgung mit Wohnraum drehte (vgl. TK\_SR-01\_06: 2; vgl. auch: TK\_SR-01\_09: 2).

#### 2.1.4 Verbesserungsvorschläge der Befragten

Abschließend wurden die Befragten offen nach Verbesserungsvorschlägen gefragt. Drei der elf befragten Personen waren so zufrieden mit der Hilfestaltung, dass sie keine Verbesserungsnotwendigkeit sahen. Drei Personen waren zwar überwiegend nicht zufrieden mit der Hilfestaltung, hatten aber auch keine Verbesserungsvorschläge. Die anderen fünf Personen gaben Hinweise.

- Eine Befragte schlägt vor, mehr Geld in die Kinder- und Jugendhilfe zu investieren, damit mehr familienentlastende Angebote wie bspw. Tagesmütter gewährt werden können. Das Auslagern von Leistungen an einen Sozialraumträger sieht diese Befragte kritisch. Als Beispiel führt sie an:

„Während die Caritas eine sehr große Firma ist und vielschichtig ausbildet und Sachen macht- Das ist nicht fair. Das ist nicht fair, dass der eine Bezirk so viel mehr Möglichkeiten hat als der Andere, nur weil die Träger unterschiedlich sind. Es werden dann oft auch nicht die Kosten nicht übernommen, wenn man die gleiche Leistung haben möchte, die in dem einen Bezirk finanziert werden und in dem anderen nicht. Also da wäre mehr Konsens zu schaffen, mehr (0,3) ja und nit so, also ich finde diese Träger Sachen eher nit so glücklich gewählt (...).“ (TK\_SR-01\_07: 7)

- Ein ähnlicher Verbesserungsvorschlag kommt von einer anderen Befragten, die auf, aus ihrer Sicht, notwendige fall- und sozialraumübergreifende Hilfen verweist. Sie empfiehlt zudem eine Begrenzung der Willensorientierung für minderjährige Kinder empfiehlt:

„Für das Jugendamt würde ich empfehlen, dass forciert wird, dass sich die Eltern untereinander noch mehr vernetzen. Dass diese Treffen dann aber auch angeleitet werden. Weil ich glaube, viele sitzen im selben Boot. Das hat dann auch nichts mit alleinerziehend oder nicht zu tun. Und dann- Bei uns gibt es ja die Sozialräume eins bis vier und so weiter. Da sollte mehr übergreifend passieren. Es darf nichts davon abhängen, wo man wohnt, etwa ich komme aus Sozialraum eins und kann deswegen jetzt hier ein Angebot nicht wahrnehmen. Deswegen sollte Sozialraum eins mit Sozialraum zwei zusammenarbeiten. Und da könnte man übergreifende Projekte starten. Damit ein flächenüberspannendes Netz an Hilfen entsteht. Dafür müssten sich die Fachkräfte vielleicht einmal im Monat regelmäßig treffen. Weil die Kinder und gerade die Jugendlichen sind nicht nur dort unterwegs, wo sie wohnen, sondern auch in anderen Stadtteilen. Und ganz wichtig ist mir eben der Hinweis, dass man eine Hilfe nicht beschränkt, nur weil das Kind oder der Jugendliche sagt, ich brauche keine Hilfe.“ (TK\_SR-01\_03: 2f)

- Der Sohn dieser Befragten schlägt einen intensiveren Kontakt mit den fallzuständigen Fachkräften vor:
 

„Aber ich finde, die vom Jugendamt sollten nicht nur mit den Betreuern reden, wo sie die Jugendlichen hingeschickt haben, sondern auch mit den Jugendlichen.“ (TK\_SR-01\_04: 2)
- Die Verbesserungsvorschläge einer anderen Befragten zielen darauf ab, die Gewährung von Hilfen nicht vom Bildungsstand abhängig zu machen und für mehr männliche Mitarbeiter zu sorgen:
 

„Ja, das eine ist einmal egal woher die Person oder wer die Person ist, Unterstützung zu geben. (...) Ob das jetzt jemand ist der einen Titel draufhat oder keinen Titel draufhat. (...) Mein Sohn hat mich damals mit einem Messer bedroht. Ich denke mal, da sich so zu stellen, als ob das nicht unbedingt eine Angelegenheit des Jugendamtes wäre, ist schon sehr heftig, ja. (...) Und (...), was ich damals schon immer mit rückgemeldet habe: Es sind einfach zu wenig männliche Betreuer.“ (TK\_SR-01\_02: 4 f)
- Darüber hinaus erfolgte der Hinweis mehr Öffentlichkeitsarbeit über das Leistungsspektrum der Jugendhilfe zu betreiben:
 

„Und es ist ja eigentlich auch genau dieses Bild erlebe ich auch ganz oft bei Menschen, dass eher die Behörde immer noch gesehen wird, die nur die Kinder wegnimmt. Ich meine das tun sie natürlich immer noch, aber letzten Endes ist es natürlich auch so eine Art Servicezentrum. Man hat ja auch einen richtigen Rechtsanspruch da seine Hilfe zu holen.“ (TK\_SR-01\_08: 5 f)

## 2.2 Sozialraum 2

In Sozialraum zwei wurden fünf Personen in die Evaluation einbezogen. Dabei handelt es sich um vier Elternteile und ein Kind. Unter den Elternteilen befinden sich drei Mütter und ein Vater. Zwei der fünf Personen (eine Mutter und ihr Kind) erhielten eine Hilfe mit beauftragten Zielen.

Folgende Unterstützungsleistungen wurden erbracht:

- Beratung und Unterstützung bei der erzieherischen Interaktion zwischen Elternteil und Kind:
 

„Sie haben mit mir gegessen, haben mir Fragen gestellt. Sie haben mir gesagt, was ich machen sollte, wenn die Kinder aggressiv waren. Sie haben mir gesagt was (...) korrekt war, das war es, das war gut.“ (TK\_SR-02\_01: 3),
- Unterstützung einer aus Syrien geflüchteten Familie bei Behördengängen und bei der Einschulung der Kinder (vgl. TK\_SR-02\_02: 1).
- Beratung und Unterstützung bei schulischen Schwierigkeiten der Kinder (vgl. TK\_SR-02\_03; TK\_SR-02\_04; TK\_SR-02\_05).

### 2.2.1 Hilfebeginn

Bei dieser Frage kannst Du / können Sie eine Zahl dafür vergeben, wie stark Deine / Ihre Ideen und Vorstellungen zu Beginn in die Hilfestellung eingeflossen sind.

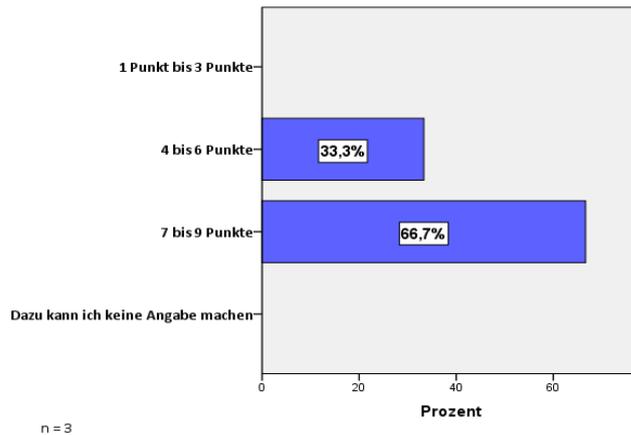


Abbildung 11: Willensorientierung

Die Antworten auf die Frage: „Bei dieser Frage kannst Du / können Sie eine Zahl dafür vergeben, wie stark Deine / Ihre Ideen und Vorstellungen zu Beginn in die Hilfestellung eingeflossen sind“, fielen folgendermaßen aus:

Mit 66,7 % verorteten sich zwei Personen im *hohen Punktbereich* und gaben dazu folgende Begründung ab:

- Eine englisch sprechende Mutter wies auf einen Dolmetscher hin, der ihre Ideen und Vorstellungen hervorragend übersetzt habe (vgl. TK\_SR-02\_01: 1).

- Eine andere Befragte hob die auf der Grundlage ihrer geäußerten Interessen entwickelten Unterstützungsvorschläge positiv hervor:

„Ich würde eine neun geben. Die haben mich selber gefragt, was ich mir vorstelle und wenn ich denen das dann mitgeteilt habe, dann können die mir ein Konzept erstellen, Möglichkeiten schicken. Da habe ich dann wirklich am nächsten Tag eine ganze Liste mit Möglichkeiten gehabt, wie zum Beispiel, wie das in der Schwangerschaft ist und was man da für Unterstützung haben kann, weil ich so eine starke Instabilität gehabt habe, dass ich teilweise gar nicht gehen konnte und so für den Fall, dass ich ausfalle und mein Kind nicht mehr zur Schule bringen kann und so weiter.“ (TK\_SR-02\_05: 2)

Ein befragter Vater, der mit seiner Familie aus Syrien geflüchtet ist, verortete sich im *mittleren Punktbereich*. Er führte dazu aus, man habe nichts über den Kopf der Familie hinweg entschieden. Aber spezifisch nach seinen Interessen sei er nicht gefragt worden (vgl. TK\_SR-02\_02: 1).

Eine Mutter und ihre Tochter erhielten eine Hilfe mit beauftragten Zielen aufgrund schulischer Schwierigkeiten der Tochter. Sie wurden gebeten, folgende Frage zu beantworten:

*Bei dieser Frage kannst Du / können Sie eine Zahl dafür vergeben, ob Du / ob Sie die beauftragten Ziele bzw. die Auflagen, die das Jugendamt formuliert hat, verstanden hast / verstanden haben. Eins bedeutet, Du hast / Sie haben keine der beauftragten Ziele bzw. der Auflagen verstanden und neun bedeutet, diese waren klar verständlich. Wieso hast Du / haben Sie diese Zahl vergeben?*

Beide verorteten sich im *mittleren Punktbereich*. Die Tochter hatte den Eindruck, die Erstgespräche würden nicht dazu führen, notwendige Unterstützung zu erhalten:

„Bei dem ersten Gespräch waren nur die zwei Damen da vom Jugendamt mit denen wir zusammengearbeitet haben. Also für mich, für uns und da haben wir ganz normal geredet, was ich vorhabe schulisch und solche Sachen. (...) Man hat uns immer gesagt, wir sind für Sie da, obwohl sie nie etwas für uns gemacht hat.“ (TK\_SR-02\_05: 1)

Die Mutter schildert:

„Die haben immer nur gesagt, sie müssen das machen und das machen.“ (TK\_SR-02\_04: 1)

2.2.2 Hilfeverlauf

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

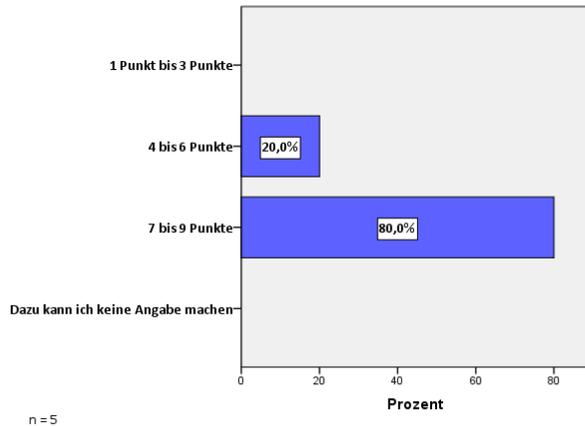


Abbildung 12: Aktivierung

Sie wollten nicht, dass die Kinder vor mir weglafen. Sie wollten von mir, dass ich mit den Kindern kooperierte, sodass die Kinder mit mir ebenfalls kooperierten. So, ich habe verstanden, dass das etwas Gutes war.“ (TK\_SR-02\_01: 3)

- Mit der Balance zwischen Aktivierung und Unterstützung begründete eine andere Mutter ihre hohe Punktvergabe:
 

„Eine neun, weil das sehr ausgeglichen war. Die haben mich wirklich konkret gefragt, wo brauche ich jetzt wirklich Unterstützung, wie stelle ich mir das vor und dann haben die mir wirklich Möglichkeiten aufgezeigt. Auch Anlaufstellen die ich in Anspruch nehmen kann.“ (TK\_SR-02\_05: 2; vgl. auch TK\_SR-02\_04: 1)
- Eine andere Mutter vergab die acht, weil sie die vereinbarten Hilfeplanziele überwiegend eigenständig umsetzte, dies jedoch nicht als hilfreich, sondern als belastend erlebte:
 

„Acht, aber war nicht gut, dass ich alles allein machen musste. Wissen Sie, mein Kopf ist auch kaputt und ich bin müde. Da war aber keine Hilfe.“ (TK\_SR-02\_03: 1)

Ein befragter Vater, der mit seiner Familie aus Syrien geflüchtet ist, verortet sich im *mittleren Punktbereich*, weil er eine gute Balance zwischen Unterstützung und Aktivierung erlebte (vgl. TK\_SR-02\_02: 1)

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

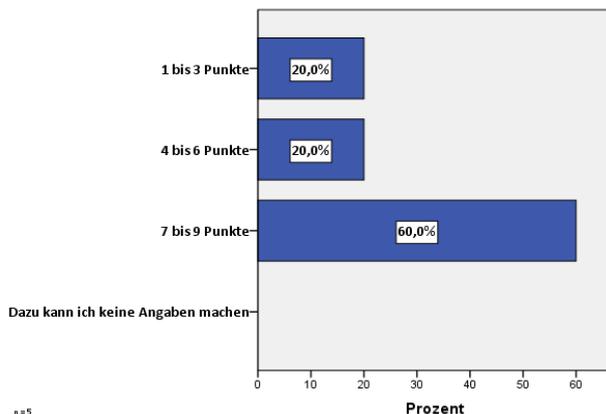


Abbildung 13: Erreichbarkeit der fallzuständigen Fachkraft

Die Antworten auf die Frage: *Auch bei dieser Frage kannst Du / können Sie eine Zahl dafür vergeben, wie stark Du / wie stark Sie an der Erreichung der Hilfeplanziele beteiligt warst / waren.* 80 % der Befragten haben sich im oberen Punktbereich verortet und begründeten dies folgendermaßen:

- Eine englisch sprechende Mutter empfand es als hilfreich, von den falldurchführenden Fachkräften erklärt zu bekommen, wie sie die vereinbarten Hilfeplanziele umsetzen kann:

„Die acht. Weil, als sie gekommen sind, verstand ich, was sie wollten, weil sie nicht wollten, dass ich (...) die Kinder, sie wollten nicht, dass die Kinder Angst vor ihrer Mutter hätten.

Die Frage: *„Die Punkte bei dieser Frage kannst Du / können Sie dafür vergeben, ob der Mitarbeiter / die Mitarbeiterin vom Jugendamt für Dich / für Sie ansprechbar war, wenn Du / wenn Sie Kontakt haben wolltest / wollten.“* haben die Befragten folgendermaßen beantwortet. 60 % der Befragten haben *sieben, acht oder neun Punkte* vergeben.

Folgende Gründe lagen der Punktvergabe zugrunde:

- Eine Erreichbarkeit sei bei Bedarf immer gegeben gewesen (vgl. TK\_SR-02\_01: 1).
- War die fallzuständige Fachkraft nicht erreichbar, habe sie sich zurückgemeldet:
 

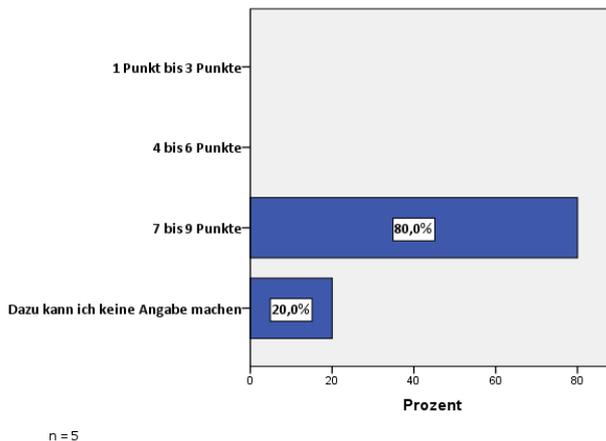
„Das hat mir nämlich auch sehr gefallen, weil wenn das Tonband war und auch nicht wirklich so diese Sprechstundenzeiten waren, hat sie immer sehen können, ob jemand angerufen hat, anscheinend, weil ich habe in kürzester Zeit immer einen Rückruf von ihr bekommen.“ (TK\_SR-02\_05: 3)
- Eine Tochter empfand die Erreichbarkeit der fallzuständigen Fachkraft vom Jugendamt als ausreichend, weil von vorneherein Termine vereinbart wurden:
 

„Es gab mehrere und ich war eh meistens dabei.“ (TK\_SR-02\_04: 2)

Diese Perspektive unterscheidet sich von der ihrer Mutter, die sich im *unteren Punktbereich* verortete: „Zwei, sie war nie da. Ich habe fast nie Termin bekommen. Und wenn ich mal einen bekommen habe, sogar die erst dort war, musste ich lang warten.“ (TK\_SR-02\_03: 01)

Im *mittleren Punktbereich* verortete sich ein Vater, der angegeben hat, dass es festgelegte Termine gab und er diese Termine wahrnehmen musste. Jederzeit erreichbar sei die fallzuständige Fachkraft für ihn nicht gewesen (vgl. TK\_SR-02\_02: 1).

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



Die Antworten auf die Frage: „Die Punkte bei dieser Frage kannst Du / können Sie dafür vergeben, wie Du / Sie die Zusammenarbeit mit der HelferIn / dem Helfer vom Träger bei der Umsetzung der Hilfeplanziele erlebt hast / haben.“ fielen folgendermaßen aus.

80 % der Befragten vergaben aus folgenden Gründen *sieben, acht oder neun Punkte*:

- Die falldurchführenden Fachkräfte hätten für die Umsetzung der Hilfeplanziele konkrete Tipps gegeben, nachdem sie das Familienleben beobachteten:

„Sie haben mit mir gegessen, haben mir Fragen gestellt. Sie haben mir gesagt, was ich machen sollte, wenn die Kinder aggressiv waren. Sie haben mir gesagt was, (...) korrekt war, das war es, das war gut.“ (TK\_SR-02\_01: 3; vgl. auch TK\_SR-02\_05: 2)

- Die falldurchführenden Fachkräfte haben sich intensiv mit dem eigenen Kind beschäftigt:
 

„Die war sehr nett, hat mich gefragt, wie es mir geht. Und hat viel mit meiner Tochter gesprochen.“ (TK\_SR-02\_03: 1)
- Diese Begründung spiegelt sich auch in der Begründung der Tochter dieser Mutter wieder:
 

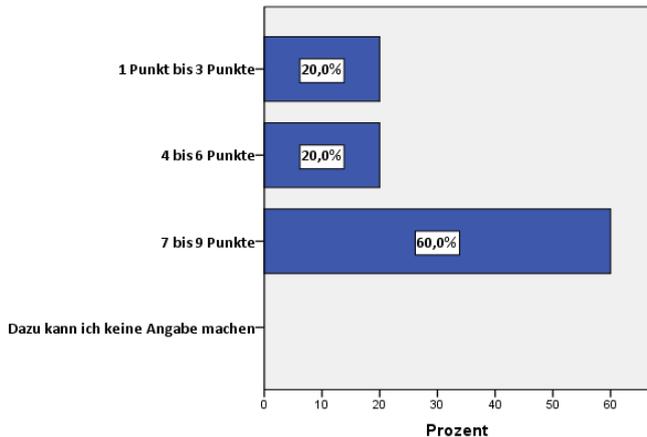
„Der gebe ich eine acht. Ich kenne schon den Namen und so. Die hat sich öfter für mich entschieden, obwohl sie auch arbeiten musste, hat sie mich immer gefragt, ob ich Zeit hätte was trinken zu gehen oder so, einfach zu reden normal. Sie war wirklich voll nett und ich sehe sie auch voll oft in der Stadt.“ (TK\_SR-02\_04: 2)

**Abbildung 14: Kooperation mit falldurchführenden Fachkräften**

Die Person, die zu dieser Frage *keine Angabe* gemacht hat, begründete dies damit, zu wenig Kontakt mit der falldurchführenden Fachkraft gehabt zu haben (vgl. TK\_SR-02\_02: 1).

### 2.2.3 Hilfebeendigung

Die Punkte bei der nächsten Frage kannst Du / können Sie dafür vergeben, ob Du / ob Sie nach der Hilfe mit den Herausforderungen des Alltags besser zurechtkommt / zurechtkommen.



Zur Frage, ob die Hilfe dazu geführt hat, mit den Herausforderungen des Alltags besser zurechtkommen, haben sich die Befragten folgendermaßen in den Punktbereichen verortet (vgl. Abb. 15).

Zu 60 % haben die Befragten *sieben, acht oder neun Punkte* vergeben. Die Punktvergabe wurde folgendermaßen begründet:

- Durch die Unterstützungsleistungen sei der Hilfebedarf komplett gedeckt worden (vgl. TK\_SR-02\_01: 4; TK\_SR-02\_02: 1).

Abbildung 15: Hilfeergebnis

- Die Unterstützungsleitungen hätten hilfreiche Reflexionsprozesse ausgelöst und es seien „Nachsorgestrukturen“ installiert worden:

„Einfach diese gemeinsame Reflexion und teilweise hat die sich auch wirklich mit dem gedeckt, was ich allein beobachtet habe, dass auch einmal ganz klar zu definieren und zu sagen, ja das ist wirklich so. (...) Ich nehme es ja weiterhin in Anspruch, wenn ich Fragen habe oder irgendwas ist oder ich unsicher bin oder wenn ich mich erkundige, wegen einem Programm was gerade läuft, ob ich das in Anspruch nehmen kann für ihn, dann kriege ich sofort wieder die Informationen geschickt. Sie [die falldurchführende Fachkraft, M. N.] ruft sofort zurück. (...) Da funktioniert die Kommunikation ganz gut, ich scheue auch nicht zurück da anzurufen. Die kennen meinen Sohn, die kennen mich und so, also das ist schon einmal gut, wenn schon eine Beziehung aufgebaut ist.“ (TK\_SR-02\_05: 3 f)

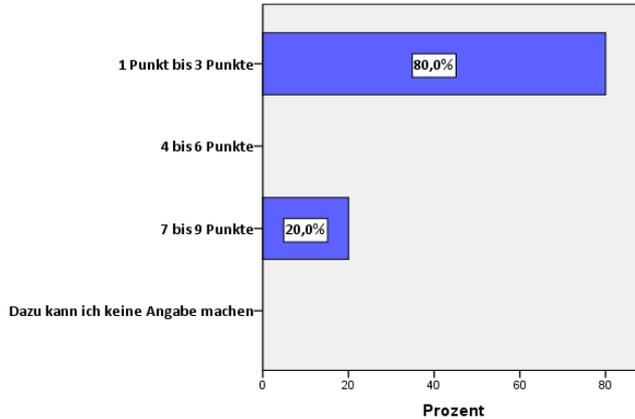
Im *mittleren Punktbereich* verortete sich eine Tochter, die das Bemühen der falldurchführenden Fachkraft, ein solides Hilfeergebnis zu erzielen, erkannte, aber das entstandene Hilfeergebnis auf eigene Entwicklungsprozesse zurückführt:

„Sechs, weil sich die Damen wirklich bemüht haben. Aber in dieser Zeit habe ich mich nicht so interessiert für die. Ich war unterwegs mit meinen Freunden und ich habe mich nicht für diese Termine interessiert, solche Sachen. (...) Weil in dieser Zeit habe ich auch mitbekommen, wie viel, wie sehr meine Mutter gelitten hat und ich bin in dieser Zeit erst aufgewacht, wo ich ihre Tränen jeden Tag sehen musste wegen mir.“ (TK\_SR-02\_04: 2f)

Die Mutter dieser Tochter verortete sich allerdings im *unteren Punktbereich*:

„Zwei. Ich brauche noch immer Hilfe. Ich weiß aber nicht- Ich muss nochmal Jugendamt fragen. Weil meine Tochter ist 16 und Schulabschluss hat sie keinen. Sie muss Lehre- wie heißt es Lehrstelle suchen.“ (TK\_SR-02\_03: 1 f)

Die Punkte bei der nächsten Frage kannst Du / können Sie dafür vergeben, ob Du / ob Sie durch die Hilfe Kontakte zu Vereinen oder sozialen Einrichtungen aufgebaut hast / aufgebaut haben, die im Alltag hilfreich sind.



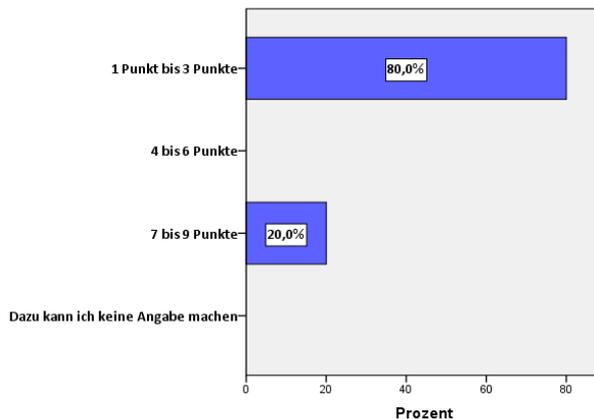
n = 5

Abbildung 16: Soziale Kontakte

Mit 80 % haben sich vier Personen im *niedrigen Punktbereich* verortet. Entweder weil sie angegeben haben, im Hilfeverlauf keine neuen sozialen Kontakte geknüpft zu haben (TK\_SR-02\_04: 2; TK\_SR-02\_03: 2; TK\_SR-02\_02: 2) oder weil neue soziale Kontakte nicht durch die Akteure der Jugendhilfe vermittelt, geknüpft wurden:

„Jetzt über das Jugendamt nicht. Das ist ja nicht die einzige Anlaufstelle, die ich in Anspruch genommen habe. Deswegen gebe ich nur eine eins.“ (TK\_SR-03\_05: 4)

Die nächste Frage dreht sich darum, ob Du / Sie durch die Hilfe neue soziale Kontakte knüpfen konntest / konntet, die im Alltag hilfreich sind.



n = 5

Abbildung 17: Institutionelle Kontakte

Die anderen vier Befragten (80 %) gaben an, keine institutionellen Kontakte im Hilfeverlauf vermittelt bekommen zu haben (vgl. TK\_SR-02\_01: 1; TK\_SR-02\_03: 2; TK\_SR-02\_02: 2; TK\_SR-02\_04: 2).

Die Antworten der Befragten auf die sechste Frage: „Die nächste Frage dreht sich darum, ob Du / Sie durch die Hilfe neue soziale Kontakte knüpfen konntest / konntet, die im Alltag hilfreich sind.“ fielen folgendermaßen aus:

Eine Person (20 % der Befragten) verortete sich *im hohen Punktbereich* und gab dazu an, als alleinerziehende Mutter während der Hilfe, Kontakte zu anderen alleinerziehenden Müttern im Rahmen eines fallübergreifenden Gruppenangebotes erhalten zu haben (vgl. TK\_SR-02\_01: 1).

Zur Frage: „Die Punkte bei der nächsten Frage kannst Du / können Sie dafür vergeben, ob Du / ob Sie durch die Hilfe Kontakte zu Vereinen oder sozialen Einrichtungen aufgebaut hast / aufgebaut haben, die im Alltag hilfreich sind“ wurden ähnliche Punkte vergeben.

Eine Person (20 % der Befragten) hat *neun Punkte* vergeben und begründete dies folgendermaßen: Hilfreiche Kontakte seien nicht „auf einmal“, sondern „prozesshaft“ durch die falldurchführenden Fachkräfte vermittelt worden, sodass sie diese nutzen konnte, als sie sie auch benötigte (vgl. TK\_SR-

### 2.2.4 Verbesserungsvorschläge der Befragten

Auf die Frage, ob sie Verbesserungsvorschläge für die Arbeit des Jugendamts haben, gaben die Befragten keine Hinweise.

## 2.3 Sozialraum 3

Es konnten siebzehn Personen in die Evaluation einbezogen werden, für die das Sozialraumteam drei zuständig war. Dabei handelt es sich um dreizehn Elternteile und vier Kinder. Unter den Elternteilen ist ein Vater. Vier der befragten Personen erhielten eine Hilfe mit beauftragten Zielen. Die Hilfen im *Risikobereich* drehten sich um folgende Themen:

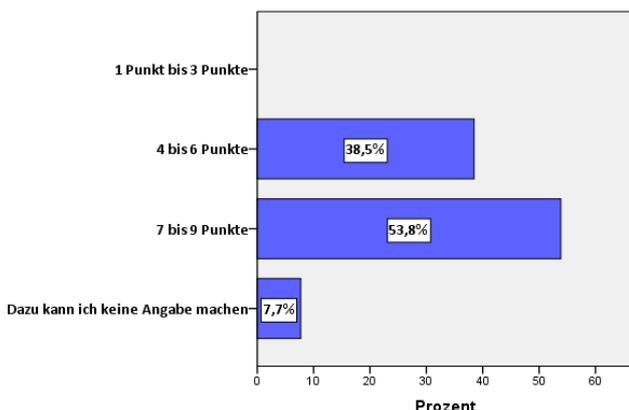
- Stabilisierung von Interaktionen in Familien, bei denen ein Mitglied unter einer psychischen Erkrankung leidet (vgl. TK\_SR-03\_01: 1; TK\_SR\_03\_02: 2; TK\_SR-03\_12: 1; TK\_SR-03\_14: 1; TK\_SR-03-15: 1; TK\_SR-03\_16: 1),
- nachgefragte „Familienhilfen“:  
 „Und ich glaube das war der Fall, wo meine vierte Tochter schwer erkrankt ist. Also eine Herzerkrankung. (...) Und die ist, im Krankenhaus gewesen, notoperiert worden und die haben dann Kontakt aufgenommen, wegen einer Familienhelferin. Und das ist eine Nothilfe quasi, die auf sechs Wochen befristet ist.“ (TK\_SR-03\_03: 1; vgl. auch TK\_SR-03\_05: 1; TK\_SR-03\_08: 1; TK\_SR-03\_10: 1) und
- Ehestreitigkeiten (vgl. TK\_SR-03\_07: 1; TK\_SR-03\_11: 1; TK\_SR-03\_06: 1).

Aus folgenden Gründen erhielten Adressat/innen Hilfen mit beauftragten Zielen:

- Durchführung einer polizeilichen Razzia im familiären Haushalt (vgl. TK\_SR-03\_13: 1).
- Ein minderjähriges Kind gab an, geschlagen worden zu sein (vgl. TK\_SR-03\_17: 1; TK\_SR-03\_04: 1).
- Ein geschiedener Ehepartner meldete dem Jugendamt, seine Ex-Frau würde die gemeinsamen Kinder misshandeln (vgl. TK\_SR-03\_09: 1).

### 2.3.1 Hilfebeginn

Bei dieser Frage kannst Du / können Sie eine Zahl dafür vergeben, wie stark Deine / Ihre Ideen und Vorstellungen zu Beginn in die Hilfestaltung eingeflossen sind.



Die Punktvergabe zur Frage: „Bei dieser Frage kannst Du / können Sie eine Zahl dafür vergeben, wie stark Deine / Ihre Ideen und Vorstellungen zu Beginn in die Hilfestaltung eingeflossen sind. Eins bedeutet, Du hast / Sie haben die Hilfe gar nicht mitgestaltet und neun bedeutet, stärker hättest Du / hätten Sie nicht mitgestalten können.“ fiel folgendermaßen aus:

n = 13

Abbildung 18: Willensorientierung

Mit 53,8 % verorteten sich mehr als die Hälfte der Befragten *im hohen Punktbereich*. Dies begründeten die Befragten folgendermaßen:

- Aufgrund neutraler Vermittlungskompetenzen der fallzuständigen Fachkräfte seien sowohl die Interessen der erziehungsberechtigten Personen als auch ihrer Kinder berücksichtigt worden:

„Ja, weil ich nämlich eine Dame dagehabt habe, im Umgang mit unserem Sohn. Und uns- also wir sind da zusammengesessen, so wie [wie wie] neutrale Schiedsrichter und es hatte jeder zum Thema was sagen können und wissend wie auf jeden der zu dem Thema was gesagt hat ist eingegangen worden und es ist ein Vorschlag gemacht worden, wie man das vielleicht besser oder anders aufmachen kann.“ (TK\_SR-03\_01: 1)

- Es seien nicht nur die Interessen der sorgeberechtigten Person erfragt worden, sondern die Fachkräfte haben sich auch danach erkundigt, wie sie mit den Kindern umgehen sollen (vgl. TK\_SR-03\_06: 1).
- Die Interessenserkundung sei mit verständlichen und konkreten Fragen durchgeführt worden (vgl. TK\_SR-03\_08: 1; TK\_SR-03\_14: 1).
- Ein befragter Jugendlicher hob höfliche Umgangsweisen der fallzuständigen Fachkräfte als gesprächsfördernd hervor:

„Ja, ich bin dahingegangen, da haben die uns gleich nach einem Glas Wasser gefragt, also ob ich was trinken will. Das war alles sehr höflich. Dann haben wir über das Thema geredet.“ (TK\_SR-03\_11: 1; vgl. auch: TK\_SR-03\_10: 1)

- Die Organisationskompetenz sowie der partizipationsorientierte Umgang fallzuständiger Fachkräfte mit den Adressat/innen führten zur Verortung im hohen Punktbereich:

„Die war sehr freundlich. Ist mit mir die Unterlagen durchgegangen. Sehr schnell und sehr kompetent ist das gegangen. Das war überhaupt kein bisschen herablassend oder bevormundend. Es war auf das Kind abgestimmt und dann auf die Situation. Also in dem Fall war es sehr gut.“ (TK\_SR-03\_12: 1)

38,5 % der Befragten vergaben *vier, fünf oder sechs* Punkte und begründeten dies folgendermaßen:

- In persönlichen Gesprächen erkundeten die fallzuständigen Fachkräfte zwar Interessen, diese wurden jedoch nicht ausreichend bei der Hilfestellung berücksichtigt:

„Deswegen sage ich sieben und nicht neun, weil ich habe schon Vorschläge gemacht, aber auf die konnte nicht eingegangen werden, weil das im Programm nicht vorgesehen war, von dieser Hilfsorganisation, die dann die Unterstützung geben sollte.“ (TK\_SR-03\_07: 1; vgl. auch: TK\_SR-03\_05: 1)

- Eine befragte Mutter empfand den Zeitraum, bis die Erstgespräche begannen als zu lang. Zudem seien ihre Ideen für die Hilfestellung nicht berücksichtigt worden:

„Am Anfang störte mich, dass es so viele Verbindungen gab. Es hat fast drei Tage gedauert, oder sogar vier- Jeden Tag wurde ich mit einer neuen Telefonnummer weiterverbunden, anstelle, dass ich einfach einmal angehört werde oder das mir einfach was erklärt und dann entschieden wird: ‚Bitte, wir rufen Sie zurück und geben Ihnen eine Nummer.‘ (...) Ich hätte aber lieber gehabt, dass sie mich verstanden hätten, um was ich bitte. Nicht, dass sie mich verändern. Ich bin nicht so wichtig, habe ich mir gedacht, mein Sohn ist wichtig.“ (TK\_SR-03\_16: 1f)

- Die Häufigkeit der Gesprächsführung zur Interessenserkundung wurde als belastend empfunden:

„(...) mehrere Gespräche haben stattgefunden, wo ich mir dann gedacht hab, dass man sagen kann, wir treffen uns ein paar Mal um zu besprechen, wo ich Hilfe brauche. Aber diese ganzen öfteren Treffen, dass ist nicht unbedingt hilfreich gewesen für mich. Sondern es war eher so belastend.“ (TK\_SR-03\_02: 2)

- Die Gespräche wurden als „Durchsetzungstechnik“ vorab definierter Ziele wahrgenommen, sodass nicht alle geäußerten Interessen in die Zielentwicklung einfließen:

„Wir haben ein Treffen gehabt mit der Psychologin, Sozialarbeiterin und einer dritten Person- Ich weiß gar nicht, wer das war. Mir war nit ganz klar, wozu der da ist. (...) also das Gespräch war schon angenehm, aber das, was erstellt worden ist, in dieser Hilfe von dieser Familienhelferin, dass woar eigentlich das Ziel, das abgearbeitet werden sollte und dann woars das. (...) Man hat schon sagen können wie man sich das jetzt vorstellt (...). Ich habe schon gesagt, dass ich gerne psychologische Beratung hätte. Da hat sie mir nur einen Kontakt genannt, auch eine Sozialarbeiterin, die selbst ein Kind mit Herzfehler hat. Psychologisch bin i eigentlich ni beraten worden, na.“ (TK\_SR-03\_03: 1f).

Ein befragter Jugendlicher hat zu dieser Frage *keine Angabe gemacht*, weil er nicht an den Erstgesprächen teilgenommen habe (vgl. TK\_SR-03\_15: 1).

Den vier Personen, die eine Hilfe mit beauftragten Zielen erhielten, wurde folgende Frage gestellt: *Bei dieser Frage kannst Du / können Sie eine Zahl dafür vergeben, ob Du / ob Sie die beauftragten Ziele bzw. die Auflagen, die das Jugendamt formuliert hat, verstanden hast / verstanden haben. Eins bedeutet, Du hast / Sie haben keine der beauftragten Ziele bzw. der Auflagen verstanden und neun bedeutet, diese waren klar verständlich. Wieso hast Du / haben Sie diese Zahl vergeben?*

- Ein Kind hat neun Punkte vergeben, weil er die fallzuständige Fachkraft nett fand (vgl. TK\_SR-03\_04: 01). Die Mutter dieses Kindes verortete sich im *mittleren Punktbereich* und erklärte:

„Weil, ich komme aus Nigeria und habe nicht jedes Wort verstanden (...) Wenn man Kinder hat, wird man verstehen, dass nicht alle Kinder gleich sind. Von daher, wenn ich mit jemandem rede, mit einer Lehrerin, einer Freundin oder irgendjemanden, der Kinder hat versteht der mich; aber leider, die Leute, die überhaupt keine Ahnung haben, sind Leute, die auch keine Kinder haben. Und ich glaube die Frau vom Jugendamt, hatte selber keine Kinder.“ (TK\_SR-03-17: 1)

- Eine andere sorgeberechtigte Mutter vergab *fünf Punkte*, weil:

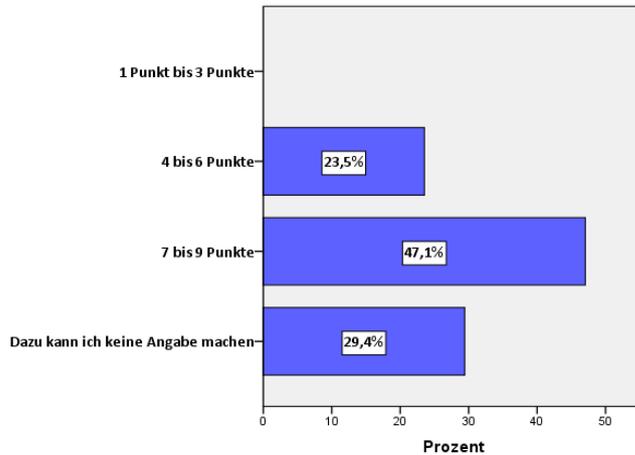
„man mich eher weniger nach meinen Interessen gefragt hat. Sie haben immer nur gesagt, dass das gut ist fürs Kind und das das zum Wohle des Kindes ist und nicht so handeln müssten, wie es den Eltern gerade passt.“ (TK\_SR-03\_09: 1)

- Jene Befragte, die nur *einen Punkt* vergeben hat, erläuterte dazu:

„Ich weiß schon, dass das Jugendamt eingreifen musste, weil- Aber solange Angehörige da sind- Da hätte sich das Jugendamt informieren müssen, ob es Verwandte in der Nähe gibt. Ich habe schon verstanden, dass das Jugendamt in dem Moment die Kinder nehmen musste, sonst wäre die Vorgehensweise [Durchführung einer Razzia, M. N.] der Polizei nicht machbar gewesen. Aber die Kinder wurden an Pflegefamilien weitergegeben obwohl jemand für die Kinder dagewesen wäre obwohl wir als Mama und Papa nicht da waren. Und das dritte Kind ist bei der Oma gewesen und das ist sogar dort weggeholt worden.“ (TK\_SR-03\_13: 1)

### 2.3.2 Hilfeverlauf

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



n = 17

Zur Frage wie sie an der Erreichung der Hilfeplanziele beteiligt waren haben die Befragten folgende Punktverteilung vorgenommen:

Mit 47,1 % hat fast die Hälfte der Befragten *sieben, acht oder neun Punkte* vergeben. Folgende Begründungen wurden dafür abgegeben:

- Die Hilfeplanziele seien transparent gewesen und es habe keinen Umsetzungsdruck gegeben:

#### Abbildung 19: Aktivierung

„Die haben mir die Handlungsfreiheit gelassen, die haben mir das erklärt und mir auch einen Zeitplan gesetzt. (...) Und ich muss sagen, ja, eigentlich, eigentlich- es hat fast keinen Druck gegeben. Sie waren sehr höflich.“ (TK\_SR-03\_12: 5; vgl. auch: TK\_SR-03\_17: 2)

- Es habe konkrete Anleitungen als Umsetzungsunterstützung gegeben:

„Joa und auch also wenn ich jetzt einen Vorschlag gehabt habe, und es jetzt um die Umsetzung gegangen ist, dann haben die spezielle Beispiele vorgeschlagen, wie man das vielleicht leichter umsetzen kann.“ (TK\_SR-03\_01: 1)

- Es seien Ziele umgesetzt worden, die Adressat/innen an das Jugendamt herangetragen haben:

„A weil, ich habe eine Hilfe angesucht. A Hilfe durch Tagesmutter, die wird bezahlt für das Kind, dass die auf das Kind aufpasst. Die hatte ich schon vorher organisiert, aber das hab i mir nicht leisten können, also haben sie mir eigentlich nur, also nur, einmal die finanzielle Unterstützung vom Jugendamt erbeten.“ (TK\_SR-03\_05: 1)

- Die Aktivitäten, die Adressat/innen, fallzuständige Fachkräfte und falldurchführende Fachkräfte zur Umsetzung der Hilfeplanziele an den Tag legten, wurden als ausgeglichen empfunden (vgl. TK\_SR-03\_03: 1; TK\_SR-03\_10: 1).

- Eine ähnliche Begründung gab eine Mutter ab, die eine Hilfe mit beauftragten Zielen erhielt:

„Da kann ich acht sagen. Weil, an einen Sozialarbeiter kann ich mich noch gut erinnern, der war zwar nicht für uns zuständig, sondern nur für die Razzia, aber der hat dann- der ist dann mit der zuständigen Sozialarbeiterin gekommen. Er hat sie vorgestellt, die ist dann zu uns nach Hause gekommen, hat sich das Umfeld angeschaut und die haben dann wirklich schon- Die Sozialarbeiterin hatte dann die Idee mit dem Kinderschutzzentrum, die Idee fand ich gut. Und das haben wir dann gemeinsam gut gemeistert. Das kam von der Sozialarbeiterin vom Jugendamt.“ (TK\_SR-03\_13: 1)

- Eine befragte Mutter, die angab, ihre Interessen seien zwar erfragt, aber nicht komplett in der Hilfestellung berücksichtigt worden (vgl. Kap. 2.3.1), verortete sich dennoch im hohen Punktbereich, weil:

„(...) mit den Fachkräften von der Hilfsorganisation habe ich dann andere Ziele abgesprochen und die haben wir in Zusammenarbeit erreicht. Da kann ich insgesamt eine sieben geben; keine neun, weil es eben nicht die Ziele aus dem Vertrag waren.“ (TK\_SR-03\_07: 1)

Aus folgenden Gründen verorteten sich 29,4 % der Befragten im *mittleren Punktbereich*:

- Da ihre Ideen für die Hilfestellung insofern nicht berücksichtigt wurden, als dass die Hilfestellungen nicht allein auf ihren Sohn, sondern auch auf sie bezogen worden sei, vergab eine befragte Mutter nur fünf Punkte:

„Ich bin nicht so wichtig, habe ich mir gedacht, C. [ihr Sohn, M. N.] ist wichtig. Ich habe immer gebeten, dass ein Student vielleicht, also mindestens eine Person immer wieder auch unerwartet fragt: ‚Bist Du zuhause, ich komme vorbei.‘ Nicht nur, wenn C. vorbereitet ist, sondern auch unvorbereitet. Warum? Weil ich sehr oft- Er ging nicht oft weg, schließt sich ins Bett ein und bleibt da liegen, schlafen, bis nächste Woche ein Termin ist, ohne zur Schule zu gehen. Ohne was. Am nächsten Tag wird er dann wieder munter und duscht. Ich habe da hundertmal gesagt: ‚Komm steh auf und dusche dich auch mal.‘ Aber ohne Erfolg.“ (TK\_SR-03\_16: 2)

- Eine andere Befragte nahm die Unterstützung der falldurchführenden Fachkräfte bei der Zielerreichung wahr. Allerdings erwartete sie von der fallzuständigen Fachkraft mehr Vorgaben:

„Ich würde die sechs vergeben. Weil, wie gesagt, die Hilfe war. Die beiden haben sich bemüht zu unterstützen, zu machen. Aber ich hatte auch das Gefühl bei ihr vom Jugendamt, dass sie nicht weiß, was sie mit mir machen muss. Und deswegen haben dann diese öfteren Gespräche stattgefunden, wo dann immer wieder gefragt wurde, was will ich machen, was will ich unternehmen.“ (TK\_SR-03\_02: 1).

- Eine befragte Mutter, die eine „Familienhilfe“ nachfragte, sah die selbige nicht vollumfänglich gewährleistet:

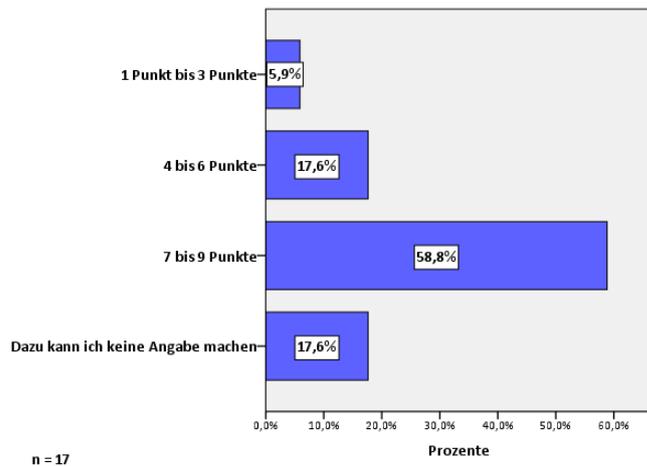
„Es war einfach so, dass es nicht so geklappt hat mit dem Haushalt vonseiten der Kinder und ich bin am Wochenende Heim gekommen und musste dann für die nächste Woche wieder klar Schiff machen. Da wäre es schön gewesen, wenn es besser geklappt hätte. Mehr Unterstützung im Haushalt wäre gut gewesen.“ (TK\_SR-03\_08: 1)

- Eine ähnliche Begründung gibt eine befragte Mutter an, die eine Hilfe mit beauftragten Zielen erhielt:

„Ja, weil immer wenn ich was wollte- zum Beispiel für meinen Sohn so eine Aggressionstherapie, wurde immer davon abgeraten. Oder wenn ich gesagt habe, dass ich alleinerziehend bin mit drei Kindern und dass ich arbeiten muss, und Hilfe im Haushalt bräuchte, da hat sie gesagt, sie versteht mich, aber es hat dann nicht wirklich eine Hilfe in diesem Sinne gegeben.“ (TK\_SR-03\_09: 2)

29,4 % der Befragten haben zu dieser Frage keine Angabe gemacht, weil sie als Kinder die Hilfeplanziele bzw. die beauftragten Ziele oder die Auflagen nicht kannten (vgl. TK\_SR-03\_04: 1; TK\_SR-03\_14: 1; TK\_SR-03\_15: 1; TK\_SR-03\_11: 1). Eine Mutter, für die die deutsche Sprache keine Muttersprache ist verstand die Hilfeplanziele nicht (vgl. TK\_SR-03\_06: 1).

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



**Abbildung 20: Erreichbarkeit der fallzuständigen Fachkraft**

- Die fallzuständige Fachkraft sei telefonisch gut erreichbar gewesen (vgl. TK\_SR-03\_02: 2; TK\_SR-03\_05: 2; TK\_SR-03\_07: 2; TK\_SR-03\_11: 2; TK\_SR-03\_13: 2; TK\_SR-03\_16: 2; TK\_SR-03\_17: 2).
- Die fallzuständige Fachkraft habe zurückgerufen, wenn sie nicht erreichbar war (vgl. TK\_SR-03\_12: 2)
- Die fallzuständige Fachkraft habe zu Hilfebeginn die Möglichkeit telefonischer Rückmeldungen eröffnet, sollte es mit den falldurchführenden Fachkräften Unstimmigkeiten geben:

„Da gebe ich eine acht. Also die Personen vom Jugendamt sind hierhergekommen, soweit ich weiß und haben so viel mit ihr [der Mutter des hier befragten Jugendlichen, M. N.] geredet, also erklärt halt und Sie hat uns dann eben die Pädagogen sozusagen hergeschickt und äh, währenddessen hat sie auch gesagt, falls es irgendwelche Probleme gibt, falls wir nicht zufrieden mit den Pädagogen wären oder so, sollten wir direkt anrufen oder melden oder so.“ (TK\_SR-03\_14: 2)

Jene Befragte, die sich *im mittleren Punktbereich* verortet haben (14,6 %) begründeten dies folgendermaßen:

- Termine seien von der fallzuständigen Fachkraft in die Arbeitszeit einer befragten Mutter gelegt worden:
 

„Da erklärt man, ich kann nicht immer so frei kriegen. Und das wird dann immer von den Urlaubstagen abgezogen und wenn die Kinder mal frei haben oder krank sind, fehlen dann die Tage. Aber es wird dann nur gesagt: ‚Naja, Sie waren ja eh da und hatten da frei.‘ Also die Termine sollten sie besser auf den Arbeitszeiten der Eltern abstimmen. Die machen meistens immer in der Früh einen Termin und wenn man arbeitet, ist das echt blöd.“ (TK\_SR-03\_09: 2)
- Eine andere befragte Mutter erlebte den Wechsel der für sie fallzuständigen Mitarbeiter als anstrengend:

Die Punktverteilung im Hinblick auf die Erreichbarkeit der fallzuständigen Fachkräfte fiel folgendermaßen aus:

Mehr als die Hälfte der Befragten (58,8 %) haben sich im *hohen Punktbereich* verortet. Dies wurde folgendermaßen begründet:

- Es haben regelmäßige Treffen mit der fallzuständigen Fachkraft stattgefunden:

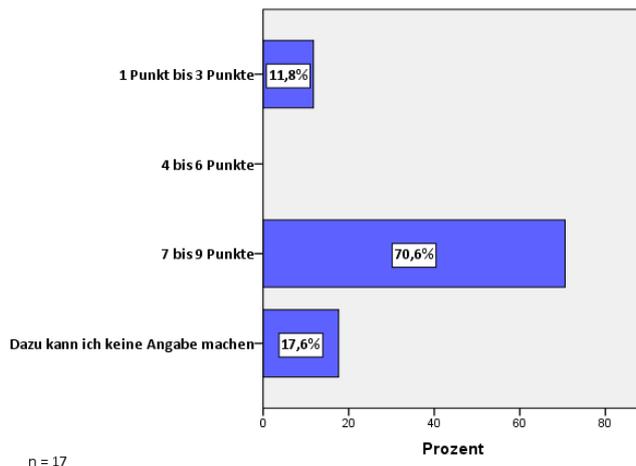
„Und mit der Dame, die für uns zuständig war, hat es eigentlich regelmäßig einen Termin gehabt und das hat super funktioniert. Da kann ich die sieben vergeben.“ (TK\_SR-03\_01: 2)

„Weil, ich wollte zum Beispiel was, und da war die Fachkraft von früher nicht mehr da und ich wurde immer wieder weitervermittelt. Bis ich wusste, wer jetzt für mich zuständig ist, hat es etwas gedauert.“ (TK\_SR-03\_10: 1; vgl. auch: TK\_SR-03\_06: 2)

Eine Befragte, die sich im *unteren Punktbereich* verortete, führte dazu aus, die fallzuständige Fachkraft nur zu Beginn und zur Beendigung der Hilfe gesehen zu haben (vgl. TK\_SR-03\_03: 2)

Zwei befragte Kinder haben zu dieser Frage *keine Angabe* gemacht, weil sie keinen Kontakt zur fallzuständigen Fachkraft gehabt hätten (vgl. TK\_SR-03\_04: 1; TK\_SR-03\_15: 2).

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



**Abbildung 21: Kooperation mit falldurchführenden Fachkräften**

Die Punktvergabe zur Frage, wie die Zusammenarbeit mit den Trägermitarbeiter/innen erlebt wurde, fiel folgendermaßen aus:

Fast Dreiviertel der Befragten (70,6 %) vergab sieben, acht oder neun Punkte. Dies wurde folgendermaßen begründet:

- Die Trägermitarbeiter/innen hätten „sehr gut geholfen“ (TK\_SR-03\_10: 1; vgl. auch: TK\_SR-03\_01: 2; TK\_SR-03\_03: 2; TK\_SR-03\_06: 2; TK\_SR-03\_12: 02).
- Eine der Befragten, die ihre Interessen nicht komplett in den Hilfeplanziele berücksichtigt fand (vgl. Kap. 2.3.1), hob hervor:

„Es waren zwar die anderen Ziele mit Jugendamt abgesprochen, von wegen Befähigung und so. Aber die Mitarbeiter vom Träger, mit denen habe ich dann sozusagen andere Ziele abgesprochen, weil die einfach gesehen haben, dass ich dringend konkrete Unterstützung in meinem Haushalt brauchte. Und die haben sie mir auch gegeben.“ (TK\_SR-03\_07: 2)

- Eine andere Mutter gab zu der von ihr so bezeichneten „Familienhilfe“, die während ihres Krankenhausaufenthaltes durchgeführt wurde, an:
 

„Es hat super geklappt, dass mich die Damen jeden Tag angerufen haben, wenn sie gegangen sind und mich wirklich auf dem Laufenden gehalten haben, was los ist und wo es gerade Probleme gibt.“ (TK\_SR-03\_08: 1)
- Konkrete Unterstützungen bei Aktivitäten des alltäglichen Lebens wurden auch von einem Jugendlichen als hilfreich erlebt:
 

„Die sind ja zu uns gekommen, haben geholfen, zum Beispiel beim Einkaufen, deswegen hatte ich mit denen gar nicht so viel zu tun, weil ich oft Fußball spiele. Aber ich weiß von meiner Mutter, dass ihr das sehr geholfen hat. Mir haben die aber nicht konkret geholfen.“ (TK\_SR-03\_11: 1)
- Die Möglichkeit, auch nach Hilfebeendigung Tipps einholen zu können, ist für eine Mutter, die eine Hilfe mit beauftragten Zielen erhielt, besonders wichtig:

„Ich war sehr zufrieden. Ich bin das erste Mal in einer solchen Situation gewesen. Von dem her, wie die es auch zum Schluss gesagt haben, dass wir uns auch nochmal melden sollen, weil die interessiert auch, was aus uns geworden ist und das die Kinder den Mitarbeiter richtig Vertrauen geschenkt haben, kann ich sagen, dass ich sehr zufrieden bin. Auch weil ich mir immer noch Rat und Unterstützung holen kann. Wir wollen uns da auch auf jeden Fall nochmal melden, gemeinsam mit den anderen von der Razzia betroffenen Familien; für ein Abschlussgespräch.“ (TK\_SR-03\_13: 3)

- Eine andere Mutter, die ebenfalls eine Hilfe mit beauftragten Zielen erhielt, fühlte sich im Hinblick auf ihre Ängste ernst genommen:

„Die Leute, die zu mir nach Hause gekommen sind, die waren freundlich und hilfsbereit, haben Vorschläge gemacht und so. Das war nicht schlecht. Wir hatten etwas davon. Auch meine Ängste wurden ernst genommen.“ (TK\_SR-03\_17: 2)

- Behutsamkeit bei der gemeinsamen Arbeit an der Hilfeplanzielumsetzung wurde von einem Jugendlichen als förderlich benannt:

„Ich war auch nicht so gut zu sprechen mit anderen Leuten, auch mit fremden Leuten und das hat, das haben die auch glaube ich gemerkt und deshalb haben die auch mich auch also- Sehr vorsichtig herangegangen an die ganze Sache und alles. Deshalb war das dann auch sehr angenehm mit denen zu reden und so und <äh> dass das dann immer so Stück für Stück gesagt wurde und so. Also Hilfestellungen und so. (...) Dann habe ich auch immer so jeden Tag überlegen können und darüber nachdenken halt über die Woche, weil sie eben einmal die Wochen gekommen sind. Und das war jetzt nicht alles auf einmal oder so oder (0,2) Ich haben dann vier bis fünf Fragen bekommen, wo ich mich entscheiden musste für eine davon und dann weiß man nicht, ob das dann die richtige Entscheidung war oder so und keine Ahnung.“ (TK\_SR-03\_14: 2)

- Die Mutter dieses Jugendlichen hat Erfolge dieser Vorgehensweise beobachtet:

„Ja, die fand ich sehr gut. Wenn ich da eine Zahl vergeben soll, sage ich acht. Weil sie irgendwie den C. im Allgemeinen stabiler gemacht haben, habe ich das Gefühl. Das war irgendwo- Also ich höre jetzt auch: ‚Mama, nein, ich habe mich entschieden und ich möchte das.‘ Der J. [ihr älterer Sohn, M. N.] ist einer, der von Anfang an offener war und der C. ist verschlossener: Wenn ich C. eine Frage stelle, muss ich immer 20 Minuten warten, bis eine Antwort kommt. Da habe ich nicht immer Zeit. Ich bin auch ein lebhafter Typ und habe manchmal auch Termine oder in ungünstigen Zeitpunkten öffnet er sich; gerade dann, was weiß ich, muss ich zum Zahnarzt und dann erzählt er: ‚Mama, weißt Du, das und das.‘ Das ist eine Katastrophe mit ihm. Und das haben sie jetzt mit ihm irgendwie, habe ich das Gefühl, geregelt. Dass er mir sagt: ‚Mama, ich möchte morgen mit dir reden, wann hast Du Zeit?‘ Puh, was für eine Erleichterung für mich, endlich. Die haben viele Gespräche mit ihm geführt. Das war schon gut. Also ich würde sieben geben.“ (TK\_SR-03\_16: 3)

Befragte, die sich im *unteren Punktbereich* (11,8 %) verortet haben, gaben dazu an:

- Aufgrund der für sie neuen Unterstützungsform „flexible Hilfe“ nicht verstanden zu haben, welche Aufgaben die Trägermitarbeiter/innen haben:

„Das waren zwei Mitarbeiterinnen, die sich dann abgewechselt haben, wenn der eine mal nicht kann. Und erst einmal musste ich rausfinden, was flexible Hilfe heißt, was die Aufgabe ist, was sie machen dürfen, was sie nicht machen dürfen. Da habe ich nicht wirklich verstanden, was die Aufgaben der Personen sind.“ (TK\_SR-03\_02: 2)

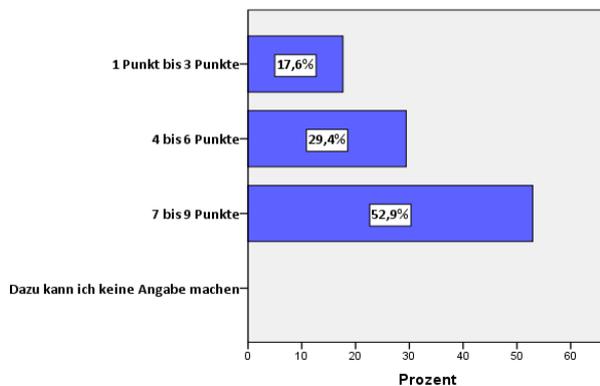
- Eine Mutter hatte mit zwei unterschiedlichen Trägermitarbeiter/innen zu tun, wovon sie nur eine als hilfreich erlebte, was sie auf deren Familienstand zurückführt:

„Die erste hatte keine Kinder gehabt. Die zweite war dann aber besser. Ich denke deren Arbeit hängt auch davon ab, ob sie selber Kinder haben oder nicht.“ (TK\_SR-03\_05: 2)

Drei Befragte haben zu dieser Frage *keine Angabe* gemacht. Zwei Kinder, weil sie keinen Kontakt zu den Trägermitarbeiter/innen hatten (vgl. TK\_SR-03\_04: 1; TK\_SR-03\_15: 2). Eine Mutter, die eine Hilfe mit beauftragten Zielen erhielt, hatte nur Kontakt mit der fallzuständigen Fachkraft (vgl. TK\_SR-03\_09: 2).

### 2.3.3 Hilfebeendigung

Die Punkte bei der nächsten Frage kannst Du / können Sie dafür vergeben, ob Du / ob Sie nach der Hilfe mit den Herausforderungen des Alltags besser zurechtkommt / zurechtkommen.



Folgendermaßen fiel die Punktverteilung zur Frage aus, ob die Befragten nach der Hilfe mit den Herausforderungen des Alltags besser zurechtkommen (vgl. Abb. 22).

Mehr als die Hälfte der Befragten (52,9 %) hat sich *im hohen Punktbereich* verortet. Dafür wurden folgende Gründe benannt:

- Ohne die Hilfestellung wäre eine berufliche Fortbildungsmaßnahme gefährdet gewesen:

„Ich war sehr froh, dass die Möglichkeit gegeben wurde, weil sonst hätte ich meinen Kurs aufgeben müssen.“

Abbildung 22: Hilfeergebnis

Der Kurs ging von November letztes Jahr bis Juni dieses Jahr. Und diese Monate zu schaffen, mit weniger als 30 Fehlstunden, das schafft man kaum. Gerade mit Kindern ist das der Wahnsinn. Aber ich habe bis jetzt nur 20 Fehlstunden. Mal schauen, die Hoffnung stirbt zuletzt. <lacht> Und daran hatte auch die Hilfe ihren Anteil. Dass es diese Hilfe gibt, hat man mir im Krankenhaus nahegelegt. Da wurde gesagt, gehen sie ans Jugendamt, als alleinerziehende mit vier Kindern.“ (TK\_SR-03\_05: 2)

- Eine befragte Mutter, die angab, ihre Interessen nicht vollends in den Hilfeplanziele wiederzufinden, war dennoch zufrieden mit der Hilfe, weil sie mit den Trägermitarbeiter/innen andere Ziele vereinbarte (vgl. Kap. 2.3.1 und 2.3.2):

„Wie ich´s grad erzählt habe, konnten meine Wünsche konnten sozusagen nicht vollends umgesetzt werden; zumindest nicht im Papier. Aber mit den Fachkräften von der Hilfsorganisation habe ich dann andere Ziele abgesprochen und die haben wir in Zusammenarbeit erreicht. Da kann ich insgesamt eine sieben geben; keine neun, weil es eben nicht die Ziele aus dem Vertrag waren.“ (TK\_SR-03\_07: 1)

- Im Rahmen einer Hilfe mit beauftragten Zielen erhielt eine befragte Mutter konkrete Erziehungstipps, die sie als hilfreich empfand:

„Acht, weil ich habe eigentlich vom Jugendamt richtig Hilfe bekommen, durch die Erziehungsberatung.“

Nein flexibel heißt das, die haben zuerst mit mir und dann mit den Kindern geredet. Das hat auch wirklich geholfen, weil die haben auch immer Tipps gegeben. Die haben wirklich geholfen die Tipps, die haben echt geholfen, die Kinder sind dann auch ruhiger geworden. Denn nachdem die Kinder vorher 1 ½ Jahre bei meinem Ex-Mann gelebt haben, waren die sehr gegen mich aufgehetzt. Da war es schwierig, denen klar zu machen, jetzt bin ich bei der Mama und es gelten jetzt auch wirklich Regeln bei der Mama.“ (TK\_SR-03\_09: 2; vgl. auch TK\_SR-03\_10: 2; TK\_SR-03\_06: 2)

- Für einen befragten Jugendlichen waren die Hilfestellungen insbesondere wegen der Möglichkeit, diese freiwillig anzunehmen hilfreich:
 

„Weil, die Hilfestellungen der Pädagogen haben mich wirklich weitergebracht, vor allem, weil ich die freiwillig annehmen konnte.“ (TK\_SR-03\_14: 3)
- Ein anderer befragter Jugendlicher hebt die Nettigkeit der falldurchführenden Fachkräfte hervor, wenngleich sich diese weniger um seine alltäglichen Belange gekümmert hätten:
 

„Es war schon alles höflich und so, aber sie hätten zum Beispiel bei mir mal wegen der Schule oder so nachfragen können. Das ist gar nicht passiert.“ (TK\_SR-03\_11: 1; vgl. auch: TK\_SR-03\_04: 2)
- Ein Vater erlebte die Unterstützungsleistungen insbesondere deswegen als hilfreich, weil für seinen autistischen Sohn eine qualifizierte Betreuungsperson gefunden worden sei:
 

„Die Hilfe hätte nicht hilfreicher sein können, weil ohne das und die, die <äh> ...nach meiner, <äh> meiner Kontaktaufnahme, wäre das gar nicht möglich gewesen, weil es keine qualifizierte Person gegeben hätte, die ihn betreuen hätte können. (...) Die Einrichtungen sind am Wochenende geschlossen, also für diesen Fall am Wochenende geschlossen. Es ist schwer eine <äh> Pflegefamilie zu finden, ohne die Organisation, die schnelle Organisation vom Jugendamt.“ (TK\_SR-03\_12: 4)

29,4 % der Befragten haben aus folgenden Gründen *vier, fünf oder sechs* Punkte vergeben:

- Die Nachhaltigkeit des Hilfeergebnisses hänge von erneuten familiären Krisen ab:
 

„Naja sagen wir mal, solange das Kind mitspielt. Ob es funktioniert. Wenn das Kind nicht mitspielt, dann funktioniert es nicht. Das hängt ja nicht nur von mir ab, das hängt von allen Beteiligten ab. Deswegen gehe ich in die Mitte und sage fünf. Und ja von daher, also momentan ist es wieder wirklich schwierig und das hat aber auch einen privaten Grund, weil die Oma vor einem Jahr gestorben ist und das noch nicht überwunden ist. (...) Ja sprich, ja sprich also wir haben heute wieder einen Termin für eine erneute Therapie. So wir fangen wieder fast von vorne an.“ (TK\_SR-03\_01: 2)
- Auf fehlende Nachsorgestrukturen weist diese Mutter hin:
 

„Familienhelferin war auf alle Fälle hilfreich. Da sage ich sieben. Was mir ein bisschen gefehlt hat war, wie die Familienhelferin dann weggefallen ist, hat es überhaupt keinen Kontakt mehr gegeben. Es hat sich keiner mehr gemeldet und hat gesagt wie geht's. Also das hätte ich mir dann schon gewünscht.“ (TK\_SR-03\_03: 3)
- Eine andere Mutter empfand den Hilfezeitraum als zu kurz:
 

„Es hat wie gesagt, nicht ganz geklappt, es war nicht wirklich ausreichend und da hätte vonseiten des Jugendamts ein bissl nachgebessert werden vielleicht. Dass die Stunden ausgeweitet werden, oder so. Aber es wurde einfach für vier Wochen beschlossen und es endete auch abrupt nach vier Wochen. Ich hätte auch etwas länger im Krankenhaus sein sollen, aber das war dann einfach zu Ende. Das war so.“ (TK\_SR-03\_08: 2)

- Diese Befragte, die eine Hilfe mit beauftragten Zielen erhielt, erlebte die Hilfestellung als nicht ausreichend:

„Aber für die Kinder, das war Spaß für die, dass die alle zusammen sein konnten im [Kinderschutzzentrum; M.N]. Aber Einzelgespräche haben nicht stattgefunden. Wir Erwachsenen haben mit der Psychologin reden können, aber solche Einzelgespräche wären auch für die Kinder notwendig gewesen.“ (TK\_SR-03\_13: 2)

- Durch die Hilfe sei keine signifikante Veränderung in ihrer Lebenswelt eingetreten, wie hier eine Mutter ausführt, die eine Hilfe mit beauftragten Zielen erhielt:

„Mein Alltag läuft so, wie auch vorher. Also, eine Therapie hatte mein Sohn ja sowieso schon vorher angefangen, bevor die gekommen sind. Es hat sich nichts geändert. Mein Sohn kommt nachhause und macht die Hausaufgaben mit mir oder mit meinem Mann. Und ich arbeite auch wie vorher. Es war nur diese Zwischenphase und die hat sich gelöst. Aber ich kann nicht sagen, dass etwas bei mir besser geworden ist, wegen dem, was die getan haben.“ (TK\_SR-03\_17: 2)

Im unteren Punktbereich haben sich 17,6 % der Befragten verortet. Dazu führten sie aus:

- Eine Mutter, die sich aufgrund einer psychischen Erkrankung ihrer Tochter an das Jugendamt gewendet hat (vgl. Kap. 2.3), empfand den Fokus auf Selbsthilfe für ihre Lebenssituation nicht angemessen:

„Wissen Sie, mit einem behinderten Kind hat man es ganz schön schwer. Man muss viele Ämtergänge machen, hat den Haushalt und so weiter. Ich hatte dann auch meine psychischen Schwierigkeiten. Ich litt wegen meiner Überforderung dann an depressiven Verstimmungen, und da hätte ich mir Hilfe im Haushalt gewünscht. Deswegen habe ich mich auch ans Jugendamt gewendet. Und es ist sicher hilfreich, wenn man gesagt bekommt, wie man den Haushalt führt. Aber ich brauchte da an dieser Stelle keine Hilfe zur Selbsthilfe, sondern wirklich jemanden, der mir Arbeit zuhause abnimmt, weil mir teilweise einfach die Kraft gefehlt.“ (TK\_SR-03\_02: 3)

- Aus der Perspektive eines Jugendlichen war die Hilfestellung aufgrund der parteilichen Haltung der falldurchführenden Fachkraft wenig hilfreich:

„Ich glaube nicht, dass das meinem Bruder geholfen hat. Es war eher hilfreich für meine Mutter. Sie hat glaube ich mehr Probleme mit ihm als umgekehrt. Er ist noch immer ziemlich steif, hat sich nicht verändert und meine Mutter leidet darunter.

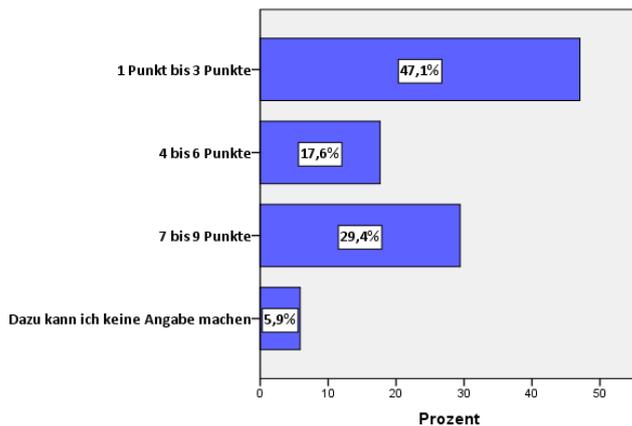
I: Und wenn Sie das so von außen betrachten, würden Sie sagen, Ihre Mutter hat durch die Hilfe Strategien entwickelt, mit ihrem Leid umzugehen?

IP: Ich denke schon, ja. Dass Problem ist nur, dass mein Bruder sich noch immer komplett verschließt. Sie versteht das nicht und versucht zu ihm durchzudringen und das funktioniert nicht. Ich glaube aber, dass sie sich noch immer Rat holen kann. Aber je mehr man mit denen ins Gespräch gekommen ist, hat man gemerkt, dass die doch eher eine Seite eingenommen haben, ich glaube eher die von meinem Bruder.“ (TK\_SR-03\_15: 3)

- Die befragte Mutter der beiden Jugendlichen bestätigt dies teilweise:

„Ich hätte es lieber gehabt, dass es dann mehr mit dem C. gearbeitet worden wäre. Nicht nur einmal zusammensitzen, sondern wirklich auf längere Zeit. (...) Die sind auch einmal hergekommen, und haben mit dem C. geredet. Anschließend haben sie mir rückblickend gesagt, wie sich C. fühlt, was er für Vorstellungen hat und was man mit ihm machen kann. Die haben dann also eher mir geholfen; und das ist das, was ich gerade gesagt habe, ich hätte mir gewünscht, dass die mehr mit C. arbeiten. Denn ich habe ja meinen Weg und mein Leben und er ist ja instabil.“ (TK\_SR-03\_16: 2)

Die nächste Frage dreht sich darum, ob Du / Sie durch die Hilfe neue soziale Kontakte knüpfen konntest / konnten, die im Alltag hilfreich sind.



n = 17

Im Hinblick auf die Frage, ob sie durch die Hilfe neue soziale Kontakte knüpfen konnten, die im Alltag hilfreich sind, haben die Befragten folgende Punktverteilung vorgenommen:

- 29,4 % der Befragten haben sich im *hohen Punktbereich* verortet. Dabei handelt es sich durchweg um befragte Mütter, die angaben, im Rahmen der Hilfe neue soziale Kontakte zu Personen geknüpft zu haben, die sich in einer ähnlichen Lebenssituation befinden:

### Abbildung 23: Soziale Kontakte

„Da kann ich schon acht sagen. Weil insbesondere durch die andere Hilfe, die Familienpaten haben wir ja Kontakt zu einer anderen Familie erhalten. Die unternehmen viel mit meinen Kindern. Da kommen die mal raus und sehen andere Dinge.“ (TK\_SR-03\_02: 3; vgl. auch: TK\_SR-03\_16: 2; TK\_SR-03-7: 2; TK\_SR-03\_13: 02; TK\_SR-03\_07: 2).

- Im *mittleren Punktbereich* finden sich 17,6 % der Befragten, die keine neuen sozialen Kontakte zu Personen in einer ähnlichen Lebenssituation geknüpft haben, aber den Kontakterhalt zu ihren Helfer/innen als hilfreich empfinden:

„Also ich habe jetzt auch zu den Leuten, die mir auch geholfen haben oder so, hab ich schon Kontakt geknüpft, also falls ich da halt, mir es wieder schlecht geht oder so, werd ich jetzt da halt wieder anrufen können oder so. (...) Und das ist auch sehr hilfreich. Also zu Gleichaltrigen eher nicht, weil ich bin eher so ein, naja, also von Haus aus jetzt, nicht nur, weil es mir jetzt irgendwie schlecht geht oder so, sondern einfach, weil ich so bin, bin ich eher der, der zu Hause bleibt mehr.“ (TK\_SR-03\_14: 3 f; vgl. auch: (TK\_SR-03\_15: 2; TJK\_SR-03\_09: 3)

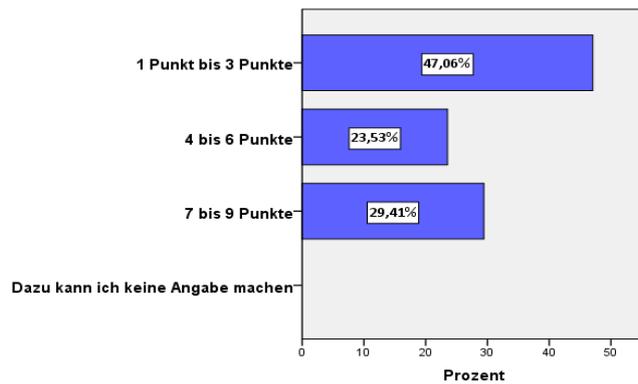
- *Einen, zwei oder drei Punkte* haben 47,1 % der Befragten vergeben und dies in ähnlicher Form folgendermaßen begründet:

„Wenn ich ehrlich bin, die Eins. Weil ich habe durch die Hilfe keine neuen Kontakte geknüpft.“ (TK\_SR-03\_05: 2; vgl. auch: TK\_SR-03\_04: 1; TK\_SR-03\_06: 2; TK\_SR-03\_08: 2; TK\_SR-03\_10: 2; TK\_SR-03\_11: 2; TK\_SR-03\_12: 5; TK\_SR-03\_03: 3)

Eine befragte Mutter hat aus folgendem Grund zu dieser Frage *keine Angabe* gemacht:

„Es ist ja so, dass ich ein herzkrankes Kind hab und i hab mit dem Kind einfach null spielen können wegen der Ansteckungsgefahr, weil man das schon vermeiden muss am Anfang. Weil jeder Infekt gerade am Anfang halt schwierig werden kann, weil man oft im Krankenhaus landet.“ (TK\_SR-03\_03: 5)

Die Punkte bei der nächsten Frage kannst Du / können Sie dafür vergeben, ob Du / ob Sie durch die Hilfe Kontakte zu Vereinen oder sozialen Einrichtungen aufgebaut hast / aufgebaut haben, die im Alltag hilfreich sind.



n = 17

Eine ähnliche Punktverteilung haben die Befragten im Hinblick auf die Frage nach neu entstanden Kontakten zu Vereinen oder sozialen Einrichtungen, die im Alltag hilfreich sind, vorgenommen (vgl. Abb. 24).

Auch die Begründungen zu den Punktvergaben fallen ähnlich aus. Jene 29,4 % der Befragten, die sich im *hohen Punktbereich* verortet haben, gaben dazu an, dass sie zu ihrer familiären Situation passende Kontakte erhielten:

#### Abbildung 24: Institutionelle Kontakte

„Es gibt da so ein Spieleland, dort kann jeden Donnerstag mit den Kindern hin, was ich auch nicht gewusst und irgendwas für die Ferien, die Drehscheibe oder so. Also schon ein paar Dinge, die ich mir im Kalender aufgeschrieben habe, die wirklich hilfreich und zu nutzen sind. Wenn es kalt ist, ist das Spieleland super und das kostet vor allem nichts. Da treffe ich auch andere Mütter.“ (TK\_SR-03\_09: 3; vgl. auch: TK\_SR-03\_14: 4; TK\_SR-03\_07: 2; TK\_SR-03\_15: 2; TK\_SR-03\_16: 2)

Im *mittleren Bereich* finden sich 23,5 % der Befragten. Sie führten zu ihrer Punktvergabe aus:

- Lediglich hilfreiche Kontakte genannt bekommen zu haben, aber keine Informationen über das Anmeldeprozedere:

„Bei meinen Kindern fängt jetzt die schulfreie Zeit an. Die Drei haben alle unterschiedlichen Interessen und ich weiß nicht, was es so für die gibt. Da hätte ich Infos über sportliche Aktivitäten in Graz gebraucht. Die wäre sicher gut für die Kinder. Aber die Sozialarbeiterinnen wussten nur, was es da gibt, aber sie waren nicht informiert, wie man sich da genau anmeldet. Da war mein 14-jähriges Mädchen dabei und die wollte was machen mit Mädchen in ihrem Alter und da waren die Sozialarbeiter nicht sehr hilfreich, was Infos betrifft.“ (TK\_SR-03\_13: 2; vgl. auch: TK\_SR-03\_01: 3)

- Eine andere befragte Mutter geht davon aus, dass es nicht an den Fachkräften liegt, dass sie wenig hilfreiche institutionelle Kontakte vermittelt bekam:

„Weil ich finde in Graz ist die Palette für Familienhilfen nicht so breit. In Wien gab es da viel mehr. Ich weiß nicht woran das liegt, vielleicht weil die Stadt kleiner ist.“ (TK\_SR-03\_02: 3)

- Die Mutter eines herzkranken Kindes erkannte zwar das Bemühen der Fachkräfte, ihr institutionelle Kontakte zu vermitteln, sie wies aber darauf hin, diese nicht nutzen zu können:

„Es gibt natürlich viele Angebote, das weiß ich, also es gibt diese Mutter-Kind Treffen, wo wir ausgestiegen sind wegen der Ansteckungsgefahr, ehrlich gesagt.“ (TK\_SR-03\_03: 5)

Mit 47,1 % hat fast die Hälfte der Befragten *einen, zwei oder drei Punkte* vergeben. Die Frage nach dem Grund wurde von fast allen damit beantwortet, keine institutionellen Kontakte vermittelt bekommen zu haben, wofür folgende Aussage exemplarisch herangezogen werden kann:

„Ich habe zwar wieder eine Institution mehr – das Jugendamt – aber sonst war da eigentlich nichts. (...) Durch das Jugendamt vermittelt war da nichts.“ (TK\_SR-03\_05: 2; vgl. auch: TK\_SR-03\_04: 2; TK\_SR-03\_06: 2; TK\_SR-03\_08: 1; TK\_SR-03\_10: 2; TK\_SR-03\_11: 2; TK\_SR-03\_12: 5).

Eine Mutter, die eine Hilfe mit beauftragten Zielen erhielt, gab an, auf Nachfrage - die sie allerdings erst nach dem Hilfeende stellte - keinen Kontakt vermittelt bekommen zu haben:

„Ich habe ja schon vorhin erzählt, dass ich beim Jugendamt nach einer Stelle gefragt habe, wo mein Sohn Hausaufgaben machen kann, aber ich habe die Frau nicht mehr erreicht. Weil, das war das Problem damals, von den Hausaufgaben ist er genervt, daher kommt es, dass er sich nicht wohl fühlt, dass er aufgeregt ist. Daher wollte ich, dass die mir helfen, eine Stelle zu finden. Aber bis jetzt- die Frau nimmt meine Anrufe nicht mehr an. Aber ich suche jetzt allein, habe aber nichts gefunden bisher.“ (TK\_SR-03\_17: 03)

#### 2.3.4 Verbesserungsvorschläge der Befragten

Folgende Ideen formulierten die Befragten zur Weiterentwicklung der Grazer Kinder- und Jugendhilfe.

Eine befragte Mutter empfiehlt, dass seitens der Jugendhilfe Ansprechpartner/innen an Schulen implementiert werden, an die man sich als Schüler oder Eltern bei schulischen Schwierigkeiten und / oder Erziehungsfragen wenden kann:

„Ja, weil die ganzen Probleme haben bei uns eigentlich erst mit der Schule angefangen, weil eben der Kleine mit dem Großen verglichen worden ist und. Und ja, lauter so Ungerechtigkeiten. Und auch, wenn man schon zu den Lehrern sagt, sie sollen das nicht tun, sie tun es ja trotzdem. Er hat natürlich dann bei dem Argument mit dem Lehrer Streit gehabt und hat sich gegen die Lehrer aufgelehnt und natürlich ist es dann für ihn schwieriger geworden, aber ich habe gesagt, er lernt sich durchzusetzen und er hat sich auch durchgesetzt. (...) Ich habe nur, (...) kritisiert, dass man im Endeffekt, wenn ein Kind nicht mehr in die Schule will, dass man keine Anlaufstelle wirklich weiß. (...) Vertrauenslehrer (...) trifft man eigentlich schwer an.“ (TK\_SR-03\_01: 4)

Auf die zeitlichen Abstände zwischen den Sitzungen der Sozialraumteams und den Kontakt zur fallzuständigen Fachkraft bezog sich eine andere befragte Mutter:

„Also ich find´s schade, dass man wirklich zu wenig Kontakt zum Jugendamt gehabt. Meine Tochter ist im Krankenhaus gewesen, notoperiert worden und die haben dann Kontakt aufgenommen, wegen einer Familienhelferin. (...) I mein es hat halt immer gedauert, bis man gewusst hat, ob mans wirklich dann bekommt, weil die haben eine wöchentliche Sitzung oder alle zwei Wochen, das weiß ich nicht. Dann ist die Sitzung und dann wird das halt beschlossen und dann weiß man halt erst, ob man das bekommt. Das dauert schon lange.“ (TK\_SR-03\_03: 5)

Eine zeitliche Dimension hat auch dieser Verbesserungsvorschlag eines befragten Kindes:

„IP: Man sollte nett sein. Nein, warte, man sollte noch netter sein oder man sollte die Leute nicht warten lassen.

I: Hast Du manchmal länger gewartet?

IP: Ja, bei Terminen.“ (TK\_SR-03\_04: 1)

Ein befragter Vater fokussiert mit seinem Hinweis die Öffentlichkeitsarbeit:

„Man könnte irgendwelche Folder auslegen, an öffentlichen Plätzen, wo zum Beispiel drauf steht, in Krisen könnte man die in Anspruch nehmen. (...) Zum Beispiel, was weiß ich, Gewaltschutzzentren, da gibt's ja Folder. Und da steht drauf, wenn sie grade ein Rechtsproblem haben, da und da kriegen Sie dann gratis Auskunft. Oder wenn Sie jetzt gerade mal eine schwierige Situation haben und sich keinen leisten können, wäre ein Folder übers Jugendamt gut, wo draufsteht in Krisensituationen hilft das Jugendamt zum Beispiel auch aus. (...) Da hat man da eine Telefonnummer natürlich. Also eine Zweitschaltung bei uns in Österreich <äh> zur Feuerwehr geht. Da erreicht man den Notruf der Feuerwehr und dann sagt man, man hat ein Krisenproblem, man muss jetzt was mit dem Jugendamt machen. Dann kann man das bei uns über die Feuerwehr machen und man wird dann durchverbunden zum Jugendamt. (...) Zu diesen Infos sollte man Folder auslegen oder auch Fernsehwerbung machen.“ (TK\_SR-03\_12: 6 f; vgl. auch TK\_SR-03\_13: 3)

Eine befragte Mutter, die eine Hilfe mit beauftragten Zielen erhielt, empfiehlt:

„Ich fände es gut, wenn das Jugendamt nicht nur auf das Problem schaut, die sollen auch versuchen, die Eltern zu verstehen. Mein Sohn kam dann ja zu einer Ärztin, weil man mir nicht glaubte, dass ich ihn nicht schlage, was er in einer Therapie gesagt hat. Sie hat das Kind angeschaut. Sie hat am Ende gesagt: ‚Nein, es gibt keine Anzeichen oder Körperverletzung, die so etwas andeutet.‘ Dann habe ich gesagt: ‚Mein Sohn sagt manchmal etwas, von dem er nicht die Konsequenzen kennt.‘ Er ist ja noch ein Kind; er redet einfach so. Wenn er geärgert wird oder genervt, dann ist es für ihn Gewalt, ein Schlag oder so. Das habe ich den Leuten dann versucht zu erklären. Und am Ende haben die das auch verstanden.“ (TK\_SR-03\_17: 3)

Folgender Hinweis kommt von einer anderen Mutter, die ebenfalls eine Hilfe mit beauftragten Zielen erhielt:

„Ich weiß, dass Jugendamt da nicht viel mitreden kann, aber ich fände es nicht schlecht, wenn das Jugendamt einen hohen gesellschaftlichen Stellenwert bekommt. Dass es bei gewissen Entscheidungen [hier wird die Durchführung einer Razzia angesprochen, M. N.] ein Mitspracherecht hat. (...). Wenn das Jugendamt bei solchen Einsätzen dabei ist, sollten andere Wege gefunden werden. Die Familien werden ja beschattet für einige Jahre und da weiß man ja, wie gefährlich Eltern sind. Und da sollte das Jugendamt mehr Mitspracherecht haben und sagen dürfen, da sind Kinder von drei und acht Jahren dabei (...). Und mein drittes Kind war ja bei meinen Eltern und das Jugendamt hat zugelassen, dass da trotzdem jemand von der Kobra hingehet und ihn holt. Da hätte die Polizei besser mit dem Jugendamt zusammenarbeiten müssen. Das Wohl der Kinder sollte ja an erster Stelle stehen. Mein Sohn hat wirklich, wirklich heftige Depressionen, sodass wir wirklich Beruhigungstropfen geben mussten.“ (TK\_SR-03\_13: 2)

Im Hinblick auf die interessensentwicklungsförderliche Gestaltung fallübergreifender Angebote könnte der folgende Hinweis einer befragten Mutter interessant sein:

„Und vielleicht wäre es gut, wenn die Interessen der Jugendlichen stärker herausgefordert werden. Zum Beispiel, dass gesagt wird, komm, wir probieren mal das und das aus. Vielleicht dass man Jugendliche inspiriert, sich zu treffen und gemeinsam kochen. Ich weiß, dass die sich wehren werden, aber vielleicht kann man stärker versuchen sie zu begeistern. Und beim nächsten Mal macht man eine Bergtour vielleicht oder eine Parkour-Tour. In kleinen Gruppen, so fünf sechs, das ist ja schon fast zu viel für so scheue Jugendliche. Und dass man was unternimmt, ohne auf deren persönliche Probleme einzugehen.

So eine Plattform, wo die ihre Interessen erstmal entdecken und merken, dass es auch andere Jugendliche mit solchen Problemen gibt.“ (TK\_SR-03\_16: 4)

## 2.4 Sozialraum 4

Es konnten sieben Personen, die Hilfeleistungen erhielten, für die das Sozialraumteam vier zuständig war, befragt werden. Darunter befinden sich sechs Mütter und ein Jugendlicher. Vier Mütter erhielten eine Hilfe mit beauftragten Zielen. Im *Risikobereich* drehten sich die Hilfen um folgende Themen:

- Unterstützung einer Familie mit einem Kind, das unter Autismus leidet durch Jugendhilfeleistungen und durch die Vermittlung weiterer Hilfen (vgl. TK\_SR-04\_01: 1; TK\_SR-04\_02: 1)
- Eine alleinerziehende Mutter fragte eine „Familienhilfe“ an, weil sie akut ins Krankenhaus musste (vgl. TK\_SR-04\_06: 1).

Die *Hilfen mit beauftragten Zielen* wurden veranlasst, weil:

- Eine Schule die Schulabstinz eines jugendlichen Schülers meldete (vgl. TK\_SR-04\_07: 1).
- Eine Mutter aufgrund häuslicher Gewalt die Polizei alarmierte (vgl. TK\_SR-04\_05: 1).
- Aufgrund von psychischer Überlastung eine Mutter in ein Krankenhaus aufgenommen worden ist, woraufhin ihre Kinder an eine Pflegefamilie vermittelt wurden (vgl. TK\_SR-04\_04: 1).
- Ein Kindsvater aufgrund von Scheidungsstreitigkeiten dem Jugendamt meldete, seine Ex-Frau sei den gemeinsamen Kindern gegenüber gewalttätig (vgl. TK\_SR-04\_03: 1).

### 2.4.1 Hilfebeginn

Die drei Personen im Risikobereich wurden gebeten zur Frage, wie stark ihre Ideen und Vorstellungen zu Beginn in die Hilfestaltung eingeflossen sind, einen bis neun Punkte zu vergeben. Ein Sohn und seine Mutter, die Unterstützung aufgrund ihrer an Autismus leidenden Schwester bzw. Tochter erhielten, vergaben jeweils *sechs Punkte*. Die Begründung, die der Sohn dazu abgab, entspricht inhaltlich auch der Begründung seiner Mutter:

„Eine sechs. Weil die uns schon sehr viele Vorstellungen vorgegeben haben. Aber sie haben wirklich versucht uns zu verstehen und nicht voreilig zu handeln oder zu beurteilen.“ (TK\_SR-04\_01: 1; vgl. auch: TK\_SR-04\_02: 1)

Eine alleinerziehende Mutter, die sich aufgrund eines anstehenden Krankenhausaufenthaltes hilfesuchend an das Jugendamt gewendet hat, vergab *einen Punkt*, weil sie die Interessens- und Ressourcenerkundung als zu anstrengend erlebte:

„Da ging es um eine Nothilfe, weil ich akut erkrankt war und eine Betreuung für meinen Sohn suchte. Das war ganz furchtbar. (...) Und das habe ich auch ganz klar mitgeteilt. Und die Dame, die dann zuständig war, die war zwar bemüht, aber die hat mich an dem Tag vier, oder fünf Mal angerufen. Ich hatte das Gefühl, der war nicht ganz klar, in welchem Zustand ich bin. (...) Also die Dame konnte auch nicht glauben, dass der Vater definitiv nicht einspringt.“

Und ich habe das aber erklärt. Ich habe gesagt: ‚Ich rufe Sie an, weil ich niemanden habe der einspringen kann, auch keine Verwandten, bitte helfen Sie mir.‘ Das war ganz klar. (...) Ich habe das Gefühl gehabt, ich hätte eine ungewöhnliche Anfrage, was mich überrascht, wenn man bedenkt, dass es ein gesellschaftliches Phänomen ist, dass viele alleinerziehend sind. (...) Man hat sich nach meinen Interessen erkundigt, hat mir aber gleichzeitig erklärt, dass es sozusagen eh keine Lösung gibt. Man hat schon versucht- Also ich habe gesagt, dass ich nicht will, dass er in eine Einrichtung kommt. Ich will, dass er zu einer Familie kommt. Das war wohl die Challenge, weil er doch schon 15 ist, ich meine er ist schon groß.“ (TK\_SR-04\_06: 1)

Die befragten Mütter, die eine *Hilfe mit beauftragten Zielen* erhielten, wurden gebeten, Punkte dafür zu vergeben, ob sie die beauftragten Ziele bzw. die Auflagen, die das Jugendamt formuliert hat, verstanden haben. Eine befragte Mutter vergab neun Punkte, weil:

„(...) wir wöchentlich ein Treffen hatten. (...) Sie hat sich das angehört, auch, dass es stressig ist, dass Kinder auch mal auf einem Knopf drücken, sodass man lauter wird oder so. Also ich habe meine Kind nie misshandelt. Ich habe ehrlicher Weise gesagt, dass sie manchmal einen Klapps auf den Po kriegt. Und dann hieß es, das sei schon Gewalt ich müsse andere Wege finden. Aber ich habe keine weiteren Auflagen bekommen, ich sei keine Gefahr für das Kind. Sie müssten aber jeder anonymen Meldung nachgehen. Die Auflagen an sich habe ich verstanden, kann da die neun geben.“ (TK\_SR-04\_03: 2)

Eine andere Mutter begründet ihre Vergabe von acht Punkten folgendermaßen:

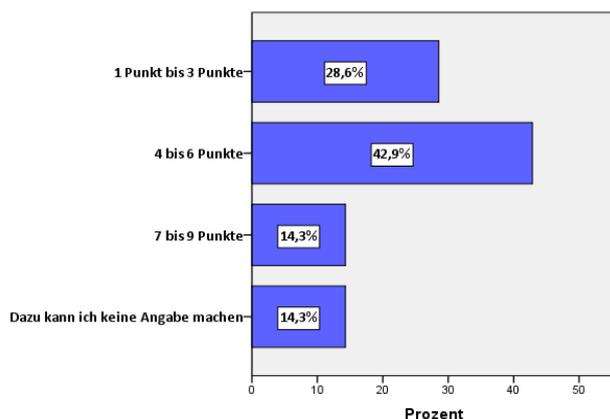
„Sie haben mich schon gefragt, was wir gerne hätten und da ich im Krankenhaus war, habe ich’s nicht gewusst, weil zu der Zeit hat die Schwiegermutter auch noch gearbeitet, habe ich es gut gefunden, dass man einen Pflegeplatz in der Pflegefamilie gefunden hat.“ (TK\_SR-04\_04: 1)

Im *mittleren Punktbereich* verorteten sich zwei Mütter, weil sie die Auflagen inhaltlich nicht komplett verstanden haben:

„Ja, sie haben also, ich bin einmal in die Schule gekommen und habe nicht studiert und sie haben halt ein paar Fachausdrücke gehabt, die ich nicht ganz verstanden habe.“ (TK\_SR-04\_05: 1; vgl. auch TK\_SR-04\_07: 1)

### 2.4.2 Hilfeverlauf

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



Die Punktverteilung der Befragten zur Frage, wie stark sie an der Erreichung der Hilfeplanziele beteiligt waren, fiel folgendermaßen aus.

14,3 % der Befragten verorteten sich im hohen Punktbereich.

Eine Mutter, die eine Hilfe mit beauftragten Zielen erhielt, führte zu ihrer Punktvergabe aus:

Abbildung 25: Aktivierung

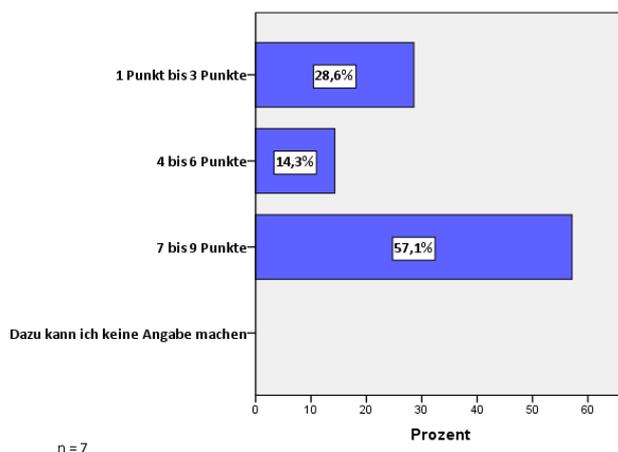
„Die Ziele haben wir zusammen entwickelt und ich habe sie umgesetzt. Wir haben also Ziele formuliert und ich habe sie mit ausformuliert. Dass ich mir wünsche- Ja, natürlich ist es manchmal stressig. Aber es war jetzt nicht im Sinne einer Gefahr für das Kind. Und wir haben formuliert, dass ich damit gelassener umgehe und beim Jugendamt rückfragen kann. ‚Ist es ok, so mit dem Kind umzugehen?‘ Es ging auch immer wieder um den Kindsvater. Der stand halt immer wieder vor der Tür und da konnte ich die Notfallnummer von der Feuerwehr und vom Jugendamt anrufen, aber das hat mich schon ganz schön gestresst.“ (TK\_SR-04\_03: 02)

Im *mittleren Punktbereich* finden sich Befragte, die die Zusammenarbeit mit den falldurchführenden Fachkräften bei der Umsetzung von Hilfeplanziele als ausgewogen beschrieben und dies positiv (vgl. TK\_SR-04\_01: 1, TK\_SR-04\_02: 1) aber auch negativ bewerteten, weil sie sich allein gelassen fühlten (vgl. TK\_SR-04\_07: 1).

- Eine befragte Mutter verortete sich im *unteren Punktbereich*, weil  
 „ich dann vier Wochen im Spital war. Mein Vater hat den Hilfevertrag noch vom Jugendamt geholt und mir ins Spital gebracht. Und das Problem war- Glücklicherweise haben Freunde von mir mein Sohn aufgenommen, aber die Pflegemutter hat mir erklärt, dass sie ihn sowie so nur zwei Wochen aufnehmen kann. Und es gab keinen Plan vom Jugendamt, keine Kontaktaufnahme, was passieren könnte weiter. Wäre meine Freundin nicht gewesen, weiß ich nicht, was dann passiert wäre.“ (TK\_SR-04\_06: 1)
- Eine Mutter, die eine Hilfe mit beauftragten Zielen erhielt, vergab einen Punkt, weil sie sich mit den Auswirkungen des Lebens im Frauenhaus auf ihre Kinder allein gelassen fühlte:  
 „Meine Kinder hatten Depressionen wegen dem Frauenhaus. Und das Jugendamt hat mich überhaupt nicht geholfen. Und ich war sehr böse, dass er nur schaut und er macht gar nichts.“ (TK\_SR-04\_05: 1)

14.3 % der Befragten haben zu dieser Frage *keine Angabe* gemacht. Dies betrifft eine befragte Mutter, die zwar eine Hilfe mit beauftragten Zielen erhielt. Diese drehte sich jedoch nur um die temporäre Unterbringung ihrer Kinder in einer Pflegefamilie während ihres Krankenhausaufenthalts, sodass sie keine Auflagen umsetzen musste (vgl. TK\_SR-04\_04: 1)

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



Die Punktverteilung zur Frage, ob der Mitarbeiter / die Mitarbeiterin vom Jugendamt für die Befragten ansprechbar war, wenn sie Kontakt haben wollten, fiel folgendermaßen aus.

Mit 57,1 % verorteten sich mehr als die Hälfte der Befragten im *hohen Punktbereich*, wofür sie folgende Begründung abgeben:

Abbildung 26: Erreichbarkeit der fallzuständigen Fachkraft

- Neben einer guten Erreichbarkeit der fallzuständigen Fachkraft habe auch der Informationsaustausch zwischen den beteiligten Fachkräften insgesamt gut funktioniert:

„Da kann ich eine Acht geben. Ich hatte das Gefühl, man konnte sie erreichen, wenn es notwendig war. Ich habe das Gefühl gehabt, dass die zuständigen Bearbeiter, eigentlich schon erreichbar und informiert waren. Wenn ich an die Sozialarbeiterin zurückdenke, mit der ich gesprochen habe, war die schon involviert und hat Bescheid gewusst.“ (TK\_SR-04\_01: 1; vgl. auch TK\_SR-04\_01: 1; TK\_SR-04\_03: 2)

- Die gute Erreichbarkeit der fallzuständigen Fachkraft führte auch zu einer indirekten Öffentlichkeitsarbeit:

„Eine neun. Ich habe immer die Frau F. angerufen, wenn ich Frage hatte. Und ich habe davon auch Freuden erzählt, mit zwei Kindern, die sich auch an das Jugendamt gewendet haben. Die haben sich einfach eine Erziehungsberatung geholt. Die war immer erreichbar und freundlich. Wenn ich die auf der Straße sehen würde, würde ich mich freuen.“ (TK\_SR-04\_04: 2)

Eine befragte Mutter, die eine Hilfe mit beauftragten Zielen erhielt, hat aus folgendem Grund *eine sechs* vergeben:

„Ich habe ihn so zwischendurch auch gesehen, aber so wie - schlechtes Beispiel – aber ich habe dem mal auf den Anrufbeantworter gesprochen und ich habe bis heute eigentlich noch keinen Rückruf bekommen.“ (TK\_SR-04\_07: 2)

Im *unteren Punktbereich* hat sich ebenfalls eine befragte Mutter aus dem Gefährdungsbereich verortet:

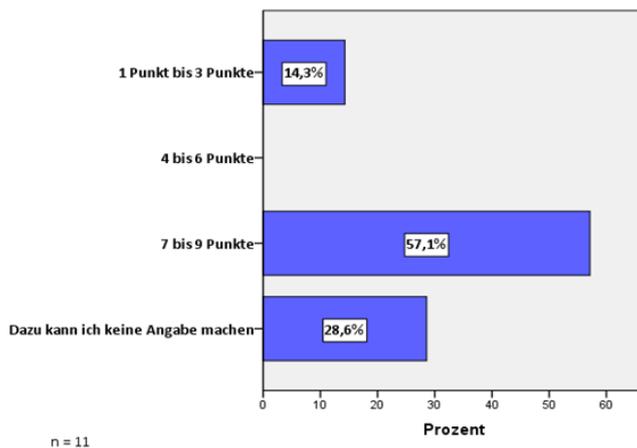
„Ich bin überhaupt nicht zufrieden mit dem Jugendamt, aber überhaupt nicht. Ich hatte überhaupt ganz wenig Kontakt zu denen, während ich im Frauenhaus war. Das ist nicht korrekt. Ich verstehe schon, dass die viele Frauen mir Problemen und alles haben. Aber es ist ja auch selbstverständlich, dass in ein Frauenhaus Frauen mit Probleme gehen, mit denen man auch mal als Jugendamt reden muss. Aber wenn die mal da waren, war das so ‚Ach Du arme, das sind ja schlimme Probleme. Aber ich muss jetzt weiter und wenn Du etwas brauchst, ruf mich an.‘ Und dann sind die in ein andres Zimmer gegangen, haben also nicht gehört, was ich in der ganzen Zeit so gemacht habe. Aber Lösungen, etwas, das helfen würde, habe ich nicht erlebt.“ (TK\_SR-04\_05: 1 f)

Eine alleinerziehende Mutter, die aufgrund eines akuten Krankenhausaufenthaltes eine Familienhilfe beim Jugendamt nachfragte, wie sie es selbst formulierte, gab an:

„Die zwei. Weil, ich hatte gar keinen Kontakt, es war nicht einmal klar, dass es für mich einen Kontakt gäbe. Ich hätte nicht einmal gewusst, wen ich kontaktieren soll. War das die Sozialarbeiterin oder-? Das war nicht klar. Ich hätte nicht gewusst, wen ich- Ich hätte ganz sicher beim Träger angerufen, weil dort waren für mich die nächsten Ansprechpartner. Aber das Jugendamt hat übergeben und war dann nicht mehr für mich existent. Ich hätte nicht mal gewusst, an wen ich mich wenden soll, wer der Ansprechpartner ist, wenn die Hilfe endet. Es war nicht klar- oder es war nicht mal klar von Anfang an, wer ist meine Ansprechperson, wenn ich nach weiteren Optionen hätte fragen wollen.“ (TK\_SR-04\_06: 2)

Im Hinblick auf die Frage, wie die Befragten die Zusammenarbeit mit der HelferIn / dem Helfer vom Träger bei der Umsetzung der Hilfeplanziele erlebt haben, verortete sich ebenfalls fast die Hälfte der Befragten im *hohen Punktbereich*.

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



**Abbildung 27: Kooperation mit falldurchführenden Fachkräften**

Die Dame hat gesagt: ‚Ja, Sie haben viel Stress, aber jetzt sind wir ja da, nehmen sie es einfach an.‘ (...) Die haben mir viele nützliche Ratschläge gegeben und mir auch einen freiwilligen Helfer organisiert, der mich bei einem Umzug unterstützt hat. Das war ein ganz lieber Mann, dass schon mal Gold wert, weil meine Freunde so schnell auch keine Zeit hatten.“ (TK\_SR-04\_03: 2).

- Eine andere Mutter, die ebenfalls eine Hilfe mit beauftragten Zielen erhielt, vergab zwar acht Punkte, wies aber darauf hin:

„Es waren zwei Damen, die eine ist auf mich eingegangen und hat mir ziemlich viel geholfen und die andere war ein bisschen vorwerfend.“ (TK\_SR-04\_07: 2)

- Zwei Mütter hatten keinen Kontakt zu falldurchführenden Fachkräften eines Trägers, weil sich die Hilfe darum drehte, ihre Kinder bei Pflegefamilien unterzubringen. Beide Mütter zeigten sich sehr zufrieden:

„Neun. Das war großartig. Ich habe ein gutes Verhältnis zu denen gehabt. Ich hatte nur telefonischen Kontakt oder per SMS und mein Vater war dort mehrmals und-Also ausgezeichnet. Sehr bemüht waren die.“ (TK\_SR-04\_06: 2; vgl. auch: TK\_SR-04\_04: 2)

- Im *unteren Punktbereich* hat sich eine Mutter verortet, die aufgrund häuslicher Gewalt in einem Frauenhaus untergebracht wurde:

„Weil oben waren zwei Kinder von einer schwarzen und ein ägyptischer Bub hat meinen Sohn auf den Boden gezogen, ich habe ihn bis in mein Zimmer weinen gehört. Und in dieser Zeit hat vom Jugendamt ein Mann, er ist ein junger Mann, er kommt immer zwei-, dreimal in der Woche und spielt mit den Kindern. Und er war dabei, mit den Kindern im Spielraum und hat gar nichts gemacht. Meine Kinder hatten Depressionen wegen dem Frauenhaus. (...) Die wollten mir sogar abgelaufenes Fleisch anbieten. Da habe ich gesagt: ‚Ihr bekommt Geld für mich hier und gebt mir abgelaufenes Fleisch?!‘ Die anderen Frauen merken das vielleicht nicht, aber ich habe Krankenschwester Diplom aus Serbien, ich kann hier nur nicht arbeiten, weil meine Sprache schlecht ist.“ (TK\_SR-04\_05: 1 f)

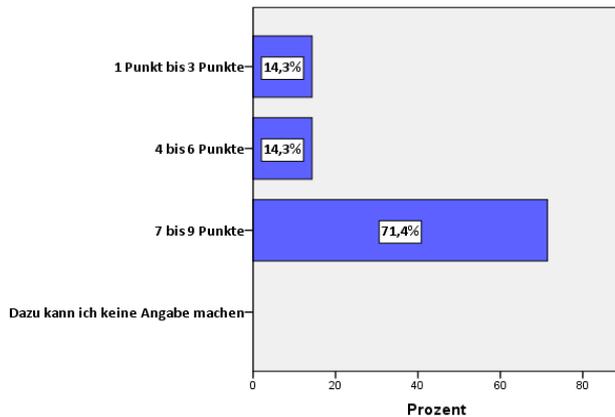
Zwei Befragte haben zu dieser Frage keine Angabe gemacht, weil sich die Hilfe um die Weitervermittlung psychologischer Hilfen für die an Autismus erkrankte Tochter bzw. Schwester drehte und daher kein Kontakt zu falldurchführenden Fachkräften bestand (vgl. TK\_SR-04\_01: 2; TK\_SR-04\_02: 2)

- Eine befragte Mutter, die eine Hilfe mit beauftragten Zielen erhielt, begründete ihre Punktvergabe damit, dass sie neben fallspezifischen Leistungen auch von fallunspezifischen Ressourcen habe profitieren können:

„Und für mich war eben dann auch eine Sozialarbeiterin vom Träger zuständig. (...) Die Zusammenarbeit und die Gespräche waren super. Da ging es dann darum, wie ich den Stress mit dem Kindsvater regeln kann, wie mich korrekt verhalten kann. Und die Dame- das war, die hat sich mit der Dame vom Jugendamt vorgestellt und das war auch sehr nett.“

### 2.4.3 Hilfebeendigung

Die Punkte bei der nächsten Frage kannst Du / können Sie dafür vergeben, ob Du / ob Sie nach der Hilfe mit den Herausforderungen des Alltags besser zurechtkommt / zurechtkommen.



n = 7

Zur Frage, ob sie nach der Hilfe mit den Herausforderungen des Alltags besser zurechtkommen, haben die Befragten folgende Punktverteilung vorgenommen.

Mit 71,4 % haben sich fast Dreiviertel der Befragten im *hohen Punktbereich* verortet.

Dazu wurden folgende Ausführungen gemacht:

**Abbildung 28: Hilfeergebnis**

- Eine alleinerziehende Mutter, die sich aufgrund eines anstehenden Krankenhausaufenthaltes hilfeschend an das Jugendamt gewendet hat, vergab zwar acht Punkte, weil ihr Sohn in einer für sie angenehmen Pflegefamilie untergebracht werden konnte. Sie wies jedoch nochmals auf den für sie als anstrengenden Weg zu dieser Hilfe hin (vgl. auch Kap. 2.4.1):

„Acht, es war natürlich hilfreich, ich hätte sonst nicht gewusst, was ich machen sollte. Keine Ahnung, was ich sonst gemacht hätte. Was ich mir aber gewünscht hätte, wäre, dass ich, nachdem ich mein Anliegen vorbrachte, dass das aufgenommen und die Person dann zurückkommt zu mir, wenn sie klare Fragen stellen kann, etwas was ich unbedingt brauche. Denn ich war nicht in der Lage viel zu reden, ich habe auch gesagt, ich bin krank, das heißt also- ganz klare Fragen, mir die Sicherheit vermitteln, dass es eine Lösung gibt und dann erst dann zu mir kommen, wenn es eine Lösung gibt. Und mich nicht viermal anrufen, wegen irgendwelchen Zwischenschritten und Hypothesen.“ (TK\_SR-04\_06: 2)

- Eine alleinerziehende Mutter, die eine Hilfe mit beauftragten Zielen erhielt, weil sie aufgrund psychischer Überlastung in ein Krankenhaus aufgenommen wurde, verortete sich im hohen Punktbereich, weil sie ebenfalls sehr zufrieden mit der Pflegefamilie war, bei der ihre Kinder untergebracht wurden (vgl. TK\_SR-04\_04: 2).
- Die Mutter und der Bruder eines an Autismus erkrankten Mädchens vergaben acht Punkte, weil sie die vermittelten Hilfen als ebenso sinnvoll empfanden wie deren aktivierende Anteile:

„Denn die haben einerseits geholfen, andererseits hat meine Schwester diese Ziele allein umgesetzt, kurz nach der Diagnose, da war sie vier Jahre alt, hatte sie bspw. die Ergotherapie besucht. Da hatte sie eine Gruppentherapie gehabt. Und dann ging das in eine Ergotherapie über. Nach einer gewissen Zeit war das nicht mehr notwendig und sie ist dann nur noch zur Psychologin gegangen, wobei sich das auch alle zwei Wochen reduziert hat. Und als sie später auf das Gymnasium gegangen ist, hat sich das Ganze auf die Schule spezialisiert. Da wurde ihr speziell in Mathe geholfen. Und mittlerweile hat sie eine Lehre eingeschlagen zur Einzelhandelskauffrau und hat einen normalen Lehrvertrag und da ist eine Berufsassistentin eingebunden, die zur Seite

steht, wenn es zu Problemen kommen sollte. Das ist das einzige, was sie momentan noch in Anspruch nimmt.“ (TK\_SR-04\_01: 1; vgl. auch: TK\_SR-04\_02: 1)

- Eine befragte Mutter, die aufgrund der Schulabstinenz ihres Sohnes eine Hilfe erhielt, mit beauftragten Zielen erhielt, vergab acht Punkte, weil ihr im Rahmen der Hilfe Kontakt zu einem Nachbarschaftsbüro vermittelt wurde, welches sie bis heute regelmäßig besucht um Kontakte zu knüpfen und sich Rat zu holen (vgl. TK\_SR-04\_07: 3).

Eine Mutter, die eine Hilfe mit beauftragten Zielen erhielt, verortete sich im *mittleren Punktbereich*, weil:

„erst mal in Graz sich niemand für mich zuständig gefühlt hat, bis ich die Unterstützung auferlegt bekam. Ich bin nach Graz gegangen, habe mich vorgestellt, hatte unheimlich seelischen und psychischen Stress wegen den Kindsvater, weil er mir immer drohte, ich würde meine Tochter an ihn verlieren. Was nicht stimmte, hat man mir immer wieder gesagt. Und es hieß, solange nichts vorgefallen ist, kann man nichts machen, da seien die nicht zuständig. Die Frau hat mir zugehört und hat mich beraten, aber im Endeffekt habe ich keine Unterstützung bekommen. Sie sagte, da sie die Familiengerichtshilfe zuständig ist. Die ist aber nicht eingeschaltet worden.“ (TK\_SR-04\_03: 1, 3)

Den Aufenthalt in einem Frauenhaus empfand diese Mutter, die eine Hilfe mit beauftragten Zielen erhielt, als unangenehm und verortete sich daher im *unteren Punktbereich*:

„Das war alles Mischmasch. Die Betreuer vom Jugendamt habe ich ja fast nie gesehen. Und die Betreuer im Frauenhaus haben immer gesagt: ‚Oh Du arme, Du brauchst Hilfe.‘ Aber zum Beispiel hatte ich mal einen Termin und habe dann gefragt, ob jemand in der Zeit auf meine Kinder aufpassen kann. Und da hieß es: ‚Wir können leider nicht, wir haben zu wenig Betreuer.‘ Ich habe auch bei einer anderen Mutter beobachtet, dass die immer ignoriert haben, ihren Bub mitzunehmen, wenn die mit den Kindern spazieren gegangen sind. Sie hat immer gesagt: ‚Der macht soviel Probleme, den kann ich nicht mitnehmen.‘ Und der Bub war wirklich lieb, er hat nur sehr viel geredet. Und sie hat ihn immer ignoriert. Also ich sage Ihnen, die Zeit im Frauenhaus war Horror. Ich habe drei vier Monate gebraucht, bis ich wieder zur Ruhe gekommen bin.“ (TK\_SR-04\_07: 2)

Die nächste Frage dreht sich darum, ob Du / Sie durch die Hilfe neue soziale Kontakte knüpfen konntest / konnten, die im Alltag hilfreich sind.

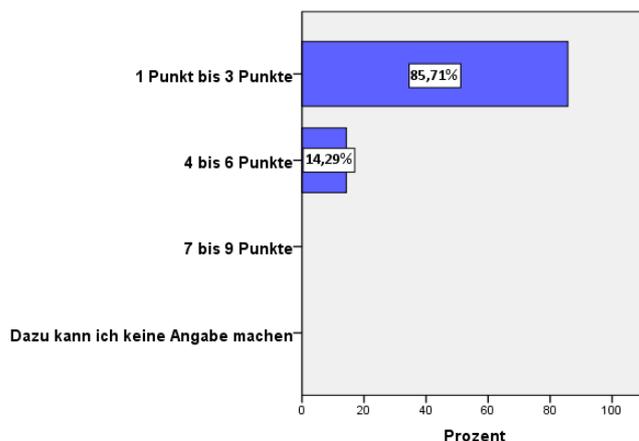


Abbildung 29: Soziale Kontakte

Im Hinblick auf die Vermittlung neuer sozialer Kontakte im Rahmen der Hilfe haben die Befragten folgende Punktverteilung vorgenommen:

Sechs der sieben Befragten (85,7 %) haben sich im *unteren Punktbereich* verortet. Die folgende Begründung einer alleinerziehenden Mutter ähnelt der Begründung der anderen fünf Befragten:

„Eine zwei. Weil da eigentlich nicht viel passiert ist.“ (TK\_SR-04\_03: 2; vgl. auch: TK\_SR-04\_01: 2; TK\_SR-04\_02: 3; TK\_SR-04\_04: 2; TK\_SR-04\_05: 2; TK\_SR-04\_06: 3)

Eine Mutter, die aufgrund der Schulabstinenz ihres Sohnes eine Hilfe mit beauftragten Zielen erhielt, vergab aus folgendem Grund *fünf Punkte*:

„Ja ich habe schon ein paar neue Kontakte, aber ich bin eher eigentlich bei den alten Kontakten geblieben.“ (TK\_SR-04\_07: 2)

Eine identische Punktverteilung haben die Befragten im Hinblick auf die Vermittlung hilfreicher, institutioneller Kontakte vorgenommen.

- Eine alleinerziehende Mutter, die sich aufgrund eines Krankenhausaufenthaltes an das Jugendamt wendete, begründete ihre Vergabe von *sechs Punkten* folgendermaßen:

„Ganz klar hätte ich gern Infos gibt, was es für Möglichkeiten gibt, wenn die Hilfe zu Ende geht und nicht so zack, zack. Welche Kontakte gibt es, wer ist die die Ansprechperson und so weiter. So etwas habe ich nicht bekommen.“ (TK\_SR-04\_06: 3)

- Eine Mutter, die aufgrund häuslicher Gewalt mit ihrem Kind mehrere Monate in einem Frauenhaus lebte, verortete sich aus folgendem Grund im *unteren Punktbereich*:

„Eins. Ich habe keine Kontakte bekommen. Auf der Homepage vom Frauenhaus steht zum Beispiel, da gibt es Psychiater. Ich habe gesagt, ich brauche das, (...) ich war fertig. Und ich habe zu meiner Betreuerin gesagt, ich brauche eine Psychologin. Und dann hat sie gesagt: ‚Da müssen wir einen Termin machen.‘ Ich war dort fünf Monate und habe keinen Termin gekriegt.“ (TK\_SR-04\_05: 2; vgl. auch: TK\_SR-04\_01: 3, TK\_SR-04\_02: 3; TK\_SR-04\_03: 3; TK\_SR-04\_04: 2; TK\_SR-04\_07: 3)

#### 2.4.4 Verbesserungsvorschläge der Befragten

Dieser Verbesserungsvorschlag eines Jugendlichen, dessen Schwester aufgrund der Diagnose „Autismus“ Jugendhilfe erhielt, fokussiert die Kontaktvermittlung und interkulturelle Kompetenz der Fachkräfte:

„Also, als Sie mich vorhin fragten, ob wir durch das Jugendamt neue Kontakte erhielten, habe ich gedacht, dass ist ein Punkt, an dem man noch arbeiten könnte. Denn damit haben wir nichts zu tun gehabt und darin würde Verbesserungspotenzial liegen. Ich finde es ganz wichtig, dass einen Ort oder Verein gibt, wo Leute, die sich in derselben Situation befinden, austauschen können. Solche Selbsthilfestrukturen würden den Menschen guttun. Da könnte man was machen. Und was ich noch hinzufügen möchte, ist, ich glaube, dem Personal dort, dass es sich schwer tut, interkulturell zu agieren. Die Interkulturalität könnte man unterstreichen, weil das ein Thema ist, was noch viele treffen wird. Da könnte man noch was tun, interkulturell zu denken und die Dinge nicht allein aus einer Sicht zu sehen. Ich studiere selber Lehramt und uns wird immer beigebracht, dass wir interdisziplinär denken und interkulturell handeln sollen, um zwischen Kulturen hin und her switchen zu können. Ich hatte nicht das Gefühl, dass das berücksichtigt wurde, dass wir uns immer wieder erklären mussten, das hat mich schon gestört.“ (TK\_SR-04\_01: 3)

Auf einen intensiveren Kontakt zwischen Adressat/innen und der fallzuständigen Fachkraft fokussiert dieser Verbesserungsvorschlag:

„Es ist so, meine Tochter ist über das Jugendamt in eine Wohngemeinschaft gekommen. Ich hätte da gerne jemanden gehabt, der für mich zuständig ist. Sich vielleicht öfter gemeldet hätte, zwecks meiner Tochter. Oder überhaupt, wie geht es uns jetzt mit der Situation. (...) Sie war voriges Jahr in den Sommerferien zweimal für zwei Wochen zu Hause. Er weiß nicht, wie sind die Ferien abgelaufen, wie war es, wie war sie zu mir, wie hat sie Kontakt gehabt mit den Leuten, zu denen sie eigentlich keinen Kontakt hat oder wie war es an den Wochenenden oder jetzt. Wie waren die Weihnachtsferien.“ (TK\_SR-04\_07: 3, 5)

### 3. Evaluationsdesign

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

Dieser Ausgleich kann erfolgen, 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)

#### 3.1 Evaluationsteilfragen

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

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

### 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?
- Wie wurden die Adressat/innen durch die fallzuständigen Fachkräfte dabei unterstützt, ihre Interessen zu reflektieren und 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 erreicht?
- Wie haben die Adressat/innen ihre Ziele in Zusammenarbeit mit der fallzuständigen und der falldurchführenden Fachkraft erreicht?

### 3. Prinzip: Ressourcenorientierung

- c) Können die Adressat/innen nach der Hilfebeendigung persönliche Stärken besser nutzen?
- Welche persönlichen Stärken können die Adressat/innen nach der Hilfebeendigung weshalb besser nutzen?

### 4. Prinzip: Zielgruppenübergreifende Aktivitäten

- d) Sind im Hilfeprozess neue soziale Kontakte für die Adressat/innen entstanden?
- Welche neuen sozialen Kontakte sind durch welche Aspekte des Hilfeprozesses für die Adressat/innen entstanden?

### 5. Prinzip: Kooperation und Koordination

- e) Haben die Adressat/innen im Verlauf des Hilfeprozesses Zugang zu den Leistungen anderer sozialer Dienste erhalten, deren Leistungen zur Deckung ihrer Bedarfslage relevant sind?
- Zu welchen anderen sozialen Diensten haben die Adressat/innen im Verlauf des Hilfeprozesses wie Zugang erhalten?

## **3.2 Evaluationsmethoden**

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

### 3.2.1 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 auswirken. Bei einer standardisierten Befragung sind sowohl die Fragen in ihrer Reihenfolge als auch die Antwortmöglichkeiten vorgegeben.

Aufgrund des Evaluationserkenntnisinteresses aus Sicht der Adressat/innen zu rekonstruieren, ob und wie sich die im Fachkonzept SRO intendierten fachlichen Ziele auf deren Lebenssituation auswirken, müssen die oben dargestellten Evaluationsteilfragen (vgl. Kap. 3.1) operationalisiert werden, 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 auswirken, müssen diese Ziele operationalisiert werden. Dazu ein Beispiel:

#### 1. Prinzip: Willensorientierung

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

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

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

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

Wenn Du auf den Hilfebeginn zurückblickst, 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 können, wird mit mehrstufigen Endpunkt-Antwortskalen gearbeitet.

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

**Abbildung 30: Verbalisierte Skala**

Im Gegensatz zu verbalisierten Skalen, bei denen jeder Skalenpunkt mit einer verbalen Benennung versehen wird (vgl. Abb. 30), werden bei Endpunkt-Antwortskalen nur die beiden extremen Skalenpunkte und die Skalenpunkte dazwischen zur Orientierung mit aufsteigenden Zahlen versehen (vgl. Abb. 31).

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 31: Endpunkt Skala**

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

Allerdings erfordert die Arbeit mit einer „Endpunkt-Antwortskala“ eine gute Einführung für die Befragten anhand eines Beispiels. Da die Befragung nach Möglichkeit via Skype, auf jeden Fall aber telefonisch durchgeführt wird, besteht die Möglichkeit, die Befragten vor jedem Telefoninterview entsprechend einzuführen. Die Ergebnisse der standardisierten Befragung werden mit der Statistiksoftware SPSS (Version 18) ausgewertet. Die Auswertung umfasst die prozentuale Darstellung von Antworthäufigkeiten zu allen Fragen des Fragebogens.

### 3.2.2 Qualitativer Baustein

Im Rahmen der fernmündlichen Befragung wird auch die zweite Evaluationsmethode angewendet. Dabei handelt es sich um qualitative Expert/innen-Interviews. Nach Deeke (1995) kann man als Expert/innen „diejenigen Personen bezeichnen, die im Hinblick auf einen

bestimmten Sachverhalt als ‚Sachverständige‘ in besonderer Weise kompetent sind“. Mit qualitativen Experteninterviews kann geklärt werden, *wie und wodurch* sich die im Fachkonzept Sozialraumorientierung intendierten fachlichen Ziele auf die Lebenssituation der Adressat/innen der Grazer Kinder- und Jugendhilfe auswirken.

Durch vertiefende Expert/innen-Interviews mit den *Adressat/innen als Experten ihrer Lebenssituation* kann dies aus lebensweltlicher Perspektive rekonstruiert werden. So wird jede operationalisierte Frage in den Telefoninterviews standardisiert und offen gestellt. Dazu ein Beispiel:

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

Befragter: Da würde ich die Sechs vergeben.

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

Die Evaluationsteilfragen – die dem Fragebogen zugrunde liegen – basieren auf den avisierten Arbeitsergebnissen sozialraumorientierter Hilfestellung. Daher werden 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 Telefoninterviews folgt die Wiedergabe inhaltstragender Textstellen in einem einheitlichen Sprachniveau, indem sie durch Paraphrasierungen in eine grammatikalische Kurzform transformiert werden (vgl. Flick 2009: 412). Dafür wird die Auswertungssoftware „MaxQDa“ (Version 12, 2017) genutzt, weil sie es ermöglicht, die paraphrasierten Interviewpassagen jenen Kategorien zuzuordnen, mit denen sie inhaltlich korrespondieren. Die zweite Stufe der zusammenfassenden Inhaltsanalyse besteht darin, die den Inhaltskategorien zugeordneten paraphrasierten Interviewpassagen zu selektieren oder zu bündeln. Die Selektion erfolgt, indem bei bedeutungsgleichen Paraphrasen eine Paraphrase gestrichen wird. Paraphrasen mit einem ähnlichen Inhalt werden gebündelt.

Bei der kategoriengeleiteten Ergebnisdarstellung der zusammenfassenden Inhaltsanalyse wird nach dem Prinzip der theoretisch-konzeptionellen Sättigung gearbeitet. Dabei werden 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 einem Code auftauchen, die sich nur noch von wenigen „Außenseitermeinungen“ unterscheiden

## Literatur- und Quellenangaben

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

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

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

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

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

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

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

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

## Anhang I: Triangulativer Interviewleitfaden

### Einleitung

*Vielen Dank, dass Du Dir / Sie sich Zeit für dieses Interview nehmen. Wie telefonisch besprochen geht es bei der Befragung darum, wie Du die Hilfe erlebt hast / wie Sie die Hilfe erlebt haben.*

*Ich werde fragen, wie Du / Sie die Hilfestellung, den Hilfeverlauf erlebt hast / haben und wie es Dir nach der Hilfebeendigung geht / wie es Ihnen nach der Hilfebeendigung geht.*

*Das Gespräch wird ungefähr 35 Minuten dauern. Wenn es für Dich / Sie in Ordnung ist, nehme ich das Interview in eine Audiodatei auf, weil die Auswertung so erleichtert wird.*

*Deine / Ihre Antworten werden selbstverständlich vertraulich behandelt und anonym ausgewertet, es sind keine Rückschlüsse auf Dich/ Sie möglich.*

*Zuerst möchte ich Dir / Ihnen einige Fragen zum Hilfebeginn stellen.*

### Hilfebeginn

1. Bei dieser Frage kannst Du / können Sie eine Zahl dafür vergeben, wie stark Deine / Ihre Ideen und Vorstellungen zu Beginn in die Hilfestellung eingeflossen sind.

*Eins bedeutet, Du hast / Sie haben die Hilfe gar nicht mitgestaltet und neun bedeutet, stärker hättest Du / hätten Sie nicht mitgestalten können.*

- *Wieso hast Du / haben Sie diese Zahl vergeben?*

#### Bei auferlegter Unterstützung

Bei dieser Frage kannst Du / können Sie eine Zahl dafür vergeben, ob Du / ob Sie die beauftragten Ziele bzw. die Auflagen, die das Jugendamt formuliert hat, verstanden hast / verstanden haben.

*Eins bedeutet, Du hast / Sie haben keine der beauftragten Ziele bzw. der Auflagen verstanden und neun bedeutet, diese waren klar verständlich.*

- *Wieso hast Du / haben Sie diese Zahl vergeben?*

*Die nächsten Fragen drehen sich um den Hilfeverlauf.*

**Hilfeverlauf**

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

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

- Wieso hast Du / haben Sie diesen Punkt vergeben?

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

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

- Wieso hast Du / haben Sie diesen Punkt vergeben?

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

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

- Wieso hast Du / haben Sie diesen Punkt vergeben?

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

**Hilfebeendigung**

5. Die Punkte bei der nächsten Frage kannst Du / können Sie dafür vergeben, ob Du / ob Sie nach der Hilfe mit den Herausforderungen des Alltags besser zurechtkommst / zurechtkommen.

*Eins bedeutet, Du kannst / Sie können Deinen / Ihren Alltag nicht besser meistern und neun heißt, Du kannst / Sie können allen Herausforderungen des Alltags nach der Hilfe besser begegnen.*

- Wieso hast Du / haben Sie diesen Punkt vergeben?

6. Die nächste Frage dreht sich darum, ob Du / Sie durch die Hilfe neue soziale Kontakte knüpfen konntest / konnten, die im Alltag hilfreich sind.

*Eins heißt, Du hast / Sie haben keine neuen Kontakte geknüpft, und neun bedeutet, mehr hilfreiche Kontakte hätten nicht geknüpft werden können.*

- Wieso hast Du / haben Sie diesen Punkt vergeben?

7. Die Punkte bei der nächsten Frage kannst Du / können Sie dafür vergeben, ob Du / ob Sie durch die Hilfe Kontakte zu Vereinen oder sozialen Einrichtungen aufgebaut hast / aufgebaut haben, die im Alltag hilfreich sind.

*Eins heißt, Du hast / Sie haben keine neuen Kontakte geknüpft, und neun bedeutet, mehr hilfreiche Kontakte hätten nicht geknüpft werden können.*

- Wieso hast Du / haben Sie diesen Punkt vergeben?

8. Zuletzt würde ich mich noch dafür interessieren, ob Du / Sie Verbesserungsvorschläge für die Arbeit der Fachkräfte in der Grazer Kinder- und Jugendhilfe hast / haben?

## Anhang II: Anschreiben von Professor Noack



Prof. Noack • Richard-Wagner-Str. 101 • 41065 Mönchengladbach

Frau

Graz

Österreich

### Fachbereich Sozialwesen

Prof. Dr. Michael Noack

Richard-Wagner-Str. 101  
41065 Mönchengladbach

Tel: +49 (0) 2161 186 5670  
Email: michael.noack@hs-niederrhein.de

Datum: 31.01.2018

### Ihre Meinung ist gefragt

Sehr geehrte Frau,

mein Name ist Michael Noack. Ich bin Sozialarbeiter und Wissenschaftler. Das Jugendamt Graz möchte gern seine Arbeit verbessern. Deswegen wurde ich beauftragt, mich zu erkundigen, wie die Menschen die Hilfe des Jugendamts fanden.

#### *Was will das Jugendamt wissen?*

Ihre Meinung und die ihrer Kinder ab dem 10. Lebensjahr sind gefragt. Ich würde mich freuen, wenn Sie und Ihre Kinder sich 30 Minuten Zeit für ein Gespräch nehmen. Dabei frage ich, wie Sie die Hilfe erlebt haben. Und ich erkundige mich nach Verbesserungsvorschlägen. Die Infos werden nicht auf Sie oder Ihre Kinder zurückführbar sein. Sie erhalten nächstes Jahr eine Ergebnisübersicht.

#### *Wann und wie soll das Gespräch stattfinden?*

Sie bestimmen den Zeitpunkt des Gesprächs. Ich rufe Sie zweimal an. Einmal um einen Gesprächstermin zu vereinbaren. Und ein zweites Mal um das Gespräch zu führen. Am schönsten fände ich es, wenn wir „skypen“ könnten. Ich kann Sie aber auch auf Ihrem Handy oder Festnetztelefon anrufen.

#### *Gibt es eine Aufwandsentschädigung?*

Wenn Sie, Ihr Kind oder Ihre Kinder an der Befragung teilnehmen, erhält Ihre Familie einen Graz-Gutschein im Wert von € 40.-.

Vielen Dank und viele Grüße

---

(Prof. Dr. Michael Noack)

## Anhang III: Anschreiben der Stadt Graz

Herr / Frau Mustermann  
Musterstrasse 12  
1234 Graz  
Österreich



Amt für Jugend und Familie  
Büro der Kinder- und Jugendhilfplanung  
Kaiserfeldgasse 25 | 8011 Graz

Bearbeiter: Hannes Egger  
Tel.: +43 316 872-3131  
Hannes.egger@stadt.graz.at

UID: ATU36998709, DVR: 0051853  
Parteienverkehr  
Nach Vereinbarung  
www.graz.at

Graz, am 21.3.2018

### Ihre Meinung ist uns wichtig

Sehr geehrte Frau/Herr.....

Das Amt für Jugend und Familie der Stadt Graz unterstützt Familien, damit diese ihre Aufgaben auch gut wahrnehmen können. Dabei ist uns wichtig, dass unsere Hilfen **für Sie** und **ihr Kind/ihre Kinder** hilfreich sind.

Aus diesem Grund haben wir uns entschlossen, **unsere eigene Arbeit zu überprüfen** und haben einen Auftrag an einen **unabhängigen Wissenschaftler** gegeben, Herrn Prof. Dr. **Michael Noack**, Professor an der Hochschule Mönchengladbach in Deutschland.

#### Wie läuft die Überprüfung unserer Arbeit ab:

Herr Noack ruft Sie zweimal an, gerne können Sie mit ihm auch skypen. Achtung, die Telefonnummer von Herrn Noack hat eine Vorwahl +49 für Deutschland.

- Beim ersten Telefonat wird Herr Noack mit Ihnen einen **Interviewtermin vereinbaren**.
- Beim zweiten Telefonat findet das **Interview** statt und Herr Noack fragt Sie danach, **wie sie unsere Hilfen erlebt haben**. Und er fragt Sie auch **nach Verbesserungsvorschlägen**. Wenn es für Sie passt, können auch gerne ihr Kind/ihre Kinder (ab dem 10. Lebensjahr) mit Herrn Noack telefonieren. Das Gespräch dauert zirka 30 Minuten.

Wichtig für Sie ist zu wissen, dass Herr Noack **Ihnen gegenüber absolute Anonymität gewährleistet**. Das heißt, Ihre Antworten werden nicht auf Sie oder Ihre Kinder zurückführbar sein, Herr Noack gibt dem Amt für Jugend und Familie nur das **Endergebnis** aller Interviews **in anonymisierter Form** bekannt!

Natürlich werden wir auch Sie über dieses Endergebnis informieren!

**Als kleines „Danke“ revanchieren wir uns bei Teilnahme am Interview mit einem Graz-Gutschein im Wert von € 40.-.**

Wir würden uns sehr freuen, wenn Sie und Ihr Kind/ihre Kinder am Interview teilnehmen würden, denn nur so können wir unsere Arbeit auch verbessern!

Für die Stadt Graz:

Hannes Egger