

**Edith Sandner-Koller, Eva Weiland & Michael Noack:**

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

### **Evaluation der sozialraumorientierten Hilfestellung in der Grazer Kinder- und Jugendhilfe**

#### **Zusammenfassung**

Welche Folgen ergeben sich aus der sozialraumorientierten Hilfestellung für die Lebenssituation der Adressat/innen der Grazer Kinder- und Jugendhilfe? Diese Frage wurde einer Evaluation zugrunde gelegt, die von Oktober 2017 bis Oktober 2018 in Graz von der Hochschule Niederrhein durchgeführt wurde. Dem Amt für Jugend und Familie der Stadt Graz war es ein Anliegen, aus Sicht der leistungsberechtigten Menschen und ihrer Kinder der Frage nachzugehen, ob und, wenn ja, inwiefern die eingesetzten Hilfen dazu geeignet waren, ihre eigenen Ziele zu erreichen und Veränderungsimpulse in den Lebenswelten der leistungsberechtigten Menschen auszulösen. Um die Evaluationsfrage möglichst erkenntnisgenerierend bearbeiten zu können, wurden quantitative und qualitative Methoden der empirischen Sozialforschung kombiniert. 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 Einschränkungen benannt wurden, wird in diesem Bericht dargestellt.

**Schlagnworte:** Sozialraumorientierung, Sozialraum, Evaluationsforschung, Triangulation, Kinder- und Jugendhilfe, erzieherische Hilfen, Wirkung, Folgen

#### **Abstract**

Which consequences for the everyday life of the target group of Graz Youth Support result from the assistance? This question was the starting point of an evaluation that Hochschule Niederrhein carried out in Graz between October 2017 and October 2018. The Office for Youth and Family of the City of Graz had requested to investigate, from the viewpoint of aid-eligible families, if and to what degree the deployed support measures were effective in helping recipients reach their goals and trigger positive change in their personal situations. To generate answers with as much insight as possible, quantitative and qualitative methods of empirical social research were used in combination. In general, most respondents reported positive effects on their personal situations due to assistance. Detailed explanations as well as certain restrictions are described in this report.

**Keywords:** youth welfare, community work, community, evaluation, evidence-based practice

## 1. Einleitung

Der Titel dieses Beitrages, „Natürlich war es hilfreich, aber ...“ ist die Aussage der Mutter eines 16-jährigen Burschen und entstammt Ergebnissen eines Evaluationsprojektes, das von Oktober 2017 bis zum Oktober 2018 von der Hochschule Niederrhein durchgeführt wurde. In diesem Bericht wird dargestellt, wie Kinder- und Jugendhilfeleistungen in Graz von ehemaligen Adressat/innen erlebt wurden.

Um die Evaluationsergebnisse einordnen zu können, wird die sozialraumorientierte Hilfestellung in Graz zu Beginn skizziert. Anschließend wird das Evaluationsdesign vorgestellt und die Kontextbedingungen der Befragungssituationen werden reflektiert. Nach der Darstellung zentraler Evaluationsergebnisse, endet der Beitrag mit einer Skizze jener Rückschlüsse, die die Führungskräfte der Grazer Kinder- und Jugendhilfe aus den Ergebnissen gezogen haben.

## 2. Der Grazer Weg der Sozialraumorientierung

Seit dem Jahr 2004 hat die Landeshauptstadt Graz das Fachkonzept Sozialraumorientierung nach Fürst und Hinte (2014) als, wie es in der Grazer Jugendhilfepraxis heißt, „Grazer Weg der Sozialraumorientierung“ 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 dieses Ziel zu erreichen, haben sich die Verantwortungsträger/innen der Stadt Graz dazu entschieden, Sozialraumorientierung als Komplettlösung auf der organisatorischen, der finanziellen und der fachlichen Ebene im kommunalen Kinder- und Jugendhilfesystem (vgl. Noack 2015) umzusetzen.

Auf der organisatorischen Ebene wurden vier Planungsräume definiert, für die jeweils ein regionales Jugendamt zuständig ist. Je nach Größe des Teams findet die fachliche Arbeit in ein bis zwei Sozialraumteams statt.<sup>1</sup> Auf der finanziellen Ebene werden die Mitarbeiter/innen der *Arbeitsgemeinschaft privater Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen* (ARGE)<sup>2</sup> über ein Trägerbudget<sup>3</sup> global finanziert. Auf der fachlichen Ebene tauschen sich in den Sozialraumteams die Mitarbeiter/innen des Jugendamts und der ARGE regelmäßig kollegial über Hilfeoptionen (fallspezifische Arbeit) aus,<sup>4</sup> um Menschen bei der Erreichung ihrer Ziele zu unterstützen. Die Arbeit kann dabei fallspezifisch (am einzelnen Familiensystem), fallübergreifend (ansetzend bei den Bedarfen

von Kindern, Jugendlichen und Eltern mit ähnlicher Ausgangslage) oder fallunspezifisch (orientiert an Brennpunkten und Themen des gesamten Planungsraumes) ausgerichtet sein. Vorhandene Ressourcen werden genutzt, fehlende Ressourcen werden geschaffen, vornehmlich durch Projekte und Kooperationen mit anderen Institutionen.

Das Ziel der sozialraumorientierten Arbeit in Graz ist es grundsätzlich, dass es Menschen – durch vorübergehende Unterstützung – gelingt, ihren Alltag unabhängig, nach ihren eigenen Vorstellungen zu gestalten. Im Sinne dieses Ziels war es dem Amt für Jugend und Familie der Stadt Graz ein Anliegen, aus Sicht der leistungsberechtigten Menschen und ihrer Kinder der Frage nachzugehen, ob und, wenn ja, inwiefern die eingesetzten Hilfen dazu geeignet waren, ihre eigenen Ziele zu erreichen und Veränderungsimpulse in den Lebenswelten der leistungsberechtigten Menschen auszulösen. Daher wurde folgende Evaluationsfragestellung bearbeitet: Welche Folgen ergeben sich aus der sozialraumorientierten Hilfestellung für die Lebenssituation der Adressat/innen der Grazer Kinder- und Jugendhilfe?

### **3. Evaluationsdesign**

Um die Evaluationsfrage möglichst erkenntnisgenerierend bearbeiten zu können, wurden quantitative und qualitative Methoden der empirischen Sozialforschung kombiniert. So konnten die Vorteile beider Forschungsansätze genutzt und ihre Nachteile durch die Ergänzung des jeweils anderen Datenerhebungsverfahrens ausgeglichen werden (vgl. dazu ausführlich Gläser/Laudel 2009: 27f.).

#### **3.1 Quantitativer Baustein**

Die dargestellte Evaluationsfrage wurde, orientiert an den fünf methodischen Prinzipien der Sozialraumorientierung,<sup>5</sup> in Teilfragen unterteilt. Diese Teilfragen wurden operationalisiert, damit die Adressat/innen die abgefragten Sachverhalte auf ihre Lebenssituation beziehen können. Dazu ein Beispiel: Die erste Evaluationsteilfrage bezog sich auf das Prinzip der Willensorientierung und lautete: „Wurden die Adressat/innen durch die fallzuständigen Fachkräfte dabei unterstützt, ihren Willen zu reflektieren und ihre Interessen zu benennen, um daraus Hilfeplanziele zu entwickeln?“ Da fallzuständige Fachkräfte ihre Adressat/innen nicht einfach nach ihrem Willen fragen, sondern im Zuge mehrerer Beratungsgespräche mit unterschiedlichen Fragetechniken eine Willenserkundung durchführen, kann diese nicht operationalisierte Frage außerhalb des Erfahrungsbereiches der Adressat/innen liegen. Daher wurde diese Evaluationssteilfrage folgendermaßen operationalisiert: „Wenn Du auf den Hilfebeginn zurückblickst, wie stark sind Deine Ideen und Vorstellungen in die Hilfestellung eingeflossen?“

Die Antwortoptionen im Erhebungsinstrument des standardisierten Fragebogens waren vorgegeben. Damit die Befragten ihre Antworten möglichst differenziert geben konnten, wurde mit mehrstufigen Endpunkt-Antwortskalen gearbeitet. Im Gegensatz zu verbalisierten Skalen, bei denen jeder Skalenpunkt mit einer verbalen Benennung versehen wird (vgl. Abb. 1), werden bei Endpunkt-Antwortskalen nur die beiden extremen Skalenpunkte und die Skalenpunkte dazwischen zur Orientierung mit aufsteigenden Zahlen versehen (vgl. Abb. 2).

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

Abbildung 1: Verbalisierte Antwortskala (eigene Darstellung).

Bei dieser Frage kannst Du eine Zahl dafür vergeben, wie stark Deine Ideen und Vorstellung zu Beginn in die Hilfestellung 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 2: Endpunkt-Antwortskala (eigene Darstellung).

Der Vorteil einer Endpunkt-Antwortskala besteht darin, dass die Befragten ihre Antwort differenzierter vornehmen können. Allerdings erforderte die Arbeit mit einer Endpunkt-Antwortskala eine gute Einführung für die Befragten anhand eines Beispiels. Die quantitativen Befragungsergebnisse wurden im Rahmen telefonischer Befragungen aufgestellt und mit der Statistiksoftware SPSS (Version 20) univariat ausgewertet (siehe dazu Brosius 2012).

### 3.2 Qualitativer Baustein

Im Rahmen der fernmündlichen Befragung wurde auch die qualitative Evaluationsmethode angewendet. Dabei handelt es sich um Expert/inneninterviews. Durch vertiefende Expert/inneninterviews mit den Adressat/innen als Expert/innen ihrer Lebenssituation wurde die Frage nach etwaigen Folgen der sozialraumorientierten Hilfestellung aus lebensweltlicher Perspektive rekonstruiert. Durch einen Pretest mit einem Kind, einem Jugendlichen und einer obsorgeberechtigten Person wurde eruiert, ob die operationalisierten Evaluationsteilfragen verständlich sind. Dieselben Fragen wurden 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 basierten auf den avisierten Arbeitsergebnissen sozialraumorientierter Hilfestellung und somit auf den konzeptionellen Grundlagen der Sozialraumorientierung. Daher wurden die qualitativen Expert/inneninterviews einer zusammenfassenden Inhaltsanalyse unterzogen. 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“ (Maring 2002: 409f.) 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 herangezogen, wengleich sie immer wieder daran überprüft und gegebenenfalls modifiziert werden.“

Induktiv wurden neue Kategorien gebildet, wenn sich die Aussagen der Befragten nicht den Kategorien zuordnen ließen, die aus den Zielen sozialraumorientierter Arbeit abgeleitet wurden, um die Relevanzsetzungen der Befragten zu berücksichtigen. Für die Durchführung der zusammenfassenden Inhaltsanalyse wurde die Auswertungssoftware *MaxQDa* (Version 10, 2012) genutzt, die es ermöglicht, die paraphrasierten Interviewpassagen jenen Kategorien zuzuordnen, mit denen sie inhaltlich korrespondieren. Anschließend wurden die den Inhaltskategorien zugeordneten paraphrasierten Interviewpassagen selektiert oder gebündelt (vgl. Abb. 3).



Abbildung 3: Zusammenfassende Inhaltsanalyse (eigene Darstellung).

## 4. Evaluationsergebnisse

Vor der Darstellung zentraler Befunde werden die Stichprobe beschrieben und die Kontextbedingungen der Interviewsituation werden reflektiert.

### 4.1 Stichprobe

Mit dem Evaluationsvorhaben wurde von Anfang an kein Anspruch auf Repräsentativität verfolgt. Im Fokus standen die subjektiven Wahrnehmungen ehemaliger Adressat/innen hinsichtlich möglicher Folgen der sozialraumorientierten Hilfestellung für ihre Lebenssituation. Um die zu befragenden ehemaligen Adressat/innen jedoch nicht willkürlich auszuwählen, wurden Zufallsstichproben gezogen.<sup>6</sup>

Dafür wurden für jeden der vier Planungsräume in einer Excel-Tabelle die Namen von Adressat/innen eingetragen, deren Hilfe zu Evaluationsbeginn beendet war. Zusätzlich enthielten die Listen Angaben zu allen Familienmitgliedern, zur Sprache, die die Personen sprechen, und ob es sich um eine Hilfe mit beauftragten Zielen (im Kinderschutzbereich) oder um eine freiwillige Hilfe (im Risiko-/Freiwilligenbereich) handelte. Für jeden der vier Planungsräume wurden zwischen Oktober 2017 und Juni 2018 vier Zufallsstichproben aus vier Listen gezogen, so dass pro Planungsraum 80 ehemalige Adressat/innen angeschrieben wurden.

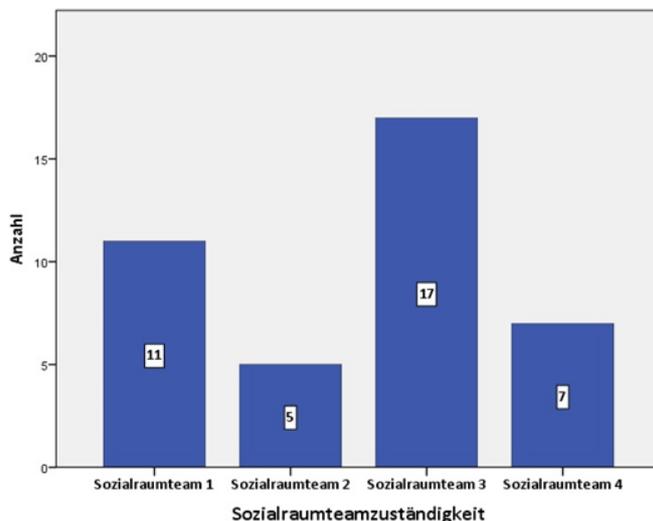


Abbildung 4: Anzahl der Befragten (eigene Darstellung).

Das Anschreiben 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. Der Brief endete mit dem Hinweis, dass die Kontaktaufnahme durch zwei Anrufe erfolgt. Der erste Anruf diente dazu, einen Gesprächstermin zu vereinbaren. Ein zweites Mal wurde angerufen, um das Gespräch zu führen. Wenn sich eine obsorgeberechtigte Person dreimal nicht erreichen ließ, wurde die Kontaktaufnahme beendet. Dies war

leider häufig der Fall. Überwiegend ließen sich die ehemaligen Adressat/innen, die im Rahmen der Zufallsstichprobenziehung ausgewählt wurden, nicht erreichen. Ein Grund dafür kann darin bestehen, dass die Menschen irritiert waren, weil sie von einer Person aus Deutschland angeschrieben und angerufen wurden. Für diese Vermutung spricht eine Änderung der Vorgehensweise bei der vierten Erhebungswelle. Aufgrund der geschilderten Vermutung wurden die ehemaligen Adressat/innen durch die Stadt Graz angeschrieben. Im Rahmen dieser Erhebungswelle konnten die meisten angeschriebenen ehemaligen Adressat/innen telefonisch erreicht werden. Insgesamt wurden 40 Personen befragt. 28 von ihnen waren im Risikobereich und zwölf erhielten eine Hilfe mit beauftragten Zielen. Abbildung vier zeigt, wie sich diese Personen über die Planungsräume verteilen.

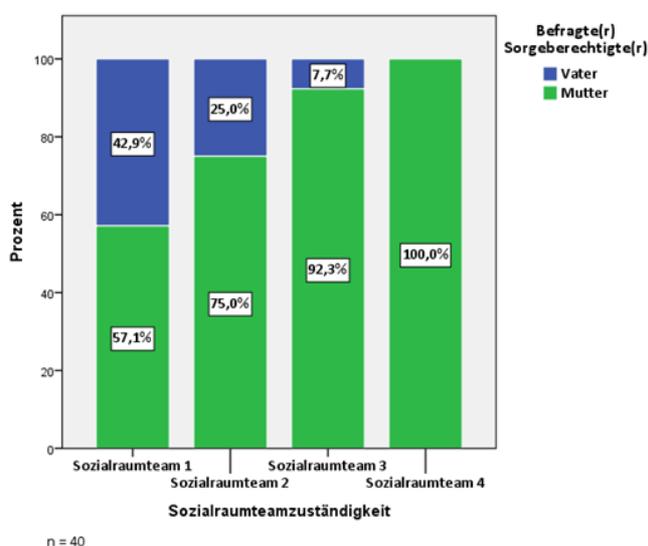


Abbildung 5: Befragte Mütter und Väter (eigene Darstellung).

Die befragten Personen waren überwiegend Mütter (vgl. Abbildung 5). Es wurden Väter ebenso wie Mütter angerufen; diese lehnten jedoch häufiger ab als Mütter oder wurden häufiger als Mütter dreimal nicht erreicht.

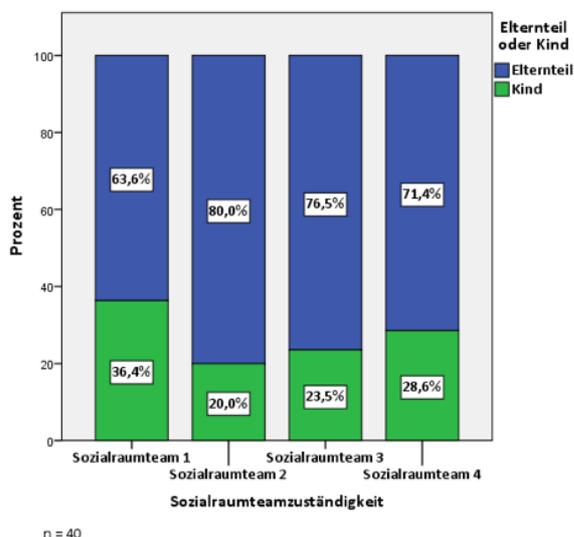


Abbildung 6: Befragte Eltern und Kinder (eigene Darstellung).

Nachdem eine obsorgeberechtigte Person die Fragen beantwortet hatte, wurde sie zum Abschluss gefragt, ob auch ihre minderjährigen Kinder an der Befragung teilnehmen würden. Dies wurde oft verneint (vgl. Abbildung 6). 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 jedem der vier Planungsräume alle Mitglieder jeweils einer Familie zu befragen. Zudem wurden auch Personen in die Evaluation einbezogen, die der deutschen Sprache nicht mächtig waren. Sie erhielten ein Anschreiben in Ihrer Erstsprache und wurden mit Hilfe eines/r Dolmetschers/in befragt. Dazu zählen ein arabisch sprechender junger Volljähriger, ein syrisch-arabisch sprechender Vater und eine englischsprechende Mutter, eine arabisch sprechende alleinerziehende Mutter und eine türkisch sprechende Mutter und ihr Sohn.

## **4.2 Reflexion der Kontextbedingungen**

Die Befragung ehemaliger Adressat/innen, die der deutschen Sprache nicht mächtig waren, erforderte die Arbeit mit Dolmetscher/innen. Hier hat es sich als vorteilhaft erwiesen, frühzeitig sowohl den Befragungszweck als auch den triangulativen Interviewleitfaden mit den Dolmetscher/innen zu besprechen. So ließ sich klären, welche Begriffe – wie bspw. der Terminus Hilfeplan – in einer anderen Sprache nicht existieren und welche alternativen Begriffe es gibt, die zumindest eine große semantische Nähe aufweisen.

Dass die Rücklaufquote über ein Anschreiben durch die Stadt von Anfang an hätte höher ausfallen können, wurde vorhergehend bereits erwähnt. Im Vergleich zu persönlichen Befragungen hatte die Durchführung in fernmündlicher Form Vor- und Nachteile. Folgende Vorteile können benannt werden:

- Hohe zeitliche Flexibilität für die Befragten: Bei einer kurzfristigen Absage konnte zügig ein neuer Telefontermin vereinbart werden und der Interviewer musste nicht weggeschickt werden oder stand vor verschlossener Tür.
- Geringer Einsatz personeller und zeitlicher Ressourcen: Es wurde nur ein Interviewer benötigt, der nicht mobil sein musste. Zudem entfielen die Akquisition und Schulung von Interviewer/innen, deren Arbeit auch zu kontrollieren gewesen wäre.

Als nachteilig haben sich folgende Aspekte erwiesen:

- Obwohl den Befragten die Möglichkeit von Videotelefonie gestützten Interviews via Skype angeboten wurde, nahm nur eine Befragte diese Möglichkeit wahr. In den restlichen 39 fernmündlichen Interviews war es somit nicht möglich, nonverbale Aspekte (Mimik, Gestik etc.) zu berücksichtigen.
- Die fernmündliche Kommunikation verlangsamte einen vertrauensbasierten Beziehungsaufbau zwischen Interviewer und Befragten.

## 5. Darstellung zentraler Befunde

Die Darstellung zentraler Evaluationsbefunde erfolgt entlang der Oberthemen des triangulativen Fragebogens: Hilfebeginn, Hilfeverlauf, Hilfebeendigung und Verbesserungsvorschläge der Befragten.

### 5.1 Hilfebeginn

Wie vorhergehend dargestellt, wurde den Befragten dieselbe Frage einmal offen und einmal geschlossen gestellt. Zu Beginn wurde den 28 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 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.“

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.

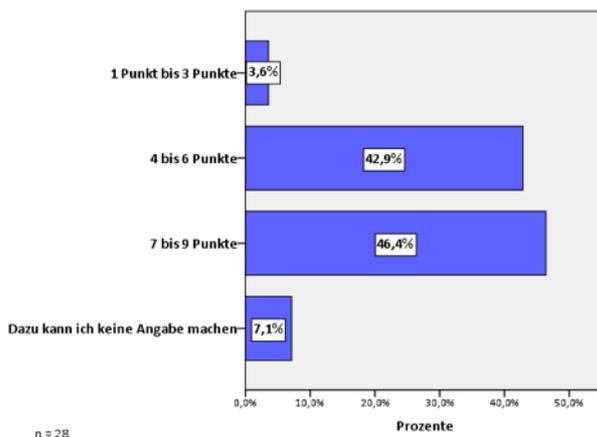


Abbildung 7: Willensorientierung (eigene Darstellung).

Mit 46,4 % haben sich fast die Hälfte der Befragten im *hohen Punktbereich* verortet. Diese Befragten führten aus, dass Erstgespräche an für sie vertrauten Orten als Heimspiel durchgeführt wurden und zu den genannten Ideen für sie sinnvolle Umsetzungs- und Unterstützungsvorschläge seitens der fallzuständigen Fachkraft formuliert wurden. Bei diesen Gesprächen erlebten es befragte erwachsene Personen als positiv, dass ihnen verständliche Fragen gestellt wurden und dass sie das Gefühl hatten, Ungewolltes explizit formulieren zu dürfen.

Kinder und Jugendliche, die an Erstgesprächen teilnahmen, haben höfliche Umgangsweisen und geringe Wartezeiten als positiv erlebt. Insbesondere bei herausfordernden Beziehungen zwischen Elternteilen und Kindern wurde eine neutrale Vermittlungskompetenz der fallzuständigen Fachkraft als Stärke bei der Erstgesprächsführung benannt.

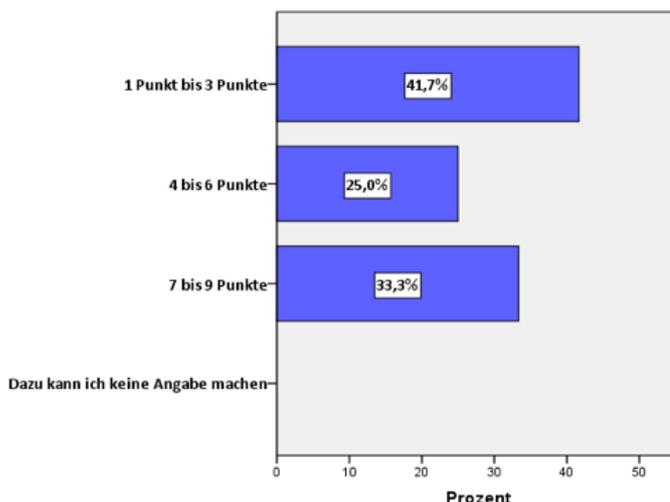
42,9 % der Befragten haben vier, fünf oder sechs Punkte vergeben. In diesem *mittleren Punktbereich* finden sich befragte Erwachsene, die die Erstgesprächshäufigkeit als belastend empfanden und die den Eindruck hatten, geäußerte Unterstützungsideen führten nicht zur entsprechenden Hilfestellung. Ferner hatte eine Mutter den Eindruck, aufgrund ihrer Kinderlosigkeit könne sich die fallzuständige Fachkraft nicht angemessen in die Familiensituation hineinversetzen. Einem befragten Vater erschloss sich der Zweck der Erstgespräche nicht, weil die Gesprächsergebnisse in seinen Augen so lange hypothetisch blieben, bis eine Entscheidung im Sozialraumteam gefallen war. Darüber hinaus wurden die Erstgespräche von einer befragten Mutter als Mittel erlebt, mit dem vorab durch die Fachkräfte festgelegte Ziele durchgesetzt wurden.

Im *unteren Punktbereich* finden sich 3,6 % der Befragten. Auf die Zielentwicklung im Rahmen der Erstgespräche bezog sich ein befragter Vater, um seine Vergabe von einem Punkt zu begründen: Die Anforderungen an die Zielformulierung erschienen ihm als zu komplex. Eine befragte Mutter konnte nicht verstehen, wieso ihrem minderjährigen Sohn Freiwilligkeit im Hinblick auf die Hilfestellung eingeräumt wurde. Befragte, die zu dieser Frage *keine Angabe* machen konnten, waren Kinder oder Jugendliche und haben dies damit begründet, an den Erstgesprächen zur Zielentwicklung nicht beteiligt gewesen zu sein.

Den 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?“

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



n = 12

Abbildung 8: Verständlichkeit (eigene Darstellung).

Jene 33,3 % der Befragten, die sich im *hohen Punktbereich* verorteten, taten dies aufgrund verständlich formulierter beauftragter Ziele bzw. Auflagen und weil sie die Notwendigkeit dieser beauftragten Ziele bzw. Auflagen anerkannten.

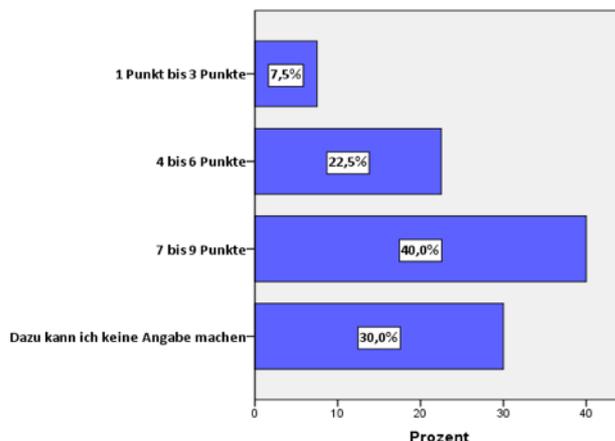
Die Vergabe von *vier, fünf oder sechs Punkten* begründeten befragte Erwachsene mit der reduzierten Berücksichtigung ihrer elterlichen Interessen. Im *unteren Punktbereich* finden sich Befragte, die die beauftragten Ziele bzw. die Auflagen als unpassend für die Bedürfnisse ihrer Kinder wahrgenommen haben. Zudem finden sich hier Befragte, die die beauftragten Ziele bzw. die Auflagen wegen unzureichenden Sprachkenntnissen oder aufgrund von verwendeten Fachtermini inhaltlich nicht verstanden haben.

## 5.2 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?“

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 = 40

Abbildung 9: Aktivierung (eigene Darstellung).

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

40 % der Befragten verorteten sich im *hohen Punktbereich*. Ein Grund dafür war die Wahrnehmung, von den Fachkräften zur Zielumsetzung befähigt worden zu sein. Ferner wurde eine hohe Punktvergabe damit begründet, keinen Zielumsetzungsdruck erlebt zu haben. Ambivalent wurde die Arbeitsteilung mit falldurchführenden Fachkräften bei der Zielumsetzung wahrgenommen. Das Erleben einer Ausgewogenheit zwischen Unterstützungszielen, deren Erreichung durch die Hilfe der falldurchführenden

Fachkräfte ermöglicht wurde, und Aktivierungszielen,<sup>7</sup> deren Erreichung die Adressat/innen allein umsetzten, führte einerseits zu einer Verortung im hohen Punktbereich. Es finden sich andererseits im hohen Punktbereich aber auch Befragte, die ausführten, die Ziele überwiegend eigenständig umgesetzt zu haben, dies jedoch nicht als hilfreich, sondern als belastend erlebten.

Jene 22,5 % der Befragten, die *vier, fünf oder sechs Punkte* vergaben, erläuterten, aufgrund von Personalfuktuation ihre Situation und vereinbarte Hilfeplanziele neuen fallzuständigen Fachkräften erneut erklärt haben zu müssen. Ferner war es für Mütter unverständlich, wieso die fallzuständige Fachkraft nicht die Zielrichtung vorgab, sondern sich immer wieder danach erkundigte, wie sie die Ziele umsetzen wollen. Zudem fand eine Verortung im mittleren Punktbereich statt, wenn erwachsene Befragte manche der vereinbarten Ziele nicht erfüllt sahen, wofür sie Fachkräfte verantwortlich machten.

Unter den 7,5 % der Befragten, die *einen, zwei oder drei Punkte* vergaben, finden sich erwachsene Personen, die die Zielformulierung als zu komplex wahrgenommen haben und die Zielumsetzung anschließend als schwierig empfanden, weil ihre Lebenssituation in ein vorgefertigtes Zielverständnis gepresst worden sei. Andere gaben an, angefragte „Familienhilfen“ – bspw. bei der Unterbringung ihrer Kinder während eines Krankenhausaufenthaltes – nicht zeitnah erhalten zu haben. Zudem äußerten Personen Unzufriedenheit mit dem Aufenthalt in einem Frauenhaus. Insbesondere Kinder und Jugendliche machten zu der Frage nach der Eingebundenheit in die Zielumsetzung *keine Angabe*, weil sie die Hilfeplanziele entweder nicht kannten oder angegeben haben, diese seien von ihren Eltern umgesetzt worden.

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

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.

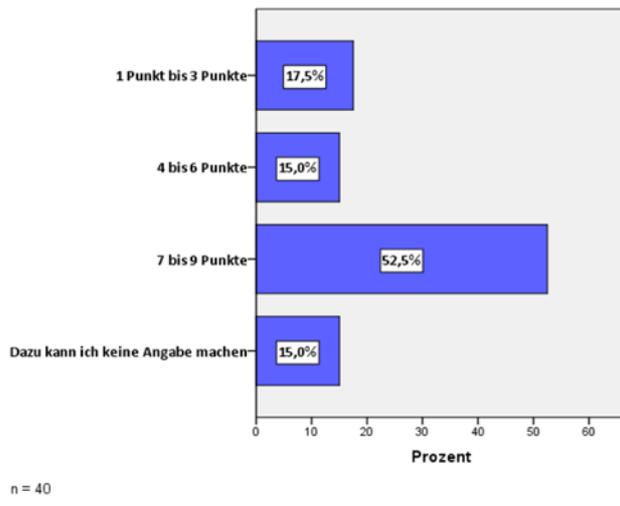


Abbildung 10: Erreichbarkeit (eigene Darstellung).

Mit 52,5 % haben sich mehr als die Hälfte der Befragten im *hohen Punktbereich* verortet. Als Begründung wurde von diesen Befragten nicht nur die gute Erreichbarkeit der fallzuständigen Fachkraft positiv hervorgehoben, sondern auch der Informationsaustausch zwischen fallzuständiger und falldurchführender Fachkraft. Das Angebot fallzuständiger Fachkräfte, sich bei ihnen melden zu können, sollte es zu Schwierigkeiten mit den falldurchführenden Fachkräften kommen, wurde ebenfalls als unterstützend erlebt.

Im *mittleren Punktbereich* finden sich 15 % der Befragten. Sie gaben an, keine regelmäßigen Besprechungstermine mit der fallzuständigen Fachkraft erhalten zu haben, aber eine telefonische Erreichbarkeit sei möglich gewesen. Ferner wurde die Vergabe von vier, fünf oder sechs Punkten damit begründet, auf Anrufe keine Rückrufe erhalten zu haben.

Die 17,5 % der Befragten, die *einen, zwei oder drei Punkte* vergaben, führten dazu aus, dass sowohl die Vereinbarung persönlicher als auch telefonischer Termine mit der fallzuständigen Fachkraft nicht möglich gewesen sei. *Keine Angaben* zu dieser Frage haben Kinder und Jugendliche gemacht, die angaben, nicht im Kontakt mit einer fallzuständigen Fachkraft vom Jugendamt gestanden zu haben.

Die letzte Frage dieses Themenbereichs fokussierte die Zusammenarbeit mit den Träger-Mitarbeiter/innen<sup>8</sup>: „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 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.

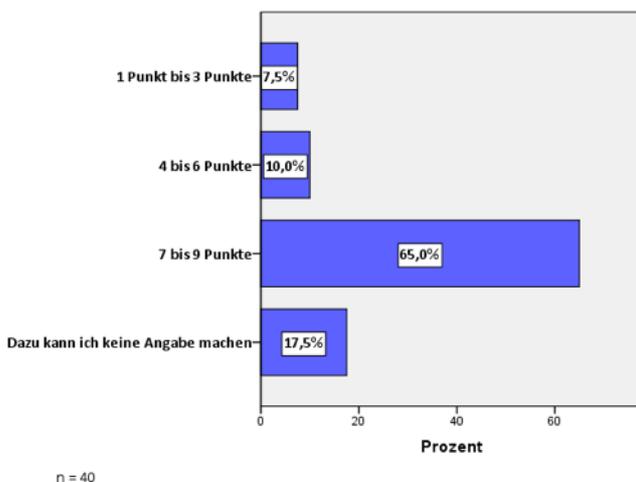


Abbildung 11: Zusammenarbeit (eigene Darstellung).

Jene 65 % der Befragten, die sich im *hohen Punktbereich* verorteten, empfanden es als förderlich für die Hilfedurchführung, dass die Träger-Mitarbeiter/innen Vertrauen zu ihren Kindern aufbauen konnten. Sowohl Jugendliche als auch Mütter hoben konkrete Hinweise für die Bewältigung von Alltagsaufgaben durch die Mitarbeiter/innen der privaten Einrichtungen als positiv hervor, die auch nach der Hilfebeendigung weiter erfragt werden können. Die Möglichkeit, kritisches Feedback geben zu können, war ebenfalls ein Grund für eine hohe Punktvergabe. Auch der Nutzen fallunspezifischer Ressourcen im Rahmen der Hilfedurchführung führte zu einer Vergabe von sieben, acht oder neun Punkten.

Im *mittleren Punktbereich* finden sich 10 % der Befragten, die mit der Zusammenarbeit mit ehrenamtlichen Helfer/innen zwar zufrieden waren, deren Einsatz jedoch auf Sparmaßnahmen zurückführten. Außerdem gaben die Befragten an, nicht zu wissen, welcher Inhalt sich hinter dem Begriff „flexible Hilfe“ verbirgt, weshalb sie nicht gewusst hätten, was sie eigentlich von den Mitarbeiter/innen der privaten Einrichtungen erwarten können.

Unter den 7,5 % jener Befragten, die *einen, zwei oder drei Punkte* vergaben, befinden sich Mütter, die die Kompetenz von Trägermitarbeiterinnen durch deren Kinderlosigkeit beeinflusst sahen. Befragte, die zu dieser Frage *keine Angabe* gemacht haben, begründeten dies damit, sich nicht mehr an die Zusammenarbeit mit den Trägermitarbeiter/innen erinnern zu können oder keinen Kontakt mit Mitarbeiter/innen der privaten Einrichtungen gehabt zu haben.

### 5.3 Hilfebeendigung

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 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.“

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.

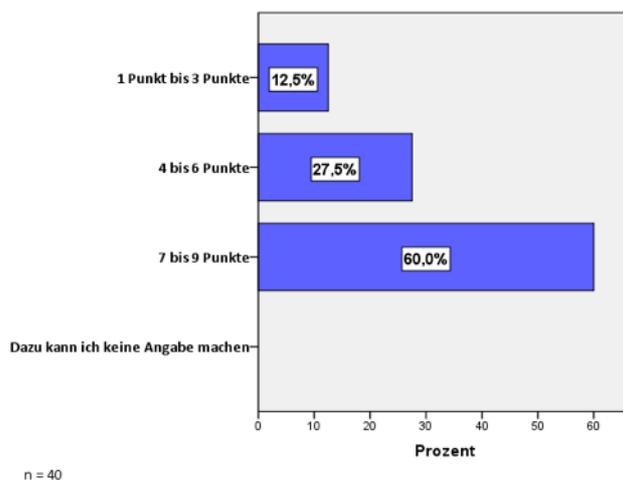


Abbildung 12: Hilfeergebnis (eigene Darstellung).

*Hohe Punktvergaben* wurden von 60 % der Befragten aufgrund von Nachsorgestrukturen zur weiteren Stabilisierung des familiären Zusammenlebens und wegen der guten Versorgung ihrer Kinder während einer Notsituation in Pflegefamilien vorgenommen.

Im *mittleren Punktbereich* finden sich 27,5 % der befragten Eltern, die u.a. angaben, von ihnen angefragte Hilfen – mit denen sie insgesamt zufrieden waren – letztlich nur aufgrund eigener Hartnäckigkeit erhalten zu haben. Zudem hoben Befragte, die vier, fünf oder sechs Punkte vergaben, hervor, das Hilfeergebnis eigenaktiv erreicht zu haben. Darüber hinaus fand eine Verortung im mittleren Punktbereich statt, wenn die Nachhaltigkeit des Hilfeergebnisses durch erneute familiäre Krisen als begrenzt eingeschätzt wurde oder die Hilfestellungen als nicht bedarfsdeckend empfunden wurden.

*Geringe Punktzahlen* wurden von 12,5 % der Befragten vergeben, wenn falldurchführende Fachkräfte als parteilich erlebt wurden. Eine Mutter kritisierte zudem die Fokussierung auf Selbsthilfe als nicht passend zu ihrer psychischen Erkrankung. Außerdem wurde geringe Punktvergabe mit fehlenden Nachsorgestrukturen begründet.

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 / konnten, die im Alltag hilfreich sind.“

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

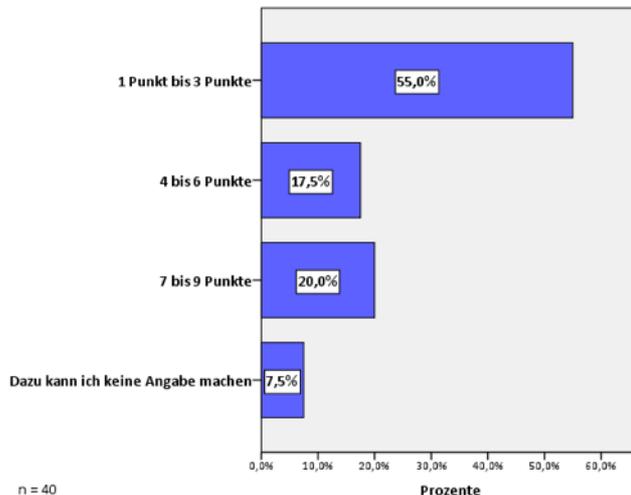


Abbildung 13: Soziale Kontakte (eigene Darstellung).

Jene 20 % der Befragten, die *sieben, acht oder neun Punkte* vergaben, wiesen auf ihre Teilnahme an fallübergreifenden Angeboten hin, durch die sie Personen in ähnlichen Lebenssituationen kennenlernten. Ein befragter Jugendlicher berichtete davon, sich bei seinem Betreuer auch nach der Hilfe nach Kontakten zu für ihn hilfreichen Personen erkundigen zu können.

Im *mittleren Punktbereich* finden sich 17,5 % der Befragten. Sie wiesen darauf hin, im Rahmen der Hilfe keine neuen sozialen Kontakte geknüpft zu haben, hoben aber die Aufrechterhaltung des Kontaktes zur fallzuständigen Fachkraft als hilfreich für ihren Alltag hervor. Zudem finden sich im mittleren Punktbereich Mütter, die zwar neue soziale Kontakte durch die Hilfestaltung knüpften, diese aber aufgrund ihrer familiären Aufgaben nicht pflegen können.

Im *unteren Punktbereich* befinden sich 55 % der Befragten. Sie teilten mit, im Rahmen der Hilfe keinerlei neue soziale Kontakte geknüpft zu haben. 7,5 % der Befragten machten zu dieser Frage *keine Angabe*, weil sie angaben, sich nicht erinnern zu können, ob sie Kontakte zu Personen in ähnlichen Lebenssituationen im Rahmen der Hilfe geknüpft haben.

## 5.4 Verbesserungsvorschläge

Die Befragten wurden abschließend nach Verbesserungsvorschlägen gefragt. Mehrere Befragte empfahlen einen intensiveren Kontakt zwischen den fallzuständigen Fachkräften und ihren Adressat/innen. Um das Image der Kinder- und Jugendhilfe zu verbessern und über das Leistungsspektrum in Graz aufzuklären, wurde der Hinweis

gegeben die Öffentlichkeitsarbeit zu intensivieren. Dass Hilfestellungsmöglichkeiten von dem Leistungsspektrum der privaten Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen abhängen würden, empfanden zwei Befragte als nicht fair. Eine dieser Personen hob die Möglichkeit hervor, planungsraum-übergreifend zu kooperieren, damit Hilfestellungen nicht wohnortabhängig sind und Lebensbereiche junger Menschen in unterschiedlichen Planungsräumen berücksichtigt werden können. Eine andere Mutter bezog sich mit ihrem Verbesserungsvorschlag auf die zeitliche Dimension der Hilfestellung. Sie empfahl, Entscheidungen zügiger zu fällen, als es die aktuelle einwöchige Sitzungsfolge der Sozialraumteams zulässt.

## 5.5 Zwischenfazit

Die dargestellten Ergebnisse lassen sich folgendermaßen zusammenfassen. 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 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 ist, 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 wurden;
- die willensorientierte Vorgehensweise bei minderjährigen Kindern bzw. Jugendlichen als nicht sinnvoll beurteilt wurde;
- beauftragte Ziele bzw. Auflagen inhaltlich nicht verstanden wurden;
- 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 Mitarbeiter/innen der privaten Einrichtungen eine starke Fluktuation herrschte;
- 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.

## 6. Rückschlüsse aus den Evaluationsergebnissen

Diese Ergebnisse wurden den Führungskräften der Grazer Kinder- und Jugendhilfe im Rahmen eines Workshops vorgestellt.<sup>9</sup> Anschließend wurden drei Arbeitsgruppen gebildet. Die Teilnehmer/innen waren für verschiedene Planungsräume in unterschiedlichen Funktionen zuständig. Sie erhielten folgenden Arbeitsauftrag: „Bitte nennen Sie Themen aus den Evaluationsergebnissen, an denen Sie persönlich interessiert sind und an denen Sie weiterarbeiten wollen.“

Anschließend stellten die Gruppen ihre ermittelten Themen vor, die sie zukünftig bearbeiten wollen. Durch ein *Clustering* wurde abschließend beschlossen, die folgenden Themen zu bearbeiten:

- Fachbegriffe sollen vermieden oder den Adressat/innen alltagssprachlich erklärt werden. Die Abläufe und Kooperationsprozesse im Sozialraumteam sollen im Sinne einer Prozessklärung den Adressat/innen zu Hilfebeginn schlüssig, transparent und nachvollziehbar erläutert werden. Klarwerden soll, wer für die Hilfgewährung zuständig ist, welcher Zeitraum zwischen dem Erstgespräch und dem

Hilfebeginn liegt und wie die Verantwortungsaufteilung zwischen den fallzuständigen und den falldurchführenden Fachkräften gestaltet ist.

- Familienhilfen im Notfall wurden in dieser Begrifflichkeit häufig von Adressat/innen in den Befragungen thematisiert. Hier wird eruiert, inwiefern „Nothilfen“ vorhanden bzw. optimierbar sind.
- Der Grad der Selbstaktivierung der Adressat/innen soll gehalten bzw. gestärkt werden, auch wenn diese das gegebenenfalls kritisch sehen. Einigkeit besteht über den Anspruch, die Arbeit weiterhin am zweiten Handlungsprinzip (aktivierender Arbeitsansatz) der Sozialraumorientierung auszurichten, auch wenn die Adressat/innen ihr Unverständnis über die Verantwortung, die sie für manche Aufgaben bei der Hilfeerbringung übernehmen sollen, in den Evaluationsergebnissen zu erkennen gaben.
- Die Erreichbarkeit der Mitarbeiter/innen des Jugendamts soll verbessert werden. Denkbar wäre die Nutzung von Dienst-Smartphones oder -Tablets.
- Die Öffentlichkeitsarbeit soll intensiviert werden, um über die Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe zu informieren.
- Summative Adressat/innenbefragung nach Beendigung der Hilfe, um aufzudecken zu welchen intendierten und zu welchen nicht intendierten Folgen die Hilfedurchführung in den Lebenswelten geführt hat.

## **7. Fazit**

In diesem Beitrag lag der Fokus auf einer Darstellung der Evaluationsergebnisse einer Untersuchung, die von Oktober 2017 bis zum Oktober 2018 von der Hochschule Niederrhein durchgeführt wurde. Ein Fachbeitrag, in dem die Ergebnisse kritisch-reflexiv vor dem Hintergrund des Fachdiskurses über Sozialraumorientierte Arbeit interpretiert werden, ist in Arbeit.

Es entspricht der Haltung des Amtes für Jugend und Familie, Eltern und, soweit dies möglich und sinnvoll ist, auch die Kinder der leistungsberechtigten Menschen, in den Prozess der Hilfeplanung und Hilfestaltung aktiv miteinzubinden. So lag es nahe, bei der Evaluation auch Kinder und Jugendliche zu befragen. Die Ergebnisse der Klient/innenbefragung ermöglichen dem Amt für Jugend und Familie der Stadt Graz, seinen kontinuierlichen Weiterentwicklungs- und Verbesserungsprozess partizipativ – unter Einbindung der leistungsberechtigten Menschen – zu gestalten: Damit Hilfen jene Folgen entfalten können, die gewollt und intendiert sind.

Daher wird die Evaluation der sozialraumorientierten Hilfestaltung in Graz künftig regelmäßig und dauerhaft durchgeführt.

## Verweise

<sup>1</sup> Ein Sozialraumteam ist ein organisationsübergreifendes, multiprofessionelles Team, in dem die Fachkräfte des regionalen Jugendamts und einer Arbeitsgemeinschaft privater Kinder- und Jugendhilfeträger (ARGE) in einem Planungsraum dauerhaft fallspezifisch, fallunspezifisch und fallübergreifend kooperieren.

<sup>2</sup> Private Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen (p.E.) sind gem. § 7, Abs. 1 des Steiermärkischen Kinder- und Jugendhilfegesetz (StKJHG, 7,1; LGBl. Nr. 63/2018) Organisationen, denen vom Kinder- und Jugendhilfeträger (vormals öffentlicher Jugendwohlfahrtsträger) bestimmte Aufgaben der Kinder- und Jugendhilfe übertragen wurden. Private Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen wurden vor 2013 (Gesetzesänderung mit 31.12.2013) „freie Jugendwohlfahrtsträger“ genannt. In Deutschland ist der Begriff „Freie Träger“ gebräuchlich. Das den p.E. zur Umsetzung ihrer Aufgaben zur Verfügung gestellte Budget wird umgangssprachlich noch Trägerbudget genannt.

<sup>3</sup> Das Trägerbudget ist Teil des Sozialraumbudgets und beinhaltet neben den Personalkosten auch Sonderkosten für die Einzelfallarbeit sowie Kosten für fallunspezifische und fallübergreifende Arbeit. Das Sozialraumbudget beinhaltet das Trägerbudget und auch noch sämtliche Kosten für Volle Erziehung (Pflegeplatzunterbringungen, institutionelle Unterbringungen) und Kostenzuschüsse.

<sup>4</sup> Das Verfahren der kollegialen Beratung wird bei Budde/Früchtel/Cyprian (2013: 99) umfassend dargestellt.

<sup>5</sup> Nach Hinte (2006) sind diese fünf Prinzipien: „1. Ausgangspunkt jeglicher Arbeit sind der Wille / die Interessen der leistungsberechtigten Menschen (in Abgrenzung zu Wünschen oder naiv definierten Bedarfen). 2. Aktivierende Arbeit hat grundsätzlich Vorrang vor betreuender Tätigkeit. 3. Bei der Gestaltung der Hilfe spielen personale und sozialräumliche Ressourcen eine wesentliche Rolle. 4. Aktivitäten sind immer zielgruppen- und bereichsübergreifend angelegt. 5. Vernetzung und Integration der verschiedenen sozialen Dienste sind Grundlage für funktionierende Einzelfallhilfe“ (ebd.: 9).

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> Die Begriffe Unterstützungs- und Aktivierungsziele wurden nicht von den Befragten genutzt. Sie werden hier verwendet, um die von den Befragten dargestellte Balance zwischen einer Anleitung zur Zielumsetzung (Aktivierung) und der Unterstützung bei der Zielumsetzung darzustellen.

<sup>8</sup> Der Begriff Träger wird hier zu Gunsten der leichteren Lesbarkeit umgangssprachlich verwendet zur Bezeichnung von privaten Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe (vgl. Endnote 2).

<sup>9</sup> Eine weitere Reflexionsschleife – Rückkoppelung der Ergebnisse an alle Mitarbeiter/innen – erfolgt noch.

## Literatur

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

Budde, Wolfgang/Früchtel, Frank/Cyprian, Gudrun (2013): Sozialer Raum und Soziale Arbeit. Fieldbook: Methoden und Techniken. 3. überarb. Aufl. Wiesbaden: VS Verlag.

Flick, Uwe (2009): Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung. 2. Aufl. Reinbeck: Rowohlt.

Fürst, Roland /Hinte, Wolfgang (Hg.) (2014): Sozialraumorientierung. Ein Studienbuch zu fachlichen, institutionellen und finanziellen Aspekten. Facultas: Wien.

Gläser, Jochen/Laudel, Grit (2009): Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse als Instrumente rekonstruierender Untersuchungen. 3. überarb. Aufl. Wiesbaden: VS Verlag.

Hinte, Wolfgang (2006): Geschichte, Quellen und Prinzipien des Fachkonzepts „Sozialraumorientierung“ (Einleitung). In: Budde, Wolfgang/Früchtel, Frank/Hinte, Wolfgang (Hg.): Sozialraumorientierung. Wege zu einer veränderten Praxis. Wiesbaden: VS Verlag, S. 7–21.

Mayring, Peter (2002): Einführung in die qualitative Sozialforschung. 5. überarb. und neugestaltete Aufl. Weinheim u.a.: Beltz.

Noack, Michael (2015): Sozialraumorientierte Weiterentwicklung der Hilfen zur Erziehung. In: Zeitschrift für Kindschaftsrecht und Jugendhilfe, 10. Jahrgang, 3/2015, S. 97–104.

Stadt Graz (2017): Sozialraumorientierung. Unser Konzept für Soziale Arbeit. <http://www.graz.at/cms/beitrag/10230048/4194118> (05.07.2017).

StKJHG – Gesetz über die Hilfen für Familien und Erziehungshilfen für Kinder und Jugendliche (Steiermärkisches Kinder- und Jugendhilfegesetz), LGBl. Nr. 63/2018. Abrufbar unter: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=LrStmk&Gesetzesnummer=20001012> (19.02.2019).

## Über die AutorInnen



Edith Sandner-Koller

[Edith.sandner-koller@stadt.graz.at](mailto:Edith.sandner-koller@stadt.graz.at)

Leitet die Kinder- und Jugendhilfeplanung im Amt für Jugend und Familie der Stadt Graz. Nebenberuflich ist sie tätig als Trainerin für sozialraumorientierte Arbeit und Lektorin an der Fachhochschule Burgenland, Department Soziales. Ihre Schwerpunktthemen sind: Fortbildung, Kinderschutz, Pflegekinderhilfe und Organisationsentwicklung.



Mag.a Eva Weiland

[Eva.weiland@stadt.graz.at](mailto:Eva.weiland@stadt.graz.at)

Sozialarbeiterin im Bereitschaftsdienst des Amtes für Jugend und Familie der Stadt Graz. Berufsbegleitend studierte sie Pädagogik mit dem Schwerpunkt Erwachsenenbildung. Bis Oktober 2017 war sie in der Sprengelsozialarbeit tätig, seither arbeitet sie im Bereitschaftsdienst. Die Schwerpunkte ihrer Arbeit sind Kinderschutz und Krisenintervention.



Dr. Michael Noack

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

Sozialarbeiter und Professor für Methoden der Sozialen Arbeit mit dem Schwerpunkt Gemeinwesenarbeit/Quartiermanagement am Fachbereich Sozialwesen der Hochschule Niederrhein. Seine Arbeitsschwerpunkte sind Sozialräumliche Organisations- und Netzwerkentwicklung, qualitative und quantitative Methoden der empirischen Sozialforschung sowie interdisziplinäre Netzwerkforschung.