

Qualität durch Evaluation?

Hintergrund und Erfahrungen aus einer Evaluation der sozialen Dienste des Caritasverbandes Luxemburg

1. Qualität in der sozialen Arbeit

Ein schon seit langem zu erkennender Prozeß verändert kontinuierlich die soziale Arbeit: Die Maßnahmen der Sozialarbeit/Sozialpädagogik verändern sich tendentiell vom Eingriff zur Dienstleistung; anstelle von Maßnahmen für Randgruppen, die sich an Defiziten orientieren, stehen heute Angebote für breite Bevölkerungsgruppen im Vordergrund.

Maßnahmen der Sozialarbeit/Sozialpädagogik werden immer weniger im Sinne einer karitativen, humanitären oder religiösen Verpflichtung initiiert, sondern die Träger sozialer Arbeit offerieren breitgefächerte soziale und erzieherische Dienstleistungen im Auftrag des Sozialstaates. Diese Dienstleistungen haben zusehends den Rang eines allgemeinen Hilfs- und Erziehungssystems erhalten und sind dadurch in den Mittelpunkt des gesellschaftlichen Interesses gerückt.

Sozialpädagogische Einrichtungen beschäftigen zunehmend ausgebildete Fachkräfte in kostenaufwendigen Dienstleistungen für spezifische Klientengruppen. Dadurch ist die Finanzierung dieser Dienstleistungen immer mehr an Nutzungsentgeldern, Pflegesätzen, Sponsoring und Steuermitteln orientiert; die Eigenleistung der Träger (durch Spenden oder Vermögen) als Finanzierungsgrundlage sozialer Maßnahmen ist weitestgehend in den Hintergrund getreten. Während in Zeiten wirtschaftlichen Wachstums auf zunehmend komplexere gesellschaftliche Problemlagen mit einer quantitativen Ausweitung des vorhandenen Angebots reagiert werden konnte, wird dies heute angesichts leerer Staats- und

Gemeindekassen immer schwieriger. Nicht zuletzt durch den ökonomischen Druck müssen sich daher Träger und Institutionen mehr und mehr der Diskussion hinsichtlich der Effektivität und Effizienz der eingesetzten Mittel (Methoden, Ressourcen, Fachpersonal) stellen. Die mangels spezifisch sozialpädagogischer Modelle aus der Betriebswirtschaft entliehenen Überlegungen zur Qualitätsentwicklung und -sicherung (outputorientierte Steuerungsmodelle, Europäische Industrienorm für Dienstleistungen -DIN/ISO 9004/2) wurden in den letzten Jahren heftig diskutiert. Begriffe wie „Kundenorientierung“, „dezentrale Ressourcenverantwortung“, „Controlling“, und „Budgetierung“ führten aber - darin sind sich selbst die schärfsten Kritiker dieser Modelle einig - zumindest dazu, die Diskussion über Qualität in der sozialen Arbeit nicht mit dem Pauschalverweis auf die Einzigartigkeit der Helfer-Klientenbeziehung abzulehnen, sondern sie unter facheigenen Gesichtspunkten mitzugestalten. Während sich bislang oft auf dem guten Glauben ausgeruht wurde, daß die von anerkannten Trägern aus menschenfreundlichen Motiven eingesetzten Mittel schon etwas bewirken werden (vgl. SCHERRER 1995 in: BMFSFJ (3) 1996), wird in der sozialen Arbeit zunehmend nach der Wirkung bei den Nutzern und damit nach der Qualität der Maßnahme gefragt.

Wie aber kann Qualität überprüfbar gemacht werden? Während sich in der industriellen Produktion leicht quantitative Kriterien finden lassen, aus denen Standards zur objektiven Beurteilung abgeleitet werden können, gilt es, Qualität in der sozialen Arbeit als diskursiven Prozeß zwischen allen Beteiligten (Klienten, Mitarbeitern, Verbände, Träger, Fachwissenschaftler, Geldgeber,