



# Bericht zur Prozess-Evaluation des Projekts

## **Bremer Beratungs- und Beschwerdebüro für Erziehungshilfen**

### **Verantwortliche für die Evaluation**

Die Studierenden des Studiengangs Soziale Arbeit B.A., 3.Semester:

***Britta Dehn***

***Frederik Döll***

***Silke Kniefs***

***Denise Möller***

### **Begleitung und Unterstützung der Evaluation:**

Prof. Dr. ***Sabine Wagenblass***

Prof. Dr. ***Can Aybek***

Bremen, im April 2015

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe</b> .....	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Das Projekt BeBeE</b> .....	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Evaluation</b> .....	<b>6</b>
4.1	<b>Evaluierende</b> .....	<b>7</b>
4.2	<b>Auftrag und Zielsetzung</b> .....	<b>7</b>
4.3	<b>Methodisches Vorgehen bei der Datenerhebung</b> .....	<b>8</b>
4.4	<b>Methodisches Vorgehen bei der Daten- und Inhaltsanalyse</b> .....	<b>9</b>
4.4.1	Framework Analysis nach Ritchie .....	9
4.4.2	Partizipationspyramide nach Straßburger und Rieger und ihre Modifikation .....	11
4.4.2.1	Vorstufen der Partizipation .....	12
4.4.2.2	Stufen der Partizipation .....	13
<b>5</b>	<b>BeBeE aus unterschiedlicher Sicht – Akteursgruppen</b> .....	<b>15</b>
5.1	<b>Perspektive Ehrenamtliche</b> .....	<b>15</b>
5.1.1	Motivation für das Ehrenamt .....	15
5.1.2	Vorstufen der Partizipation.....	16
5.1.3	Stufen der Partizipation.....	17
5.1.4	Kritik und Verbesserungsvorschläge .....	17
5.2	<b>Perspektive Nutzer*innen</b> .....	<b>18</b>
5.2.1	Problemlage der Nutzer*innen vor Kontaktaufnahme .....	18
5.2.2	Vorstufen der Partizipation.....	20
5.2.3	Stufen der Partizipation.....	21
5.2.4	Kritik und Verbesserungsvorschläge .....	22
<b>6</b>	<b>Relevanz des BeBeE in der Kinder- und Jugendhilfe aus Sicht der Nutzer*innen</b> .....	<b>23</b>
<b>7</b>	<b>Empfehlungen für die strukturelle Weiterentwicklung des BeBeE</b> .....	<b>27</b>
<b>8</b>	<b>Resümee</b> .....	<b>29</b>

<b>9</b>	<b>Quellenverzeichnis.....</b>	<b>31</b>
<b>10</b>	<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>32</b>
<b>11</b>	<b>Anhang .....</b>	<b>33</b>
11.1	Leitfaden Ehrenamtliche .....	33
11.2	Leitfaden Nutzer*innen .....	36

## 1 Einleitung

Im Sommersemester 2014 hat im Rahmen der „Reading Week“ an der Hochschule Bremen eine Veranstaltung mit dem „Bremer Beratungs- und Beschwerdebüro für Erziehungshilfen“, kurz BeBeE genannt, stattgefunden. Dabei ist die als Projekt konzipierte Arbeit des BeBeE vorgestellt und die Notwendigkeit von Ombudsstellen allgemein und insbesondere für Bremen erörtert worden.

Angeregt durch diese Veranstaltung haben vier Studierende des Studiengangs Soziale Arbeit B.A. der Hochschule Bremen ihr Interesse bekundet, ihre Prüfungsleistung im Modul Empirie II für eine Evaluation des BeBeE zu nutzen und damit die Anfangsphase des Projektes empirisch zu begleiten.

Für ein Modellprojekt wie dem BeBeE und dessen zukünftige Ausrichtung ist eine Evaluation der bisher geleisteten Arbeit bedeutsam, um einerseits intern die bis dato aufgetretenen positiven und negativen Aspekte im Projektverlauf aus unterschiedlichen Perspektiven wahrzunehmen und andererseits extern die Notwendigkeit des eigenen Projektes für das Gemeinwohl darstellen zu können. (Christa 2009: 321ff.)

Im Oktober 2014 sind die vier Studierende dann offiziell als unabhängige Externe von den Verantwortlichen des BeBeE beauftragt worden, für die Einrichtung einer Prozess-Evaluation durchzuführen. Die Studierenden sind im gesamten Prozess inklusive der Erstellung dieses Berichtes fachlich durch Prof. Dr. Sabine Wagenblass und Prof. Dr. Can Aybek begleitet und unterstützt worden.

Für die Evaluation sind insgesamt sechs leitfadengestützte Interviews mit Ehrenamtlichen und Nutzer\*innen des BeBeE geführt worden, die sich mit ihrem Experten\*innenwissen zur Bewertung der bisherigen Arbeit des BeBeE zur Verfügung gestellt haben. Das dabei entstandene Datenmaterial ist die profunde Grundlage für den gesamten Evaluationsprozess.

An dieser Stelle sei auf den Jahresbericht des BeBeE hingewiesen, der auf der Internetseite [www.bebree-bremen.de](http://www.bebree-bremen.de) veröffentlicht ist und in dem die Fallzahlen für das Jahr 2014 festgehalten sind, auf die in diesem Bericht nicht mehr gesondert eingegangen wird.

Im vorliegenden Bericht wird zunächst Ombudtschaft in der Kinder- und Jugendhilfe allgemein und daran anschließend das Projekt BeBeE im Besonderen vorgestellt. Im zweiten Teil wird das angewendete Evaluationsverfahren inklusive des methodischen Vorgehens erläutert. Im dritten Teil werden dann die geführten Interviews aus den unterschiedlichen Perspektiven

der beiden Akteursgruppen ausgewertet. Daran schließt sich die Relevanz des BeBeE für die Kinder- und Jugendhilfe in Bremen an. Abgerundet wird der Bericht mit Empfehlungen für die weitere Arbeit des BeBeE und einem abschließenden Resümee.

## 2 Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe

Bundesweit haben sich seit 2002 verschiedene Initiativen gegründet, die mit ihrer fachlichen Ausrichtung Leistungsempfänger\*innen nach dem SGB VIII in der Wahrnehmung ihrer Rechte beraten und unterstützen. Damit sind sogenannte Ombudschaften im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe entstanden, die auf den Nachteilsausgleich zwischen behördlichen oder institutionellen Strukturen und der Interessenlage der Leistungsempfänger\*innen hinwirken. (Urban-Stahl 2014:11ff)

Bereits 1809 wurden mit der Institutionalisierung eines *Ombudsmän* in Schweden die ersten rechtlichen und konzeptionellen Grundlagen für Ombudschaften gelegt worden. Als Ombud wird „eine Person, die als Sprecher oder Vertreter eines anderen handelt“ (von Hippel 2000:2) bezeichnet. Wesentlich weiterentwickelt wurden diese Grundlagen in den 1950er in Dänemark, was eine weitere Verbreitung dieses Ansatzes in Europa und darüber hinaus mit sich brachte. (Wiesner 2012: 11f)

Dem Leitgedanken von Ombudschaften liegt zugrunde, dass nicht alle Bürger\*innen die Fähigkeiten und die Möglichkeiten haben, für die eigenen Interessen einzutreten, insbesondere wenn dieses in der Konfrontation mit behördlichen Stellen notwendig ist. Dabei werden häufig schon die Amtssprache, der Verwaltungsapparat und die Vorschriften und Gesetze als unüberwindbare Hürde erlebt, die eher Rückzug statt Widerspruch bei den Bürger\*innen auslösen. (Urban-Stahl 2014: 12)

Hier setzen die Ombudschaften im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe an, die durch fachliche Beratung und fundierte Unterstützung der Leistungsempfänger\*innen deren Verständnis und/oder Einflussnahme auf Entscheidungen der zuständigen Behörde oder zu Handlungsweisen in Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen befördern und stärken wollen. (Schruth 2012: 81ff)

Die strukturellen und konzeptionellen Ausrichtungen der bundesweit bestehenden Initiativen in diesem Bereich sind vielfältig und oftmals den regionalen Gegebenheiten geschuldet. Die Bezeichnungen reichen von Ombudsstelle über Beratungs- und Beschwerdebüro bis hin zu Kinder- und Jugendhilferechtsverein. Ehrenamtliche und hauptamtliche Tätigkeiten aus

den Bereichen der Sozialen Arbeit und dem Rechtsbeistand werden entsprechend dem eigenen Profil miteinander verknüpft. (Urban-Stahl 2014: 13ff)

Eine rechtliche Grundlage für Ombudschaften in der Kinder- und Jugendhilfe existiert in Deutschland bislang nicht. 2008 ist der Initiative *Berliner Rechtshilfefonds Jugendhilfe e.V.* die Anerkennung als freier Träger im Sinne des § 75 SGB VIII erteilt worden, dies kann zu einer weiteren Etablierung von ombudschaftlichen Konzepten bundesweit führen. (BRJ 2012: 7)

### 3 Das Projekt BeBeE

Im November 2013 ist das BeBeE in Bremen gegründet worden. Das BeBeE stellt eine unabhängige Beratungs- und Beschwerdestelle dar, an die sich Kinder und Jugendliche bis 27 Jahre sowie deren Sorgeberechtigten, die im Sinne des SGB VIII (hier vor allem §§ 27ff. SGB VIII, Hilfen zur Erziehung) leistungsberechtigt sind, wenden können. Fühlen sich die Leistungsberechtigten nicht adäquat in ihren Ansprüchen seitens der öffentlichen oder freien Träger wahrgenommen oder es sind aus verschiedenen Gründen Unsicherheiten aufgetreten, besteht die Möglichkeit, Unterstützung beim BeBeE zu finden. Die Unterstützung kann auch vor Bezug von Leistungen als Vorabinformation in Anspruch genommen werden. Rechtsberatung erfolgt gemäß § 6 Abs. 2 Rechtsdienstleistungsgesetz nicht, da diese lediglich durch Juristen erfolgen darf.

Ziel des BeBeE ist es, die Rechte der Leistungsberechtigten zu stärken. Dies soll vor allem unter dem Schwerpunkt der Einzelfallhilfe erfolgen, d. h. in der direkten Beratung. Die Anfragenden sollen besonders im bestehenden Kommunikationsprozess mit öffentlichen und freien Trägern unterstützt werden. Hierzu zählt die Befähigung, eigene Wünsche und Vorstellungen zu äußern. (Krohne 2014: 6)

Einen Schwerpunkt der durchgeführten Evaluation bildet die Partizipation, denn sie dient nicht nur dem Empowerment, d. h. der Befähigung von Menschen und Gruppen, für die eigenen Themen einzutreten (Rieger/ Straßburger 2014: 44-45), sie stellt auch einen wichtigen Bestandteil in der Sozialen Arbeit dar. Zudem besteht ein rechtlicher Anspruch auf Partizipation, der u. a. im Kinder- und Jugendhilfegesetz verankert ist (§ 36 SGB VIII). Die Arbeit des BeBeE unterstützt ihre Nutzer\*innen darin, den Anspruch in der Praxis zu leben.

### 4 Evaluation

In empirischen-wissenschaftlichen Kontexten ist Evaluation wie Helmut Komrey es formuliert „(...) eine besondere Form angewandter Sozialwissenschaft (nicht nur Sozialforschung). **Es ist**

***eine methodisch kontrollierte, verwertungs- und bewertungsorientierte Form des Sammelns und Auswertens von Informationen.***“ (Komrey 2001: 112, Hvhg. i. O.)

Eine Evaluation ist in diesem Sinne konkret, detailliert und überprüfbar im Hinblick auf den Evaluationsgegenstand, den Evaluierenden, dem Forschungsdesign und dem Kriterienkatalog. (Komrey 2001: 107ff.)

#### **4.1 Evaluierende**

Wir sind vier Studierende des Studiengangs Soziale Arbeit B.A. an der Hochschule Bremen und wir haben im Rahmen unseres Studiums im 3. Semester - Modul Empirie II/ Qualitative Forschung - den Auftrag der Prozess-Evaluation des BeBeE übernommen. Dies ist als Team unsere zweite gemeinsame empirische Forschung gewesen. Didaktische und methodische Unterstützung ist uns durch Prof. Dr. Sabine Wagenblaus und Prof. Dr. Can Aybek gewährt worden. Durch die Anbindung an die Hochschule Bremen sind sowohl Unabhängigkeit wie auch Fachlichkeit garantiert.

#### **4.2 Auftrag und Zielsetzung**

Das BeBeE wird prozessbegleitend evaluiert. Voraussetzung und Basis einer guten Begleitforschung ist praxisbezogenes Expert\*innenwissen über das externe Evaluator\*innen nicht verfügen können. Um die Projektrealität detailliert nachvollziehen zu können, sind sie auf die Mitarbeit und Unterstützung der Akteur\*innen angewiesen. Deshalb stehen explorative Gespräche und leitfadengestützte Interviews im Mittelpunkt dieser Erhebung. Dafür haben wir zwei aufeinander abgestimmte Interviewleitfäden entwickelt, welche die unterschiedlichen Sichtweisen beider Akteursgruppen, die der Nutzer\*innen und der Ehrenamtlichen, berücksichtigen. Inhaltlich haben wir die Leitfäden auf die Kontaktaufnahme, die Kontaktgründe sowie die Zufriedenheit mit dem BeBeE ausgerichtet. Die Leitfäden sind diesem Bericht im Anhang beigelegt

Wesentliches Ziel dieser Evaluation ist, den derzeitigen Stand des Projektes zu erfassen und dabei Stärken sowie Verbesserungspotenziale aufzuzeigen, um so eine Grundlage für die Weiterentwicklung der Arbeit des BeBeE innerhalb der Projektlaufzeit zu schaffen. Die Evaluation ist mit einer Laufzeit von einem halben Jahr konzipiert und endet zum 31.03.2015.

Die Prinzipien des Datenschutzes sind dem Bremischen Datenschutzgesetz entsprechend durchgängig beachtet und eingehalten worden.

Alle interviewten Personen sind im nachfolgenden Text mit *EP* für *erzählende Person* und einer willkürlich vergebenen Nummer gekennzeichnet. Zudem haben wir im Falle von Na-

mensnennungen oder Angaben zur eigenen Person Veränderungen vorgenommen, sodass keinerlei Rückschlüsse möglich sind. Diese sind jeweils mit eckigen Klammern [ ] gekennzeichnet.

### **4.3 Methodisches Vorgehen bei der Datenerhebung**

Für die vorliegende qualitative Forschung haben wir die Methode des offenen leitfadengestützten Interviews angewendet, welche den halbstrukturierten Interviewformen zugeordnet wird. Der Leitfaden dient der interviewenden Person während des Gespräches als Orientierungshilfe, um für das Forschungsinteresse relevante Themen anzusprechen und dennoch dem erzählenden Gegenüber viel Ermessensspielraum zu geben, wann und wie Sachen angesprochen werden. Die Gesprächsinitiative verbleibt weitestgehend bei der erzählenden Person. Basis für leitfadengestützte Interviews sind Vorkenntnisse der interviewenden Person zu dem Forschungsthema, welche sich durch Recherchen über Theorien, Hintergrundinformationen und persönliches Vorwissen ergeben. (Stegmann/ Schwab 2012: 176-177)

Da die Fallarbeit mit den Nutzer\*innen des BeBeE zukünftig überwiegend von Ehrenamtlichen übernommen werden soll, haben wir diese als Repräsentanten\*innen für das BeBeE ausgewählt. Bei den Nutzer\*innen haben wir als Vorgabe ausgewählt, dass die Bearbeitung in dem konkreten Fall bereits abgeschlossen ist und die Erfahrungen der Nutzer\*innen mit dem BeBeE alle Arbeitsphasen betreffen können. Somit haben wir zwei Leitfäden entworfen, die sich in Struktur und Ablauf sehr ähneln und dennoch die Besonderheiten der jeweiligen Zielgruppe berücksichtigen.

Beide Leitfäden ermöglichen den erzählenden Personen zum Ende des Interviews bisher nicht erfragte Aspekte zu erwähnen, sodass die Chance eröffnet wird, vorherige Erzählungen zu vertiefen oder von bisher noch nicht thematisierten Sichtweisen zu berichten (Helfferrich 2011: 181).

Aufgrund des Datenschutzes ist die Anfrage für die Teilnahme an dieser qualitativen Forschung über die hauptamtlich tätige Person des BeBeE an elf Nutzer\*innen und alle Ehrenamtliche gestellt worden. Von diesen haben sich vier Nutzer\*innen und zwei Ehrenamtliche für die Teilnahme an einem Interview und die Weitergabe ihrer Kontaktdaten für eine Terminvereinbarung bereit erklärt. Vor den Terminabsprachen haben wir die teilnehmenden Personen schriftlich über unser Forschungsprojekt sowie die Rahmenbedingungen des Interviews informiert und ihnen eine Einverständniserklärung zukommen lassen. Darin ist ihnen

u.a. mitgeteilt worden, dass sie den Rahmen für das Interview, wann und wo dieses stattfinden soll, festlegen können. Dies eröffnet den erzählenden Personen die Chance, die für sie ungewohnte Situation so gut und angenehm wie möglich gestalten zu können (Helfferich 2011: 177). Die Terminabsprachen für die jeweiligen Interviews sind von uns telefonisch vereinbart worden.

Die Interviews haben wir im Zeitraum von Mitte November bis Anfang Dezember 2014 durchgeführt. Als technisches Hilfsmittel haben wir für die Interviews Aufnahmegeräte von der Hochschule genutzt, damit wir uns ganz auf die Gespräche konzentrieren können und eine spätere Transkription problemlos möglich ist.

#### **4.4 Methodisches Vorgehen bei der Daten- und Inhaltsanalyse**

Udo Kuckartz zufolge „lässt sich der gesamte qualitative Forschungsprozess als ein Prozess der Datenanalyse begreifen, in dem es keine (...) strikte Trennung zwischen Erhebung und Auswertung gibt (...)“ (Kuckartz 2012: 144). So fließen nicht nur das Interview und die damit verbundenen Informationen, sondern auch die interviewte Person an sich, der Raum und die Gesprächsatmosphäre in die Analyse ein. Diesem Anspruch sind wir gerecht geworden, indem wir nach jedem Interview ein Postskript verfasst und diese zusätzlichen Informationen in unseren Analysen berücksichtigt haben.

Für unsere Daten- und Inhaltsanalyse haben wir uns sowohl an der Framework Analysis nach Jane Ritchie als auch an der Partizipationspyramide nach Gaby Straßburger und Judith Rieger orientiert und beides als Basis für unser Codier-Schema verwendet. Nachfolgend stellen wir beide Modelle kurz vor.

##### **4.4.1 Framework Analysis nach Ritchie**

Die Framework Analysis nach Ritchie (Green 2005: 75-89) ist in fünf Stufen unterteilt, die den chronologischen Ablauf der Datenanalyse veranschaulichen.

Die erste Stufe ist die Einarbeitung (familiarization) in das vorhandene Datenmaterial. Dazu gehören die Audiodateien, die daraus resultierenden Transkriptionen, die Notizen, die Postskripte und Beobachtungen. Für uns hat die Einarbeitung mit den Gesprächen wie unter 3 *Feldzugang* beschrieben begonnen. Die Einarbeitung ist ein stetiger Prozess gewesen, indem wir uns mit den verschiedenen Aspekten des Materials vertraut gemacht haben.

Die zweite Stufe der Framework Analysis beinhaltet die Festlegung des Themenrahmens (identifying a thematic framework) und dieser Prozess beginnt mit der Vorcodierung. Mit der Vorcodierung wird eine thematische Annäherung an das Datenmaterial erreicht und die Reflexion der gewonnenen Erkenntnisse sowie der ursprünglichen Ziele begonnen. Daraus entwickelt sich das Codier-Schema, welches einheitlich auf das gesamte Datenmaterial angewendet wird. Wir haben zunächst in Einzelarbeit unsere Transkriptionen durchgelesen und Textmarkierungen an markanten Stellen vorgenommen und durch Notizen ergänzt. Diese Notizen haben wir gemeinsam durchgesehen und daraus eine Vorcodierung entwickelt. Uns ist wichtig gewesen, stets die unterschiedlichen Perspektiven zur Partizipation im Blick zu behalten und darauf unsere Kategorienbildung und Codierungen auszurichten. Dies hat es wiederholt erforderlich gemacht, unser Codier-Schema zu überprüfen und auch zu verwerfen, da wir zeitweilig zu detailliert und zeitweilig zu ungenau codiert haben. Unser endgültiges Codier-Schema orientiert sich an den Stufen der Partizipationspyramide, die unter *4.4.2 Partizipationspyramide nach Straßburger und Rieger und ihre Modifikation* dargestellt ist.

Die dritte Stufe ist die Einordnung (indexing) des Datenmaterials in das Codier-Schema. Dabei werden für das Forschungsinteresse als relevant erachtete Textpassagen entsprechend markiert. Die Einordnung haben wir jeweils für das von uns durchgeführte Interview vorgenommen. Zu den codierten Textstellen haben wir jeweils entsprechende Zusammenfassungen bzw. Verkürzungen der Textpassagen verfasst. In einem gemeinschaftlichen Prozess haben wir uns die codierten Textstellen sowie ihre Zusammenfassungen gegenseitig vorgestellt und unsere Einordnungen begründet. Dabei haben wir festgestellt, dass die subjektiven Einordnungen nicht immer nachvollziehbar gewesen sind und gegenseitiges Überprüfen der vorgenommenen Codierungen einen wesentlichen Beitrag zur nachfolgenden Inhaltsanalyse geleistet hat.

An die Einordnung schließt sich als vierte Stufe die Auswertung (charting) an. Im CP-Verfahren (kopieren und einfügen) werden einheitlich codierte Textpassagen markiert und in einem Textdokument zusammengeführt. Dies ermöglicht, sie zu vergleichen und Gemeinsamkeiten, Abweichungen und Besonderheiten gegenüber zu stellen. Wir haben dieses Verfahren auf alle Transskripte angewendet und dabei sowohl die Zusammenfassungen als auch die Referenzen mit Zeilenangaben mitkopiert.

Die fünfte und letzte Stufe der Framework Analysis ist das Abbilden und Interpretieren

(mapping and interpretation). Dabei werden die vorgenommenen Auswertungen nach Zusammenhängen oder Unterschieden untersucht und interpretiert. Hier werden Konzepte entworfen, Phänomene aufgezeigt, Typologien vorgenommen sowie Erklärungen der Zusammenhänge aufgeführt. Die Darstellung unserer Ergebnisse zu dieser Stufe nehmen wir ausführlich unter *5 BeBeE aus unterschiedlicher Sicht – Akteursgruppen* vor.

#### 4.4.2 Partizipationspyramide nach Straßburger und Rieger und ihre Modifikation

Für die inhaltliche Analyse haben wir uns als Bezugspunkt das Partizipationsmodell nach Straßburger und Rieger (Straßburger/ Rieger 2014: 12-39) ausgewählt, welches die Beteiligungsmöglichkeiten von Bürger\*innen an Entscheidungen, Prozessen und Projekten in sozialen und gesellschaftlichen Kontexten veranschaulicht.

Grundsätzlich unterscheiden Straßburger und Rieger zwischen der institutionell-professionellen Perspektive und der Perspektive von Bürger\*innen. Die Pyramide selbst besteht aus sechs bzw. sieben Stufen, denen drei Ebenen zugeordnet sind: Die Vorstufen der Partizipation, die Stufen der Partizipation und die Stufe der zivilgesellschaftlichen Eigenaktivitäten, wobei letztere nur auf der Bürger\*innen-Seite vorkommen kann. Auf die Stufe 7 gehen wir bei dieser Evaluation nicht ein, da sie im konkreten Fall keine Anwendung findet.

#### Die Partizipationspyramide

##### Aus professionell-institutioneller Perspektive

Entscheidungsmacht übertragen  
Entscheidungskompetenz teilweise abgeben  
Mitbestimmung zulassen  
Lebensweltexpertise einholen  
Meinung erfragen  
Informieren

##### Aus der Perspektive der Bürgerinnen und Bürger

Zivilgesellschaftliche Eigenaktivitäten  
Bürgerschaftliche Entscheidungsfreiheit ausüben  
Freiräume der Selbstverantwortung ausüben  
An Entscheidungen mitwirken  
Verfahrenstechnisch vorgesehene Beiträge einbringen  
Im Vorfeld von Entscheidungen Stellung nehmen  
Sich informieren

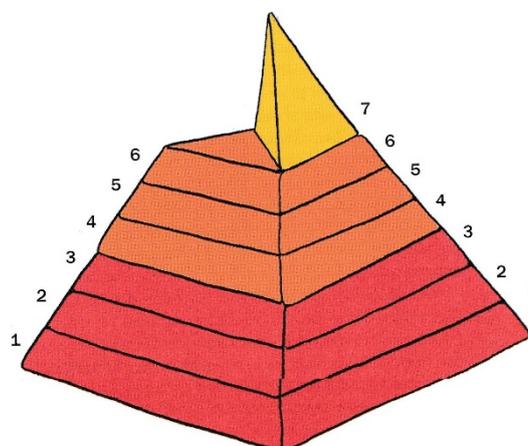


Abb. 2 Die Partizipationspyramide (Straßburger/ Rieger 2014: 232-233), verkürzte Darstellung

Nachfolgend stellen wir in tabellarischer Form die Beschreibung der jeweiligen Stufe vor. Um der fachlichen Ausrichtung des BeBeE gerecht zu werden haben wir die Partizipationspyramide direkt in Bezug zu einem Beratungssetting angewendet und diese Modifikation in die tabellarische Darstellung eingefügt.

#### 4.4.2.1 Vorstufen der Partizipation

Wie erwähnt stellen die ersten drei Stufen der Pyramide die Vorstufen der Partizipation dar, die tatsächliche Mitbestimmung fehlt laut Straßburger und Rieger bei diesen Stufen noch. Bei dem BeBeE liegt die Entscheidungsmacht jedoch bereits hier bei den Nutzer\*innen.

**Tabelle der Vorstufen der Partizipation** (Straßburger/ Rieger 2014: 24ff., eigene Darstellung)

professionell-institutionelle Perspektive	Stufen vgl. Abb.2	Perspektive der Bürgerinnen und Bürger
<p>Fachkräfte informieren über eine Entscheidung zu sozialen Dienstleistungen. Sie machen den Weg zur Entscheidung transparent und geben den Betroffenen die Möglichkeit zu reagieren.</p> <p><b>Modifikation Beratung</b> Im Erstgespräch wird über die Arbeitsweise des BeBeE informiert und die Möglichkeiten der Unterstützung transparent gemacht, so dass die Nutzer*innen darauf reagieren können.</p>	<p><b>Stufe 1</b></p> <p>Informieren * Sich informieren</p>	<p>Bürger*innen informieren sich über anstehende oder getroffene Entscheidungen und deren Hintergründe.</p> <p><b>Modifikation Beratung</b> Die Nutzer*innen des BeBeE informieren sich auf verschiedenen Kanälen über das Beratungsangebot des BeBeE.</p>
<p>Die Fachkräfte befragen die Betroffenen, wie sie selbst die Situation, Handlungsmöglichkeiten und Konsequenzen einschätzen. Offen bleibt, ob diese Angaben in die Entscheidung der Fachkräfte einfließen.</p> <p><b>Modifikation Beratung</b> Diese Stufe kommt beim BeBeE in Kombination mit der Stufe 3 zum Tragen.</p>	<p><b>Stufe 2</b></p> <p>Meinung erfragen * Im Vorfeld von Entscheidungen Stellung nehmen</p>	<p>Bürger*innen gehen auf Verantwortliche zu, um ihre Position und Sichtweise darzulegen, jedoch ohne Einfluss darauf zu haben, ob ihre Meinung in die Entscheidung mit hineinfließt.</p> <p><b>Modifikation Beratung</b> Die Position und Meinung der Nutzer*innen ist im gesamten Beratungsprozess von entscheidender Bedeutung und wird stets berücksichtigt.</p>

professionell-institutionelle Perspektive	Stufen vgl. Abb.2	Perspektive der Bürgerinnen und Bürger
<p>Ausgewählte Betroffene werden gebeten, aus ihrer Lebensweltexpertise heraus die Fachkräfte zu beraten. Ob diese Beratung tatsächlich berücksichtigt wird, bleibt offen.</p> <p><u>Modifikation Beratung</u> Beim BeBeE werden Umstände und Gründe des Kontaktes erfragt und in jedem Fall berücksichtigt. Die Nutzer*innen berichten aus ihrer Lebenswelt, zusätzlich werden weitere am Prozess Beteiligte befragt.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Stufe 3</b></p> <p style="text-align: center;">Lebensweltexpertise einholen * Verfahrenstechnisch vorgesehene Beiträge einbringen</p>	<p>Hier können Bürger*innen Kritik üben, Unterstützung leisten oder Ratschläge geben, ggf. Widerspruch einlegen. Auch Beratung der Fachkräfte aufgrund ihrer Lebensweltexpertise ist möglich, jedoch ohne Garantie auf Berücksichtigung.</p> <p><u>Modifikation Beratung</u> Die Nutzer*innen informieren das BeBeE umfassend über ihr Anliegen, unter anderem durch Beibringen von Unterlagen. Termine mit dem Amt oder freien Träger sowie der Schriftverkehr werden teilweise eigenständig gestaltet. Bereits auf dieser Stufe wirken die Nutzer*innen intensiv an dem weiteren Verlauf ihres Anliegens mit.</p>

Die Vorstufen verdeutlichen, dass das Interesse, die Meinung und die Positionen von Bürger\*innen von der professionell-institutionellen Seite berücksichtigt und insoweit von einer Beteiligung an dem jeweiligen Anliegen/ Vorhaben gesprochen werden kann.

#### 4.4.2.2 Stufen der Partizipation

Die Mitbestimmung von Bürger\*innen an Projekten, Anliegen und Vorhaben beginnt mit der 4. Stufe der Partizipationspyramide. Straßburger und Rieger nennen es „echte Partizipation“ (Straßburger/ Rieger 2014: 17).

**Tabelle der Vorstufen der Partizipation** (Straßburger/ Rieger 2014: 24ff., eigene Darstellung)

Professionell-institutionelle Perspektive	Stufen vgl. Abb.2	Perspektive der Bürgerinnen und Bürger
<p>Fachkräfte besprechen mit den Betroffenen gemeinsam die Ausgangssituation und verschiedenen Reaktionsmöglichkeiten, worüber die Betroffenen mit abstimmen und somit direkten Einfluss auf die Entscheidung haben.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Stufe 4</b></p> <p style="text-align: center;">Mitbestimmung zulassen * An Entscheidungen mitwirken</p>	<p>Bürger*innen treffen gemeinsam mit den Fachkräften Entscheidungen. Sie können bei <i>bestimmten</i> Dienstleistungen ihre Zustimmung erteilen oder diese verweigern.</p>

<p><b>Modifikation Beratung</b> Im Beratungsbüro besprechen Ehrenamtliche und Nutzer*innen gemeinsam die Möglichkeiten, die in ihrem persönlichen Fall zur Klärung/ Lösung zur Wahl stehen. Das BeBeE zeigt diese auf und gemeinsam wird die entsprechende Aufgabenverteilung vorgenommen.</p>		<p><b>Modifikation Beratung</b> Beim BeBeE hören sich Nutzer*innen die Sichtweisen der Einrichtung an und beziehen diese in ihre Entscheidungen mit ein.</p>
<p><b>Professionell-institutionelle Perspektive</b></p>	<p>Stufen vgl. Abb.2</p>	<p><b>Perspektive der Bürgerinnen und Bürger</b></p>
<p>Zuvor konnten die Betroffenen zwar mitbestimmen, jedoch nur unter Beteiligung der Fachkräfte. Auf dieser Stufe können die Betroffenen in <i>bestimmten</i> Bereichen eigenständig entscheiden, die Fachkräfte geben für diese <i>bestimmten</i> Bereiche ihre Entscheidungskompetenz ab.</p> <p><b>Modifikation Beratung</b> Diese Stufe ist hier nicht zutreffend. Die Nutzer*innen bestimmen jederzeit selbst, ob und wie weiter vorgegangen werden soll.</p>	<p><b>Stufe 5</b> <b>Entscheidungskompetenz teilweise abgeben</b> * <b>Freiräume der Selbstverantwortung nutzen</b></p>	<p>Bürger*innen nehmen ihr Recht wahr, in <i>bestimmten</i> Bereichen Entscheidungen eigenhändig zu treffen, ohne eine vorherige Erlaubnis durch Fachkräfte einzuholen, <i>bestimmte</i> Entscheidungen können abgewehrt werden.</p> <p><b>Modifikation Beratung</b> Die Nutzer*innen des BeBeE handeln trotz (oder gerade wegen) der Unterstützung durch das Beratungsbüro weiterhin eigenverantwortlich.</p>
<p>Hier werden alle wichtigen Entscheidungen von den Betroffenen selbst gefällt. Die Fachkräfte unterstützen und begleiten lediglich.</p> <p><b>Modifikation Beratung</b> Beim BeBeE wird die Vorgehensweise durch die Nutzer*innen bestimmt. Die Fachkräfte stehen lediglich mit ihrem Knowhow und Erfahrungsschatz beratend zur Seite und fördern die Selbstwirksamkeit der Nutzer*innen.</p>	<p><b>Stufe 6</b> <b>Entscheidungsmacht übertragen</b> * <b>Bürgerschaftliche Entscheidungsfreiheit ausüben</b></p>	<p>Diese Stufe beschreibt die Ausübung der Entscheidungsfreiheit.</p> <p><b>Modifikation Beratung</b> Wir gehen hier nicht näher darauf ein, da die Entscheidungsfreiheit der Nutzer*innen in den vorangegangenen Stufen beschrieben worden ist und diese Stufe keine Grundlage für unsere Co-dierung darstellt.</p>

## 5 BeBeE aus unterschiedlicher Sicht – Akteursgruppen

Da das BeBeE derzeit noch über einen kleinen Ehrenamtlichen- sowie Nutzer\*innenkreis verfügt, verzichten wir zum Schutz der befragten Personen auf Angaben zum Geschlecht sowie zum Alter, da dies für die Bewertung der Aussagen irrelevant ist. Zur besseren Übersichtlichkeit beschreiben wir zunächst die Sicht der Ehrenamtlichen und gehen anschließend auf die Nutzer\*innen ein.

### 5.1 Perspektive Ehrenamtliche

In den nachfolgenden Abschnitten beschreiben wir die Sichtweisen der Ehrenamtlichen und beginnen dabei mit der Motivation, die zur Aufnahme des Ehrenamtes führten und beenden die Ausführungen mit den Verbesserungsvorschlägen und Kritikpunkten.

#### 5.1.1 Motivation für das Ehrenamt

Die Gründe für die Ausübung des Ehrenamtes sind verschiedenen Ursprungs. Für EP5 ist es wichtig gewesen, Berufserfahrung zu sammeln und eine Perspektive zu bekommen: *„Also für mich war vor allem ansprechend, dass es Beratungsarbeit zu tun gibt quasi das man als [ehrenamtlich tätige Person] direkt in dieser Beratung mit tätig ist. Weil ich mir das für mich persönlich/beruflich gut vorstellen kann und da gerne schon mal anfangen wollte Berufserfahrung zu sammeln. Natürlich erst mal im Ehrenamtlichen Bereich. Aber um da ein bisschen rein zu schnuppern und das was ich so an Gesprächstechniken sag ich mal gelernt hatte zu festigen.“* (EP5:90-95) Außerdem wird das Arbeitsfeld so nah am Menschen als sehr spannend empfunden: *„Du kannst deine Hilfe anbieten und (.) es ist aber auch, finde ich, ein ganz spannendes Feld was diese Kinder und Jugendhilfe angeht und diese Probleme mit zu bekommen, die die Klienten mitbringen und in die Gespräche - das war bei mir bisher einmal so, das ich mit in ein Gespräch ins Jugendamt gegangen bin und dann diese Übersetzungstätigkeit zu machen. Das ist einfach eine tolle Arbeit und genau deshalb habe ich beschlossen, dann bleibe ich erst mal hier und suche nicht weiter nach etwas Anderem.“* (EP5:102-108) Auch EP6 gefällt die Arbeit mit den Klient\*innen und die bereits gewonnene berufliche Erfahrung, die mit in das Ehrenamt einfließen kann: *„Ja, es sollte nicht etwas sein, wo ich sozusagen in den letzten Jahren was gemacht habe. Da hatte ich mal was anderes überlegt, im Bereich der Kultur oder so. Aber da konnte ich mich dann letztendlich nicht für erwärmen. Und bei diesem Thema, da geht es einerseits um berufliche Erfahrungen, die ich selber vor x Jahren mal gemacht habe. Dann habe ich die Bereiche gewechselt, wie man das dann immer mal so macht im Leben, sonst wird es ja zu langweilig. Aber so von der inhaltlichen Seite her finde ich das eine schöne Sache.“* (EP6:91.96)

## 5.1.2 Vorstufen der Partizipation

### Information

Im Laufes ihres jeweiligen Interviews berichten sowohl EP5 als auch EP6 darüber, dass in der Anfangszeit des BeBeE das Team sich intensiv Gedanken über Öffentlichkeitsarbeit wie Internetauftritt, Organisation des Büros wie Besetzung des Telefons und der allgemeinen Öffnungszeiten sowie konzeptionelle Überlegungen für die Beratungssituation gemacht habe. *„Ungefähr ab Februar waren wir hier aktiv zusammen, waren dann vielleicht so vier Ehrenamtliche und haben uns vor allem mit Sachen wie Internetseite, Gestaltung des Flyers also Öffentlichkeitsarbeit im Groben befasst. Welche Inhalte soll es eigentlich haben, und wie genau stellen wir uns das/die Beratung vor? Also sehr konzeptionell erst mal und ich glaube so richtig mit Beratung ging es dann erst ab März/April los (...).“* (EP5: 56-60) EP6 bestätigt, dass diese Planungsphase am Anfang viel Raum eingenommen habe. *„Und so eine Beratungsstelle muss sich ja erst mal etablieren und überhaupt eine Nachfrage / Also muss ja bekannt sein, um überhaupt nachgefragt werden zu können.“* (EP6: 269-270)

Für die Ehrenamtlichen ist die Weitergabe von Informationen über die Arbeit des BeBeE ein bedeutsamer Faktor für den Aufbau eines Netzwerks und die Basis für die Arbeit mit den Nutzer\*innen.

### Lebensweltexpertise

EP5 beschreibt in ihren Erzählungen, dass das BeBeE durch Befragen weiterer Beteiligter, wie zum Beispiel Case Manager\*innen, ein möglichst vollständiges Bild von der jeweiligen Situation der Nutzer\*innen erlangen möchte. Sie beschreibt unter anderem: *„Wenn das nicht der Fall ist, dann geht es meistens darum Kontakt zu noch Dritten aufzunehmen, die mit in den Fall involviert sind. Also entweder zum Träger oder zum Case-Management. Ja das sind eigentlich diejenigen Ansprechpersonen und dann wird an der Stelle erstens holen wir uns sozusagen nochmal die gegenseitige Meinung ein, was ja durchaus auch wichtig ist. Bzw. oft ist einfach auch wichtig um den Fall ganz zu verstehen.“* (EP5: 191-196) Kurze Zeit später ergänzt sie dies durch ein konkretes Beispiel zu einem komplizierten Fall: *„Dann wäre es so, dass wir sagen würden ok wir nehmen Kontakt mit dem Case-Manger, der Case-Managerin auf. Fragen wie kommt es dazu. Wir haben die Information der begleitete Umgang findet nicht statt. Dann hören wir uns die Seite an. Vielleicht gibt es gute Gründe, dass der nicht stattfindet. Vielleicht liegt schon wieder was Neues beim Gericht vor. Oder, oder, oder... Dann können wir wieder in den Kontakt mit der anfragenden Person gehen und sagen, so wir haben das und das geklärt.“* (EP5: 215-220)

### 5.1.3 Stufen der Partizipation

#### Basis für Entscheidungen

EP5 berichtet, dass sie zwar ein Schreiben erstellt habe, dieses aber erst nach Überarbeitung durch die Nutzerin versendet wurde. *„Im Gespräch mit der Klientin war vereinbart, dass wir eine Stellungnahme verfassen und wir ihr die dann schicken. Das Schreiben war sozusagen noch nicht raus gegangen sondern wir haben es ihr geschickt und damit war sie nicht/überhaupt gar nicht ((lacht)) einverstanden. Daraufhin haben wir dann nochmal einen Termin vereinbart um zu sagen, ok da müssen wir nochmal drüber sprechen“.* (EP5: 334-339)

#### Entscheidungsmacht

Im dritten Hauptteil des Leitfadens, der die bisherigen Erfahrungen der Ehrenamtlichen thematisiert, berichtet EP6 davon, dass sie Angebote mache und Rat gebe. Jedoch verbleibe die Entscheidung, ob diese angenommen werden oder nicht, bei den Nutzer\*innen. *„Man berät die Leute, aber die Entscheidung bleibt bei denen, bei denjenigen, die den Rat suchen. Man fragt jemanden, und ob man den Rat annimmt oder nicht, ist dann die Sache des Ratsuchenden“* (EP6: 240-242). Sie unterstreicht ihre Aussage wie folgt: *„Wenn jemand sagt, der ist immer so stark, da verliere ich den Mut was zu sagen. Dann kann man nicht sagen ‚da musst du einfach noch mal hingehen‘. Das nützt ja nichts.“* (EP6: 314-316).

EP5 geht sogar noch weiter. Sie gibt an, dass sie ohne Auftrag von den Nutzer\*innen nicht aktiv werden könne. *„Ganz wichtig ist, wir machen nichts ohne Auftrag und das heißt die/von den Kunden wird schon eine relativ hohe Selbstwirksamkeit erwartet.“* (EP5: 233-234) Es wird also nicht nur Entscheidungsmacht übertragen, es wird eine Entscheidungsfähigkeit seitens der Nutzer\*innen erwartet. Bei Schwierigkeiten unterstütze sie Nutzer\*innen, ohne jedoch die Aufgaben komplett zu übernehmen. *„Ich sitze daneben und unterstütze sie mental. Wir besprechen vorher was sie sagen wollen, also das ist alles im Rahmen des Machbaren (...).“* (EP5: 241-242)

### 5.1.4 Kritik und Verbesserungsvorschläge

Im Interview mit EP5 wird Unzufriedenheit mit der Kommunikation der Ehrenamtlichen untereinander geäußert: *„Was an der Stelle sicherlich noch wünschenswert ist für die Zukunft, dass die [hauptamtlich tätige Person] etwas entlastet wird und es noch mehr in die Verantwortung der Ehrenamtlichen geht. Das auch Wege gefunden werden, wie die Ehrenamtlichen auch ohne ihre privaten Kontaktdaten rausgeben zu müssen, weiß ich nicht, Telefonate selber machen zu können.“* (EP5:382-386). Auch an der Struktur und Aufgabenverteilung sollte laut EP5 noch

gearbeitet werden. *„Ich kann mir vorstellen das sich das langfristig nochmal etwas ändern wird wenn es gegebenenfalls mehr Ehrenamtliche gibt ((lacht)). Das man dann auch feste Aufgabenverteilung hat und zum Beispiel dieser Telefondienst der einmal wöchentlich nachmittags und an zwei Vormittagen haben wo die Sprechzeiten sind.“* (EP5: 120-123). Positiv bewertet werden von EP5 die regelmäßig stattfindenden Teamtreffen: *„Also was ich finde, was wirklich gut läuft, das sind die Teamtreffen. Wir treffen uns einmal im Monat und das ist immer ein sehr angeregter Austausch und auch bei den Fallbesprechungen kommen viele Ideen.“* (EP5: 403-405). Trotzdem wird an anderer Stelle davon gesprochen, dass es schön wäre, wenn diese Treffen noch häufiger stattfinden würden.

EP6 hingegen empfindet den Zeitpunkt für Fragen nach Kritik oder Verbesserungen als zu früh gewählt, um konkrete Aussagen zu machen: *„((lacht)) Ich will Sie da nicht kritisieren, aber ich finde, das Interview mit diesen Fragen zum Teil etwas sehr früh“* (EP6: 564-655). Sie ergänzt, dass sie sich vorstellen könne, in ca. einem halben Jahr diesbezüglich eher Rückmeldungen geben zu können.

## **5.2 Perspektive Nutzer\*innen**

In den nachfolgenden Abschnitten beschreiben wir die Erkenntnisse aus Nutzer\*innen-Sicht, beginnend bei der jeweiligen Situation, die zur Kontaktaufnahme geführt hat bis hin zu Kritikpunkten und Ideen für Verbesserungen.

### **5.2.1 Problemlage der Nutzer\*innen vor Kontaktaufnahme**

Bei unseren Vorannahmen sind wir davon ausgegangen, dass der wichtigste Faktor für die Kontaktaufnahme zum BeBeE negative Erfahrungen der Nutzer\*innen mit dem Jugendamt oder einem freien Träger sind.

So berichtet EP1 zu dem Hauptthema Vorgeschichte, dass es in ihrem Fall um das Umgangsrecht mit dem Kind gehe. Es gebe dazu immer wieder Streitigkeiten, das Kind leide unter der Situation und sie stellt dabei das Interesse des Jugendamtes am Kindeswohl in Frage. Vor allem hat die erzählende Person den Eindruck, dass das Jugendamt parteiisch sei, ihr nicht richtig zuhören und Vorurteile ihr gegenüber habe. *„Wo ich auch sag, mein Gott jedes Mal neu irgendwann neuer Sachbearbeiter kommt. Der kennt mich nicht, aber der kommt schon so mit den Haltung rüber und schiebt mich in ganz untere Schublade, ohne mich zu kennen. Ohne mich überhaupt die Möglichkeit zu geben irgendwie sich kennenzulernen erstmal. Anzuhören, ja.“* (EP1: 178-182)

Auch EP3 hat Schwierigkeiten im Bereich des Umgangsrechts und wie das Jugendamt sich diesbezüglich verhält. Sie erzählt dazu: *„Also es ging darum das ich Konflikte mit den Jugendamt habe und ich mit den Sachbearbeiter nicht klar kommen. Und ich da gerne einen anderen Sachbearbeiter haben wollte(...) Ja das war eigentlich der Punkt gewesen das ich einfach mit den Sachbearbeiter nicht klar kam, ich komme immer noch nicht mit den klar aber egal haha.“* (EP3: 82-85)

EP4 hat eine bereits länger währende Konfliktlage mit verschiedenen Mitarbeiter\*innen des Jugendamtes, die sich auf Meinungsverschiedenheiten zur Unterbringung ihres Kindes in einer geeigneten Wohnform bezieht. Sie kritisiert, dass das Jugendamt seiner Beratungs- und Informationspflicht nicht nachkomme und es keine Unterstützung für die Eltern in schwierigen Situationen mit dem Kind gäbe. Dazu ergänzt sie: *„Und dann hieß es so, ja, dann ist das eben so. So, also und ich wurde da überhaupt nicht ernstgenommen. Meine Sorgen wurden überhaupt nicht ernstgenommen. Da wurde dann auch wirklich am Telefon mit mir gesprochen, als wenn ich irgendwie ja, ein Mensch dritter Klasse bin.“* (EP4: 213-216)

Die erwähnten Aussagen bestätigen unsere Annahme, dass die Nutzer\*innen überwiegend negative Erfahrungen mit zuständigen Institutionen im Bereich der Erziehungshilfen gemacht haben.

Lediglich EP2 kann auf einen grundsätzlich guten und entspannten Kontakt zu der Case Managerin im Jugendamt verweisen. *„Ich habe eine psychische Erkrankung, eine chronische. Und habe seit drei Jahren, glaub ich, Familienhilfe. Und es bisher immer alles ganz unkompliziert mit dem Amt. Also, ging alles ganz wunderbar und es gab immer ein halbes Jahr Verlängerung. (..) Dann lief es aus. Die Dame, die zuständig war, die zuständige Case Managerin war für einen langen Zeitraum krank. Dann war ihre Vertretung da, die kannte sich nicht ganz so gut aus. Hat dann im Gespräch gesagt, es wird verlängert und hat dann noch mal Rücksprache gehalten und gab dann doch keine Verlängerung.“* (EP2: 96-102) Die erwähnte Ablehnung hat sie zu einer Kontaktaufnahme zum BeBeE veranlasst.

Bei allen befragten Nutzer\*innen ist der gemeinsame Nenner, dass sie mit einer oder mehreren Entscheidungen, die im Zuständigkeitsbereich des Jugendamtes liegen, nicht einverstanden gewesen sind. Daher bringen sie ein starkes Eigeninteresse mit, auf diese Entscheidungen Einfluss nehmen zu können. Dies ist laut dem Partizipationsmodell nach Straßburger und Rieger einer der Motivationsgründe, um Partizipationsprozesse in Gang zu setzen (Straßburger/

Rieger 2014: 14).

## 5.2.2 Vorstufen der Partizipation

### Informationen

In den Interviews haben wir die Nutzer\*innen unter dem zweiten Hauptthema danach befragt, wie sie von der Arbeit des BeBeE erfahren haben. EP1 hat in diesem Zusammenhang berichtet, dass sie von einer Bekannten von der Arbeit des BeBeE erfahren und sie zeitgleich dazu Internetrecherche betrieben habe.

Sie berichtet zudem, dass ihr wichtig gewesen ist, wie positiv die hauptamtliche Mitarbeiterin mit ihrer Bekannten umgegangen sei. *„Sie war schnell und sie war voll begeistert von [Frau X/ Herr X] (unv.). Okay. Und da habe ich gesagt: Okay, so wie sie hat [Frau X/ Herr X] beschrieben. Ich habe gesagt: Ja, da könnte eigentlich die Chemie passen.“* (EP1: 81-85) EP2 hat erzählt, dass sie über die Familienhelferin, die sie regelmäßig bei ihren Erziehungsaufgaben unterstützt, von der Tätigkeit des BeBeE erfahren habe.

Durch die verschiedenen Aussagen ist uns deutlich geworden, dass es für die Nutzer\*innen wesentlich zu sein scheint, auf vielfältige Weise Informationen einholen zu können, bevor es zur tatsächlichen Kontaktaufnahme kommt.

### Lebensweltexpertise

Eine weitere Vorstufe der Partizipation ist die Lebensweltexpertise. Diese Stufe setzt voraus, dass einerseits die Nutzer\*innen ausführlich über ihre Situation und wie es zu dieser gekommen ist, berichten. Andererseits ist das Interesse des BeBeE, sich damit beschäftigen zu wollen, eine elementare Voraussetzung, um die aktuelle Situation der Nutzer\*innen zu erfassen.

Wie im Vorfeld beschrieben, setzt die Lebensweltexpertise auch voraus, dass die Nutzer\*innen bereit sind, umfassend Auskunft über ihre derzeitige Situation zu geben und dem BeBeE somit die Möglichkeit eröffnen, Rücksprache mit den am Fall beteiligten Personen zu halten. EP1 berichtet, dass sie mehrfach mit der hauptamtlich tätigen Person des BeBeE telefoniert und ihr auf diesem Weg ihren Fall geschildert habe, um sie ausreichend für die weitere Zusammenarbeit zu informieren. EP2 berichtet in diesem Zusammenhang von einem intensiven Gespräch in den Räumen des BeBeE, zu dem sie von der Familienhelferin begleitet wurde. EP4 zeigt auf, wie das BeBeE langsam einen besseren Überblick über ihre Lebenswelt bekommt: *„Ja, ich habe da angerufen und habe einen Termin gemacht. Also ich habe erstmal meine*

*Situation geschildert, warum ich da Beratung brauche, und dann habe ich einen Termin bekommen und dann haben wir das halt besprochen.“ (EP4: 48-50).*

### **5.2.3 Stufen der Partizipation**

#### Basis für Entscheidungen

In der Stufe 4 beziehen die Nutzer\*innen Sichtweisen des BeBeE in ihre Entscheidungsfindung ein. Die Beratung unterstützt sie in ihrer Eigenverantwortlichkeit.

Von der Vorgeschichte ausgehend bis hin zur Situation, die zur Kontaktaufnahme mit dem BeBeE geführt hat, berichtet EP3, dass sie Beratung und Begleitungsangebote erhalten habe. Sie habe daraufhin entscheiden können, was sie davon annehmen möchte. So erzählt sie zum Beispiel, dass sie Rückmeldung zu ihrem Verhalten bekommen habe und ihr Möglichkeiten aufgezeigt worden seien, anders zu handeln. „(...) *verständnisvoll aber die habe auch was auch gut ist, wenn die gesehen haben ich hab ein zum Beispiel ich mache etwas persönlich nicht richtig oder so etwas, dann wurde ich auch darauf hingewiesen, sie sagen dann: ‚das hättest du anderes machen können‘ und das ist gut für mich“ (EP3: 232-235)* Dies hat sie in ihre weitere Überlegungen einfließen lassen. EP1 bestätigt, dass es hilfreich gewesen sei, auf Wissen zurückgreifen zu können, um dieses in den Entscheidungsprozess einfließen zu lassen. „*Mir ging es nur darum, dass wirklich jemand zu haben, der gewisse Wissen hat. (.) Der (..) kann mir dann auch seine Sicht sagen“.* (EP1: 652-654).

Aus den vorangestellten Aussagen leiten wir ab, dass die Stufe 4 gelebt wird, da die Nutzer\*innen die erhaltenen Informationen in ihre Entscheidungen mit einfließen lassen.

#### Entscheidungsmacht

In der Stufen 5 wird beschrieben, dass durch die Fachkräfte lediglich Möglichkeiten aufgezeigt werden, die Nutzer\*innen jedoch die weiteren Schritte bestimmen. Die Fachkräfte stehen mit ihrem Knowhow beratend zur Seite und überlassen die Entscheidungsmacht den Nutzer\*innen.

Als EP4 nach ihren Erfahrungen mit dem Amt und den Trägern befragt worden ist, erwähnt sie, dass sie sich oft genötigt gefühlt habe. Auf Nachfrage, ob dies auch beim BeBeE so gewesen ist, erwidert sie: „*NEIN. ((lachen, beide)). Nein, nein. [Frau X/ Herr X] hat mich niemals zu irgendetwas gedrängt.“ (EP4: 315-316)* Zudem hat sie sich gegen einen weiteren Termin mit dem Träger entschieden, obwohl dies seitens BeBeE vorgeschlagen worden ist und hat somit ihre eigene Entscheidungsmacht ausgeübt.

#### 5.2.4 Kritik und Verbesserungsvorschläge

Die befragten Nutzer\*innen haben häufig Probleme mit der Erreichbarkeit des BeBeE auf Grund der Entfernung zum jeweiligen Wohnort angegeben. Dabei spielt auch der finanzielle Aspekt eine Rolle: *„Was auf jeden Fall, würde ich sagen, schade, dass die so ganz in Stadtmitte. Das finde ich wirklich schade, weil so gesagt: Wenn jemand genauso wie ich in diese Situation ist und wirklich ganz alleine da steht. Und (zeigt?) Kind, und hier und da und Sachen zu machen fertig und es ist wirklich zeitlich schwierig. Weil du rechnest /. Schaffst du vielleicht einzurechnen so eine Fahrt. Mit den Bus und Bahn. Weil ich bin auch als [allein erziehende Person] gebe ich nicht Extrageld gerne für Zug.“* (EP1: 717-722) Eine Zweigstelle des BeBeE im eigenen Stadtteil wäre laut EP1 wünschenswert: *„Und dass, ich denke mal, wäre ganz irgendwie toll, wenn das irgendwie eventuell auch irgendwie auch Bezirk 1 das gab es.“* (EP1: 736-737)

Durch das zuverlässige individuelle Vorgehen des BeBeE können die Klient\*innen neue Sicherheit gewinnen. Aus der Sicht von EP1 ist es zum Beispiel oft so gewesen, dass sie von verschiedenen Sachbearbeiter\*innen des Jugendamtes nicht genug Aufmerksamkeit bekommen hat oder über bestimmte Vorgänge nicht informiert worden ist. Über das BeBeE erzählt EP1: *„Weil ja so den Erfahrung habe ich auch noch nicht gehabt, dass da jemand wirklich uns hat nicht vergessen. Und (.) kann ich mir auch gut vorstellen, dass da mehrere Leute gibt, die an die sich gewendet haben und dass [sie/ er] trotzdem uns nicht vergessen hat, ja“* (EP1:142-145). Auch EP3 erzählt, dass die Zusammenarbeit mit dem Jugendamt schwierig gewesen ist: *„mit den Trägern das Jugendamt. (2s) also die Geschichte das hat sich ja immer so hingezogen, mit meinen Problem und wie gesagt man wird immer angenommen, man kann über die Problem reden und es wird das bestmögliche versucht, sie versuchen wirklich ein so schnell wie möglich zu helfen (7s) und das ist wirklich sehr gut“* (EP3: 127-130). Die Zufriedenheit entsteht in diesen Fällen durch das persönliche und Individuelle Vorgehen des BeBeE.

EP4 hat sich aus dem Kontakt zum BeBeE mehr positive Veränderungen für ihre Situation mit ihrem Kind erhofft. *„Also für das, was ich gebraucht habe, das habe ich bekommen. Ich könnte mir vielleicht noch andere Sachen vorstellen, ein bisschen mehr versprochen habe ich mir davon anfangs schon. (...) Weil die sich ja auch Beschwerde-Büro nennen (EP4: 915-917 und 921). Aus dem Namenszusatz „Beschwerde“ hat sie abgeleitet, dass ihre Kritik am Jugendamt direkt weitergeleitet wird und Wirkungen nach sich zieht.*

## **6 Relevanz des BeBeE in der Kinder- und Jugendhilfe aus Sicht der Nutzer\*innen**

Mit dem BeBeE ist erstmalig eine zentrale Ombudsstelle im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe in Bremen geschaffen worden. Der Evaluationsprozess hat uns die Notwendigkeit einer entsprechenden Einrichtung für die Nutzer\*innen und der Klärung ihrer Anliegen verdeutlicht. Anhand von einigen markanten Aspekten zeigen wir die Wichtigkeit und den Gewinn für die Kinder- und Jugendhilfe auf.

### **Unterstützung von Klienten\*innen der Kinder- und Jugendhilfe**

Ein wesentlicher, immer wieder von den Klient\*innen benannter Punkt ist, dass sie durch das Ihnen entgegengebrachte empathische Verhalten des BeBeE Vertrauen in die Institution und in die eigenen Fähigkeiten aufbauen konnten. Die Akzeptanz ihrer ganzen Person und die Wertschätzung, die sie trotz vermeintlicher „Unzulänglichkeiten“ erfahren haben, bewirkte eine Stärkung ihres Selbstvertrauens und ihrer Persönlichkeit. *„Und, ja - ich wurde auf jeden Fall wahrgenommen von [Frau X/ Herr X] und auch meine Ängste und Befürchtungen wurden wahrgenommen (EP4: 660-661)“*. *„Dann habe ich [ihr/ ihm] halt diese Situation geschildert und ich fühlte mich sofort angenommen das ich [ihr/ ihm] halt vertrauen kann und das war toll“ (EP3: 157-158)*. Dieser immer wieder erwähnte Aspekt zeigt, dass eine wertfreie Begegnung von Amtsseite her vermisst wird. Es wird deutlich, wie wichtig Transparenz, Akzeptanz und Wertschätzung sind, um eine vertrauensvolle Basis zu schaffen, so dass eine effektive und erfolgreiche Gestaltung von Hilfen im Sinne des Kindes bzw. des Jugendlichen gelingen kann.

### **Vermittlerrolle des BeBeE**

Menschen, die mit dem Jugendamt in Kontakt kommen, fühlen sich häufig ohnmächtig angesichts des unterschiedlichen Wissensstandes und der Handlungsoptionen. Eine Klientin drückte konkret ihre Vermutung aus, dass genau dieses Ungleichgewicht seitens des Amtes genutzt werden würde: *„Oder ich weiß nicht wie soll ich es nennen? Aber ich wirklich, ich hab das Gefühl meistens auch gehabt, dass deine Unwissen wird ausgenutzt“ (EP1: 542-548)*

Das BeBeE konnte eine ausgleichende Rolle einnehmen und den Nutzer\*innen durch seine Unterstützung Beistand leisten: *„Mir hat auf jeden Fall den ganz andere auch so ein bisschen meine Rücken gestärkt, hat das schon. Man hat ganz andere Gefühl, weil, wie gesagt, wenn man komplett allein steht.“ (EP1: 660-662)* Auch in einer späteren Aussage wird dieses Empfinden nochmals unterstrichen: *„Und, ja [Frau X/ Herr X] hier auch war dabei. Ich hoffe, dass ehrlich gesagt auch, dass die BeBeE da bleibt. Dass ich kann immer wieder, wenn was ist, zu Termine*

*[Frau X/ Herr X] mitnehmen. Muss ich ehrlich sagen, weil ich möchte zu solche Termine, (.) wo es möglich, nicht mehr alleine gehen“ (EP1: 534-537). Denn in der Hoffnung, immer begleitet zu werden, spiegelt sich die Angst, ohne Begleitung nicht ernstgenommen zu werden, was in einer sehr deutlichen Aussage zum Ausdruck kommt: „[...] wenn jemand alleine kommt, dann hat der schon verloren“ (EP4: 1022-1023).*

Es wird jedoch nicht nur der Rücken gestärkt, sondern auch eine wichtige Aufgabe der Vermittlung übernommen. Die mitunter unbewusst eingesetzte Fachsprache seitens der Sozialarbeiter\*innen sorgt häufig für Missverständnisse. Das BeBeE konnte die „Übersetzung“ in eine verständliche Sprache vornehmen und so eine Ebene der wirklichen Begegnung und einen Boden für Verständnis schaffen: *„Einfach mit mir hin und auch so zu gucken, wenn ich doch vielleicht was missverstehe. Dass die vielleicht so diese dritte Person einfach da ist, ja“ (EP1: 87-88).*

Die Vermittlung bezog sich jedoch nicht nur auf Umsetzung der Sprache, sondern auch in Bezug auf Vermittlung verschiedener Sichtweisen. *„Und [sie/ er] hat dann ja auch versucht, das dem Jugendamt auch zu vermitteln oder auch zwischen Jugendamt und mir zu vermitteln. Ja. Während des Gesprächs, so.“ (EP4: 660-663).* Die Funktion dieser Vermittlerrolle wirkt in das Verhältnis des Miteinanders hinein und öffnet den Raum für weitere Optionen.

### **Positive Veränderungen im Miteinander**

In den Interviews mit den Nutzer\*innen haben wir in verschiedenen Gesprächsphasen auch die wahrgenommenen Veränderungen der belastenden Situation angesprochen.

So berichtet EP1 davon, dass sie unmittelbar nach dem Gespräch im Jugendamt eine Veränderung wahrgenommen hat: *„Weil wir haben kurz danach noch fünf Minütchen draußen mit [Frau X/ Herr X] paar Wörter gewechselt, ja. Wo ich war wirklich geschockt. Ich hatte noch nie so einen Termin gehabt. Wirklich, dass da so diese entlockerte Situation. Wo man wirklich (.) dann darüber gesprochen hat. (...) So, und es wurde auch nicht auf den Art und Weise noch nie mir eine Vorschlag gemacht.“ (EP1: 399-405)* Kurze Zeit später berichtet sie, dass sie durch die Anwesenheit der beim BeBeE tätigen Person bei dem Termin ein sicheres Gefühl gehabt habe. Dadurch konnte sie sich besser die Vorschläge vom Sachbearbeiter anhören und sich letzten Endes auf diese einlassen. Beim Hauptthema Fazit erzählt sie, dass sie und ihr Kind keinen weiteren Maßnahmen ausgesetzt und die Kontakte zum Jugendamt nicht mehr belastet sind.

EP3 berichtet, dass sich zwar an ihrer Problematik mit dem zuständigen Case Manager im Jugendamt noch nichts verändert habe und sie diesbezüglich weiterhin die Unterstützung des BeBeE benötigen werde. Unabhängig davon sagt sie aber auch: *„Ja natürlich, natürlich man lernt ja dadurch das man jemand auch mal sagt wie man es besser machen kann, seine eigenen Fehler sieht man schwerer als andere.“* (EP2: 452-453). Dadurch dass ihre Fehler nicht vorwurfsvoll angesprochen worden sind, hat sie die Kritik annehmen und Veränderungen in ihrem Verhalten herbeiführen können.

### **Qualität der Kontakte zum BeBeE**

Das BeBeE zeichnet sich durch schnelles und unbürokratisches Handeln aus, was besonders ins Auge fällt, da dies von Amtsseite häufig nicht möglich ist. So gibt zum Beispiel EP3 an, dass ohne vorherige Absprachen bereits nach dem ersten telefonischen Kontakt eine äußerst zeitnahe Begleitung stattgefunden habe: *„...dann habe ich halt bei der Beschwerdestelle angerufen und das dann angesprochen, dann haben die sich wirklich bemüht dass schnellstmöglich jemand kommt und mit mir dorthin fährt (...) Und das war wirklich ein paar Stunden später gewesen, dass jemand nach ein paar Stunden gekommen ist und mit mir dorthin gegangen ist“.* (EP3: 150-153). Doch auch nach den Begleitungen und Beratungen ist das BeBeE verlässlicher und interessierter Ansprechpartner geblieben. Die Klient\*innen sind niemals aus dem Aufmerksamkeitskreis gefallen. Eine Klientin schildert dies folgendermaßen: *„Der Termin wurde wirklich hat stattgefunden auch Ende August, am 28. August der Gerichtstermin. Und [sie/ er] hat mich im September angerufen. Nachgefragt hat, wie ist es denn gelaufen. Wir haben zwar abgemacht, dass wir mal telefonieren. Dass [ihr/ ihm] schon wichtig auch zu wissen, wie weit wir denn kommen überhaupt. Ob da was anderes ist oder ist das so auch wie der Sachbearbeiter vermutet hat. Oder ja. Das fand ich echt toll, weil ich habe das ehrlich auch erst vergessen.“* (EP1: 134-139). Dieses Nachfragen hat den Nutzer\*innen das Gefühl vermittelt, eine Bedeutung zu haben und in dieser auch wahrgenommen zu werden.

Als besonders wertvoll ist zudem die Zuständigkeit einer einzelnen Person empfunden worden. Die Nutzer\*innen haben den persönlichen Fall nicht wiederholt vor unterschiedlichen Menschen vortragen müssen. Hierdurch konnte mehr Sicherheit und eine Vertrauensbasis erlangt werden. *„Dass man wirklich, wenn man seine Päckchen trägt, sag ich mal, und muss nicht jedem erzählen. Dass man wirklich dann bei einem bleibt und weil, ich denke, für mich das war super. Dass ich nicht noch mal mit jemanden darüber reden musste. Dass ich nur mit eine*

*Person darüber gesprochen habe und dass sie hat mich dann auch begleitet, ja. (...) Weil, dass ist, sag ich mal, nicht immer so toll, wenn man mehrere Personen im Boot hat. (...)“ (EP1: 673-678)*

Ebenfalls geschätzt wurde die Möglichkeit der Reflexionen des eigenen Handelns sowie der Gespräche mit dem Amt. So konnte die eigene Wahrnehmung abgesichert und das Spektrum künftiger Optionen erweitert werden. „...es ist ja auch so, dass [die Dame/ der Herr] mir Rückladung gegeben hat was ich nicht so gut mache und [sie/ er] hat das so rüber gebracht das [sie/ er] nur das Beste will und deswegen kann ich nichts dazu sagen also war ok gewesen (EP3: 440-442).

### **Wertschätzender Umgang durch aktives Zuhören**

Wie bereits erwähnt erleben die Nutzer\*innen im Kontakt mit dem BeBeE, dass sie respektvoll behandelt, ihnen eine wertfreie Akzeptanz mit ihrem Anliegen entgegengebracht und sie ganzheitlich gesehen werden. So betont EP3 bereits bei den Fragen zur Kontaktaufnahme: „(...) also, man wird sofort angehört, es wird sich um ein gekümmert, ich werde ernst genommen und das ist ein ganz wichtiger Punkt.“ (EP3: 67-68).

Die für das BeBeE tätigen Personen transportieren ihre positive Haltung ihren Nutzer\*innen gegenüber vor allem durch Aktives Zuhören und die Zeit, die sie sich für das Anliegen nehmen. EP1 schildert ihre Eindrücke dazu folgendermaßen: „Ich wurde, ja, völlig überrascht mit meinen Erfahrungen, sag ich mal. Weil, den Erfahrungen wie mit [Frau X/ Herr X] habe ich noch nie gehabt, ehrlich. (...) Im Positiven. ((lacht)) Weil, (...) [sie/ er] hat sich wirklich einfach Zeit genommen und einfach wo du auch Gefühl hast, du wirst zugehört. Und (...) es wird auch von andere Seite gekuckt sozusagen. Ja, das hat mir die Jahren auch gefehlt von andere Ämter oder so. (...) Dass man wirklich wird in Ruhe zugehört, ohne irgendwie zwischen Negatives dargestellt wird und nicht zum Schluss zugehört wurde. Das ist ja auch sehr wichtig. Dass man wirklich zum Schluss hört, um da wirklich überhaupt irgendeine Bild sich zu stellen.“ (EP1: 108-115)

Nachdrücklich wird diese Aussage durch die Gegenüberstellung zum Jugendamt, die sie so benennt: „Es wurde, ich hab wirklich immer wieder mit Jugendamt schlechte Erfahrungen gemacht. Mittlerweile ich habe überhaupt ehrlich gesagt seit gewisse paar Jahren keine Vertrauen in die habe. Ich traue die Leute überhaupt nicht mehr, sozusagen. Dass ja auch, dieses Jahr habe ich wieder, haben wir neue Sachbearbeiter bekommen. (...) Und der wurde erst mir gegenüber/. Wo ich auch, sag, mein Gott jedes Mal neu irgendwann neuer Sachbearbeiter kommt. Der kennt mich nicht, aber der kommt schon so mit den Haltung rüber und schiebt mich in ganz untere

*Schublade, ohne mich zu kennen. Ohne mich überhaupt die Möglichkeit zu geben irgendwie sich kennenzulernen erstmal. Anzuhören, ja. Und ich denk mal, der auch spielt die Rolle einfach diese Menschenkenntnis. Dass man wirklich versucht, da irgendwie zu achten.“ (EP 1: 174-184)*

Angesichts von Arbeitsüberlastungen und Fluktuation im Personalbereich ist sicherlich vieles im Kontakt mit den Klienten\*innen bei den Jugendamtsmitarbeiter\*innen erklärlich. Jedoch betont die Wahrnehmung von EP1, dass sie in eine Schublade gesteckt wird und sie dadurch mit ihrem Anliegen kein Gehör findet, die so ganz anders geartete wertschätzende Haltung des BeBeE gegenüber ihren Nutzer\*innen.

### **Das Prinzip der Freiwilligkeit**

Das Beratungssetting beim BeBeE ist frei von einem Zwangskontext und basiert auf der Freiwilligkeit der Nutzer\*innen an ihrer persönlichen Situation etwas ändern zu wollen. Dies trägt auch dazu bei, dass das BeBeE insgesamt von den befragten Nutzer\*innen positiv wahrgenommen wird. Zudem entsteht kein Abhängigkeitsverhältnis zwischen dem BeBeE und den Nutzer\*innen, denn das BeBeE wahrt den Rahmen der unterstützenden Beratung und entzieht den Nutzer\*innen ihr Anliegen bzw. ihre Problematik nicht.

Somit kann das BeBeE viel freier, offener und mitunter zugewandter operieren als der überwiegende Teil der Träger im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe. Gerade diese Sonderstellung ermöglicht es, dass Nutzer\*innen wieder Vertrauen in institutionelle Strukturen zurückgewinnen und Empowerment sich entfalten kann.

Dem BeBeE kommt für die Kinder- und Jugendhilfe in Bremen eine bedeutsame Position zu, da diese Institution in besondere Maße die Partizipation und das Empowerment als Bürgerrecht stärkt und festigt.

## **7 Empfehlungen für die strukturelle Weiterentwicklung des BeBeE**

Aus der vorhergehenden Auswertung ergeben sich fünf Arbeitsthesen nebst den entsprechenden Empfehlungen, die uns wesentlich für die weitere Fortschreibung der Arbeit des BeBeE erscheinen.

### **1) Erstellung eines Leitbildes zur Veranschaulichung des Selbstverständnisses**

Ein auf der Homepage veröffentlichtes Leitbild kann das Selbstbild des BeBeE auf einen Blick verdeutlichen und dabei auf die Abgrenzung zur Rechtsberatung hinweisen. Ebenfalls kann hier das Selbstverständnis zur Auftragsklärung aufgegriffen werden, denn eine Nutzerin gab

an, dass sie durch den Namen „Beratungs- und **Beschwerdebüro**“ ein stärkeren Schwerpunkt in der Beschwerdemöglichkeit erwartet habe. Irritationen können von vornherein ausgeschlossen werden.

## **2) Strukturierung der Arbeitsabläufe ohne Einschränkung des individuellen Vorgehens bei den verschiedenen Unterstützungsprozessen**

Von den Nutzer\*innen wurde sich zum Teil eine Möglichkeit der Mitschrift von gemeinsamen Treffen gewünscht. Dies könnte in Form von Dokumentenvorlagen erfolgen, die als Kurzprotokoll in die Gespräche mitgenommen und handschriftlich in Stichworten ausgefüllt werden. Alle teilnehmenden Seiten (Amt, BeBeE, Nutzer\*in) können dies vor Ort unterzeichnen, so entstünde Transparenz und Belegbarkeit, in der alle gleichermaßen eingebunden wären. Wir empfehlen zudem Checklisten über den Verlauf von Beratungsprozessen, die ein strukturiertes Vorgehen erlauben, ohne dabei die individuelle Abstimmung zu beeinträchtigen. Diese Checklisten und Dokumentenvorlagen könnten dann in das im nächsten Punkt vorgeschlagene Konzept eingebunden werden.

## **3) Rahmung der Arbeit durch ein schriftliches Konzept**

Die bei Gründung des BeBeE noch wachsende Struktur sollte nun als Orientierung und Zeichen der Professionalität in einem Konzept münden und niedergeschrieben werden. Solch eine schriftliche Ausfertigung erleichtert den Überblick und somit die Einarbeitung neuer Mitarbeiter\*innen. Teil dieses Konzeptes können die zuvor beschriebenen Checklisten etc. sein, zudem ein ausformuliertes Vorgehen der Arbeitsabläufe.

## **4) Stärkere Einbindung der Ehrenamtlichen durch Vernetzung**

Die ehrenamtlichen Mitarbeiter\*innen wünschen sich eine bessere Vernetzung. Durch eine Erreichbarkeit auf „offiziellen Wegen“ bestünde eine höhere Einbindungsmöglichkeit. Hier kommen z. B. entsprechende Email-Adressen in Frage und ggf. ein oder mehrere Dienst-Handys (mit Prepaid-Karten oder entsprechenden Verträgen), die weitergereicht werden können. In einem geschützten Bereich könnte eine Kontaktliste nach entsprechender Einwilligung der Betroffenen eingerichtet werden. Die bisher noch stark erscheinende Konzentration auf die hauptamtliche Mitarbeiterin kann sich sukzessive durch vermehrte Einbindung der Ehrenamtlichen auf mehrere fachliche Schultern verteilen.

## **5) Nutzung von Synergieeffekten durch die Trägerschaft beim Paritätischen Bremen**

Mehrfach wurde seitens der Nutzer\*innen eine bessere Erreichbarkeit des BeBeE gewünscht. Hier sollte geprüft werden, ob in verschiedenen Stadtteilen die Infrastruktur vom Paritätischen genutzt werden könnte. So wäre z. B. in ausgewählten Bereichen die Einrichtung einer Art „Zweigstelle“ mit zeitlich begrenzter Erreichbarkeit durch Besetzung mit Ehrenamtlichen vorstellbar.

## **6) Fortführen bewährter Arbeit**

Nicht unerwähnt lassen wollen wir die bisher geleitete und sehr geschätzte Arbeit des BeBeE. Die Informationen über den Bedarf an Ehrenamtlichen scheinen die Interessenten zu erreichen. Auch das individuelle Eingehen auf Person und Situation der Nutzer\*innen stellt in Kombination mit der Flexibilität einen wesentlichen Faktor in der Basis der erfolgreichen Beratung dar und sollten selbstverständlich fortgeführt werden.

## **8 Resümee**

Das BeBeE kann sich durch seine flexible Vorgehensweise derzeit deutlich von bestehenden Arbeitsabläufen freier und öffentlicher Träger der Kinder- und Jugendhilfe abheben. Wo verschiedene Sachbearbeiter an zeitlich begrenzte Termine gebunden sind und viele Fälle gleichzeitig bearbeiten müssen, kann das BeBeE sehr individuell auf die jeweilige Situation der Nutzer\*innen reagieren.

Hierbei spielen die Partizipation, die damit einhergehende Gleichberechtigung und die so entstandene Vertrauensbasis eine entscheidende Rolle. Durch das Einholen der Lebensweltexpertise können die Mitarbeiter\*innen des BeBeE Informationen von allen Beteiligten bekommen und sich einen breitgefächerten Eindruck über das Anliegen der Nutzer\*innen verschaffen. Durch diese Informationen können gemeinsam mit den Nutzer\*innen Kompromisse gefunden und so schwierige Situationen gelöst werden, ohne über die Köpfe der Betroffenen hinweg zu entscheiden oder ihnen das Gefühl zu geben, sie hätten nicht länger Kontrolle über die Geschehnisse. Es ist ein Verhältnis frei von Zwangskontexten, in dem die Betroffenen wie auch die Mitarbeiter\*innen des BeBeE gleichberechtigt zusammen arbeiten und die Entscheidungsmacht am Ende bei den Nutzer\*innen bleibt.

Gerade dieser Aspekt verdeutlicht das Außergewöhnliche der Arbeitsweise des BeBeE. Nutzer\*innen der Erziehungshilfen der Stadt Bremen werden hier nicht zu Bittsteller\*innen, sondern zu aktiven Bürger\*innen, die sich für ihre Rechte einsetzen.

Die Beteiligung der Nutzer\*innen lässt diese Selbstwirksamkeit erfahren und gibt ihnen gleichzeitig einen sicheren Rahmen und Unterstützung im Umgang mit ihrem Anliegen. Auf diesem Weg haben sie die Möglichkeit, mit professioneller Hilfe nach alternativen Lösungen zu suchen oder ihre Rechte einzufordern. Durch diese Sicherheit entsteht eine hohe Gesamtzufriedenheit mit dem BeBeE. Aufgrund der Beteiligung der Nutzer\*innen ist die Lösung ihres Anliegens in für sie transparenten Verhältnissen entstanden. Das führt dazu, dass sie Veränderungsprozesse bewusster wahrnehmen und nachvollziehen können. Dabei entstehen individuelle Möglichkeiten und oft sind am Ende die Beteiligten insgesamt zufriedener als vorher. Daraus leiten wir ab, dass das Erleben von Partizipation sich begünstigend auf die Lösung des Anliegens auswirkt und zudem für eine hohe Zufriedenheit der Nutzer\*innen sorgt.

Die Nutzer\*innen sind insgesamt sehr zufrieden mit der Arbeit des BeBeE. Von den vier befragten Nutzer\*innen haben drei bei der Frage nach der Einschätzung der bisherigen Arbeit des BeBeE ein *sehr gut* vergeben, die vierte Person ein *gut*. Dies äußert sich auch in Dankbarkeit dem BeBeE gegenüber: *„Einfach Riesendankeschön (...) wirklich an BeBeE, dass ist weil ich werde selber immer wieder da, wenn so irgendwas wie es immer noch. (...) Nur mit Hoffnung, dass die auch bleiben. Weil ich weiß, dass es erstmal nur für gewisse Zeit. (...)“* (EP1:919-923)

Von den Ehrenamtlichen wird betont, dass sich das Projekt BeBeE noch ganz am Anfang befindet und sich die Arbeit des BeBeE durch strukturelle und konzeptionelle Optimierungen der Beratungs- und Unterstützungstätigkeiten erst noch in den kommenden Monaten festigen muss. Dennoch bewertet eine ehrenamtliche Person schon zum gegenwärtigen Zeitpunkt die Arbeit des BeBeE als *gut*.

Insgesamt resultiert daraus, dass das Projekt, eine Ombudsstelle für Nutzer\*innen der Erziehungshilfen in Bremen zu schaffen, erfolgreich gestartet ist und einen guten Zuspruch seitens der Nutzer\*innen erfährt. Die unter Kapitel 6 dargestellten Arbeitsthesen und Empfehlungen zeigen eine mögliche Weiterentwicklung des Projektes auf und stellen eine Implementierung dieses Handlungsfeldes in der bremischen Kinder- und Jugendhilfe über die Projektzeit hinaus in Aussicht.

## 9 Quellenverzeichnis

**Berliner** Rechtshilfefonds Jugendhilfe e.V. (BRJ) (2012): 10 Jahre Ombudschaft in der Berliner Jugendhilfe. Berlin: BRJ Eigenverlag.

**Christa**, Harald (2011): Evaluation. In: Michel-Schwartze, Brigitta (Hrsg.): Methodenbuch Soziale Arbeit. Basiswissen für die Praxis. 2. überar. und erwei. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag.

**Green**, Judith (2005): Analysing qualitative data. In: Green, Judith/ Brown, John (Hrsg.): Principles of Social Research. Understanding Public Health. Berkshire/England: Open University Press. S.75-89.

**Helfferich**, Cornelia (2011): Die Qualität qualitativer Daten. Manual für die Durchführung qualitativer Interviews. 4.Auflage. Wiesbaden: VS Verlag.

**Komrey**, Helmut (2011): Evaluation – ein vielschichtiges Konzept Begriff und Methodik von Evaluation und Evaluationsforschung. Empfehlungen für die Praxis . In: Sozialwissenschaften und Berufspraxis (SUB), 24. JAHRGANG, HEFT 2 , S. 105-131.

**Krohne**, Christine (2014): Bremer Beratungs- und Beschwerdebüro für Erziehungshilfen. Jahresbericht. November 2013 bis Oktober 2014. URL: <http://bebee-bremen.de/ueberuns/berichte-presse/> [abgerufen am: 31.03.2015]

**Kuckartz**, Udo (2012): Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung. Weinheim, Basel: Beltz Juventa.

**Rieger**, Judith/ Straßburger, Gaby/ (2014): Warum Partizipation wichtig ist – Selbstverständnis und Auftrag sozialer Berufe. In: Straßburger, Gaby/ Rieger, Judith (Hrsg.) 2014: Partizipation kompakt. Für Studium, Lehre und Praxis sozialer Berufe. Weinheim, Basel: Beltz Juventa. S.42-49.

**Schruth**, Peter (2012): Beschwerden erwünscht! Ombuds- und Beschwerdestellen als Chance für Kinderrechte. In: Penka, Sabine/ Fehrenbacher, Roland (Hrsg.): Kinderrechte umgesetzt. Grundlagen, Reflexion und Praxis. Freiburg i.Brsg.: Lambertus-Verlag. S.81-90.

**Stegmann**, Michael/ Schwab, Jürgen E. (2012): Evaluieren und Forschen für die Soziale Arbeit. Ein Arbeits- und Studienbuch. Berlin: Eigenverlag des Deutschen Vereins für öffentliche und private Fürsorge e.V.

**Straßburger**, Gaby/ Rieger, Judith (2014): Bedeutung und Formen der Partizipation – Das Modell der Partizipationspyramide. In: Straßburger, Gaby/ Rieger, Judith (Hrsg.) 2014: Partizipation kompakt. Für Studium, Lehre und Praxis sozialer Berufe. Weinheim, Basel: Beltz Juventa. S.12-39.

**Urban-Stahl**, Ulrike (2014): Unabhängige Ombudsstellen – Neuland in der Kinder- und Jugendhilfe. In: Zeitschrift für Sozialpädagogik (ZfSp): Ombuds- und Beschwerdestellen in der Kinder- und Jugendhilfe. Heft 1, 12.Jg. S.11-31.

**Wiesner**, Reinhard(2012): Implementierung von ombudschäftlichen Ansätzen der Jugendhilfe im SGB VIII. Rechtsgutachten für die „Netzwerkstelle Ombudschaft in der Jugendhilfe“ des Berliner Rechtshilfefonds Jugendhilfe e.V. Berlin: BRJ Eigenverlag.

## 10 Abbildungsverzeichnis

**Abb. 1:** ..... Deckblatt

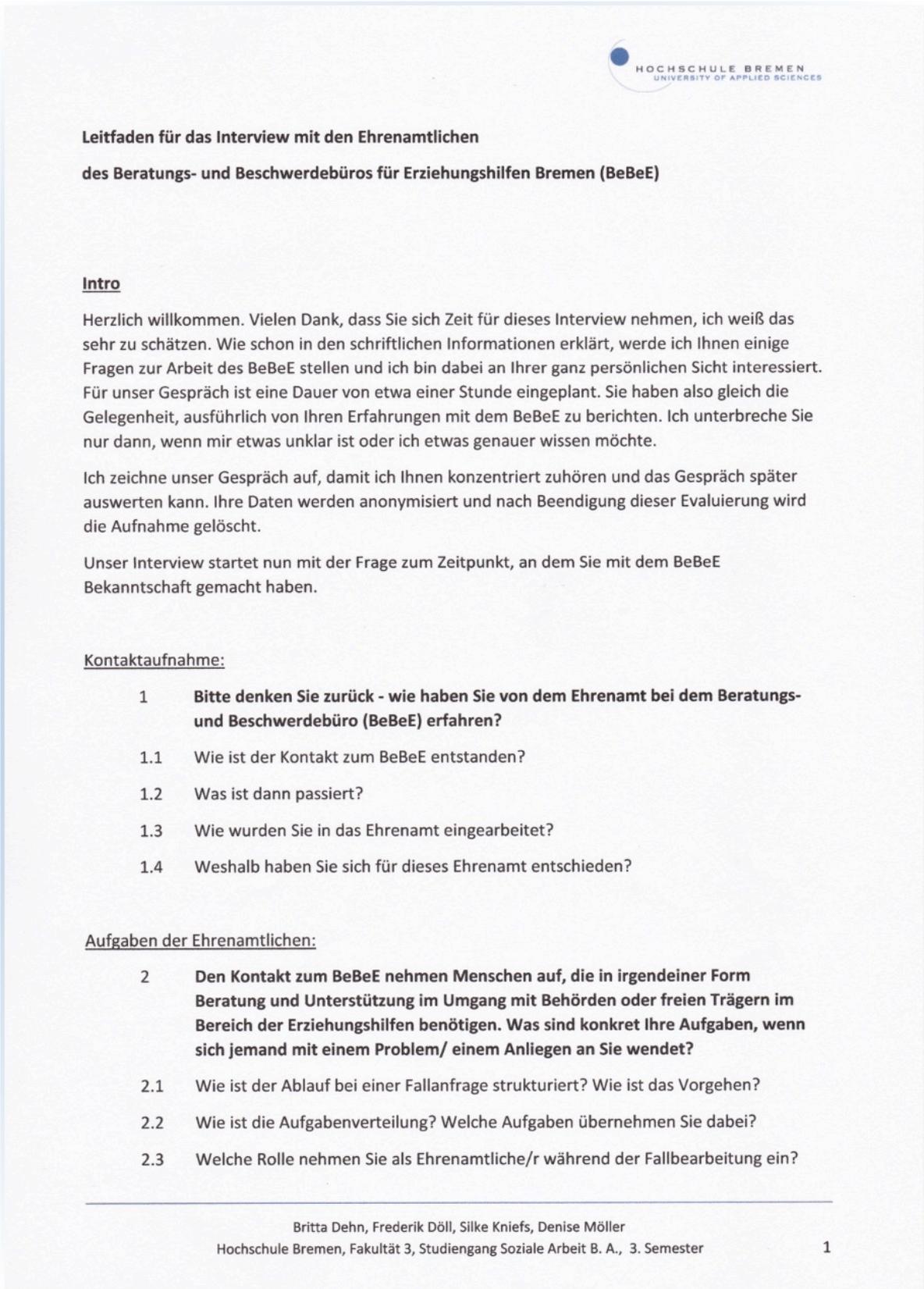
### Eigene Darstellung

**Abb.2:** ..... Seite 7

**Straßburger**, Gaby/ Rieger, Judith (2014): Bedeutung und Formen der Partizipation – Das Modell der Partizipationspyramide. In: Straßburger, Gaby/ Rieger, Judith (Hrsg.) 2014: Partizipation kompakt. Für Studium, Lehre und Praxis sozialer Berufe. Weinheim, Basel: Beltz Juventa. S.230-240.

## 11 Anhang

### 11.1 Leitfaden Ehrenamtliche



The image shows the cover page of an interview guide. At the top right, there is a logo for Hochschule Bremen University of Applied Sciences. The title of the document is 'Leitfaden für das Interview mit den Ehrenamtlichen des Beratungs- und Beschwerdebüros für Erziehungshilfen Bremen (BeBeE)'. Below the title, there is an 'Intro' section with a welcome message and information about the interview duration and data handling. This is followed by a 'Kontaktaufnahme:' section with a list of questions (1, 1.1, 1.2, 1.3, 1.4) regarding the experience of the volunteer role. Then, there is an 'Aufgaben der Ehrenamtlichen:' section with a list of questions (2, 2.1, 2.2, 2.3) about their tasks. At the bottom, there is a footer with the names of the authors (Britta Dehn, Frederik Döll, Silke Kniefs, Denise Möller), the faculty and semester information (Hochschule Bremen, Fakultät 3, Studiengang Soziale Arbeit B. A., 3. Semester), and the page number (1).

  
HOCHSCHULE BREMEN  
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

**Leitfaden für das Interview mit den Ehrenamtlichen  
des Beratungs- und Beschwerdebüros für Erziehungshilfen Bremen (BeBeE)**

**Intro**

Herzlich willkommen. Vielen Dank, dass Sie sich Zeit für dieses Interview nehmen, ich weiß das sehr zu schätzen. Wie schon in den schriftlichen Informationen erklärt, werde ich Ihnen einige Fragen zur Arbeit des BeBeE stellen und ich bin dabei an Ihrer ganz persönlichen Sicht interessiert. Für unser Gespräch ist eine Dauer von etwa einer Stunde eingeplant. Sie haben also gleich die Gelegenheit, ausführlich von Ihren Erfahrungen mit dem BeBeE zu berichten. Ich unterbreche Sie nur dann, wenn mir etwas unklar ist oder ich etwas genauer wissen möchte.

Ich zeichne unser Gespräch auf, damit ich Ihnen konzentriert zuhören und das Gespräch später auswerten kann. Ihre Daten werden anonymisiert und nach Beendigung dieser Evaluierung wird die Aufnahme gelöscht.

Unser Interview startet nun mit der Frage zum Zeitpunkt, an dem Sie mit dem BeBeE Bekanntschaft gemacht haben.

**Kontaktaufnahme:**

- 1 **Bitte denken Sie zurück - wie haben Sie von dem Ehrenamt bei dem Beratungs- und Beschwerdebüro (BeBeE) erfahren?**
  - 1.1 Wie ist der Kontakt zum BeBeE entstanden?
  - 1.2 Was ist dann passiert?
  - 1.3 Wie wurden Sie in das Ehrenamt eingearbeitet?
  - 1.4 Weshalb haben Sie sich für dieses Ehrenamt entschieden?

**Aufgaben der Ehrenamtlichen:**

- 2 **Den Kontakt zum BeBeE nehmen Menschen auf, die in irgendeiner Form Beratung und Unterstützung im Umgang mit Behörden oder freien Trägern im Bereich der Erziehungshilfen benötigen. Was sind konkret Ihre Aufgaben, wenn sich jemand mit einem Problem/ einem Anliegen an Sie wendet?**
  - 2.1 Wie ist der Ablauf bei einer Fallanfrage strukturiert? Wie ist das Vorgehen?
  - 2.2 Wie ist die Aufgabenverteilung? Welche Aufgaben übernehmen Sie dabei?
  - 2.3 Welche Rolle nehmen Sie als Ehrenamtliche/r während der Fallbearbeitung ein?

---

Britta Dehn, Frederik Döll, Silke Kniefs, Denise Möller  
Hochschule Bremen, Fakultät 3, Studiengang Soziale Arbeit B. A., 3. Semester

1

- 2.4 Wie werden die Nutzer\*innen des BeBeE an der Lösung ihres Anliegens beteiligt?  
2.5 Welche Rolle übernehmen die Nutzer\*innen bei der Fallbearbeitung?

Durchgängiges Frageraster zu 2: Fällt Ihnen dazu ein konkretes Beispiel ein?  
Bitte erzählen Sie davon.

#### Arbeit mit den Nutzer\*innen des BeBeE

- 3 **Sie sind ja seit einiger Zeit für das BeBeE in der Fallbearbeitung tätig und haben erste Erfahrungen im Umgang mit den Nutzer\*innen des BeBeE gemacht. Wie beurteilen Sie die Arbeit mit diesen?**
- 3.1 Wie werden Vorschläge Ihrerseits von den Nutzer\*innen aufgenommen?  
3.2 Wie gehen Sie mit Ideen und Vorschlägen der Nutzer\*innen um?  
Wie werden diese in die Fallbearbeitung integriert?  
3.3 Wie empfinden Sie die Arbeit mit den Nutzer\*innen?  
3.4 In welchem konkreten Fall hat die Arbeit mit den Nutzer\*innen gut funktioniert?  
Welche Faktoren haben dabei eine Rolle gespielt?  
3.5 In welchem konkreten Fall hat die Arbeit mit den Nutzer\*innen nicht geklappt?  
Welche Gründe waren dabei ausschlaggebend?

Durchgängiges Frageraster zu 3: Fällt Ihnen dazu ein konkretes Beispiel ein?  
Bitte erzählen Sie davon.

#### Einschätzung der Arbeit des BeBeE

- 4 **Bitte schätzen Sie die Arbeit des BeBeE aus Ihrer Sicht mit einer Note von 1 bis 6, wie in der Schule, ein. Die 1 steht für sehr gut, 6 für ungenügend. Welche Note erhält das BeBeE von Ihnen?**
- 4.1 Was sind die Gründe für diese Note?  
4.2 Was gefällt Ihnen bisher gut an der Arbeit des BeBeE?  
4.3 Was läuft noch nicht optimal?  
4.4 Was fehlt, damit das BeBeE eine bessere Note von Ihnen bekommt?

Durchgängiges Frageraster zu 4: Fällt Ihnen dazu ein konkretes Beispiel ein?  
Bitte erzählen Sie davon.

Fazit: Was hat sich durch das Ehrenamt für das BeBeE verändert?

5 **Ein Ehrenamt ist eine verantwortungsvolle Aufgabe und diese schafft neue Kontakte, Erlebnisse und Erfahrungen. Was hat sich bei Ihnen persönlich durch das Ehrenamt für das BeBeE verändert?**

5.1 Woran merken Sie die Veränderung(en)?

5.2 Können Sie die Erfahrungen aus der Arbeit für das BeBeE auch auf andere Situationen übertragen?

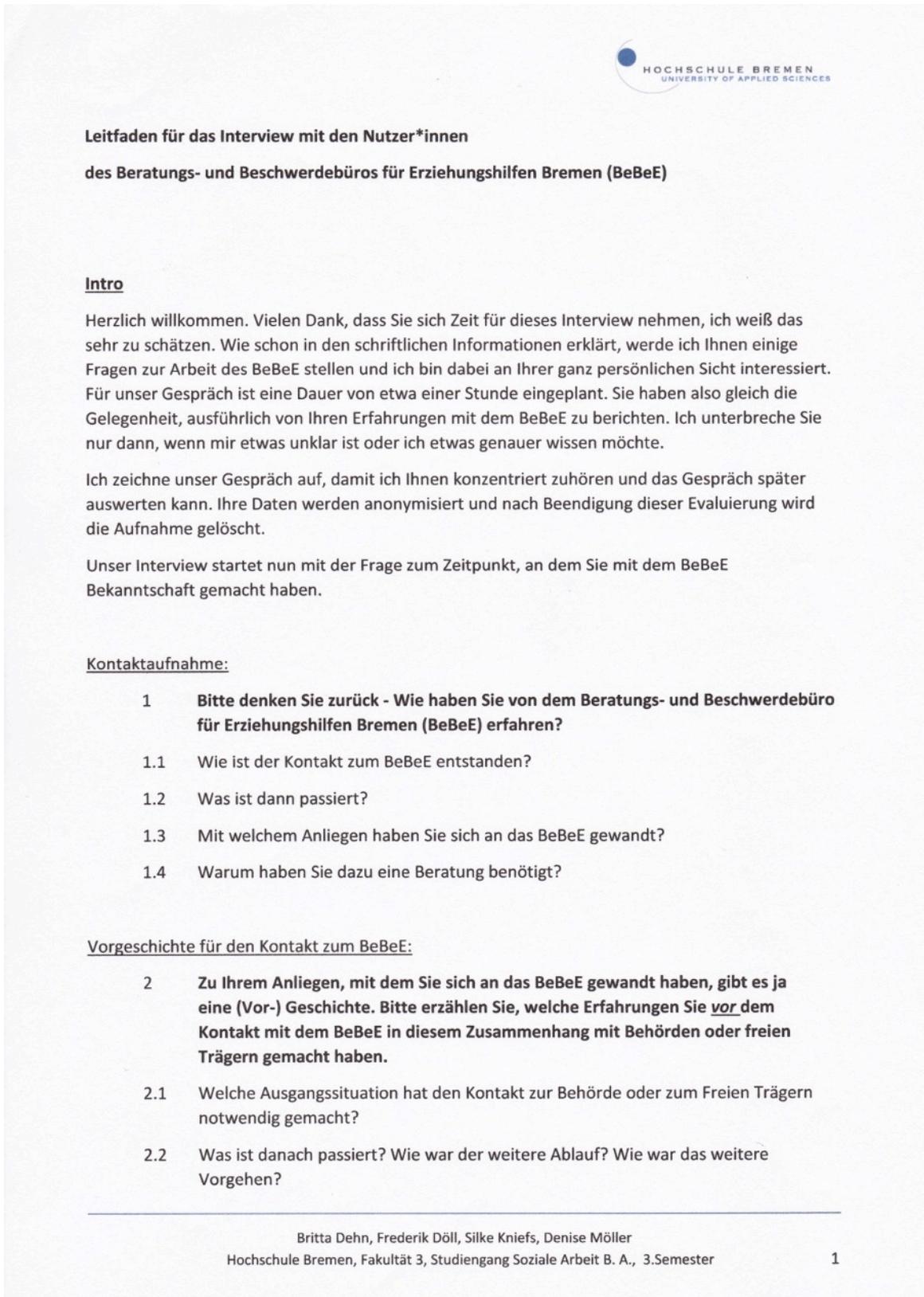
Durchgängiges Fraqeraster zu 5: Fällt Ihnen dazu ein konkretes Beispiel ein?  
Bitte erzählen Sie davon.

Abschluss

**Wir sind fast am Ende unseres Gespräches angekommen. Gibt es noch etwas, was Sie erzählen möchten?**

Ich bedanke mich sehr herzlich bei Ihnen für das Gespräch. Ihre Berichte über die Arbeit des BeBeE helfen uns, diese besser zu verstehen und einordnen zu können.

## 11.2 Leitfaden Nutzer\*innen



**Leitfaden für das Interview mit den Nutzer\*innen  
des Beratungs- und Beschwerdebüros für Erziehungshilfen Bremen (BeBeE)**

**Intro**

Herzlich willkommen. Vielen Dank, dass Sie sich Zeit für dieses Interview nehmen, ich weiß das sehr zu schätzen. Wie schon in den schriftlichen Informationen erklärt, werde ich Ihnen einige Fragen zur Arbeit des BeBeE stellen und ich bin dabei an Ihrer ganz persönlichen Sicht interessiert. Für unser Gespräch ist eine Dauer von etwa einer Stunde eingeplant. Sie haben also gleich die Gelegenheit, ausführlich von Ihren Erfahrungen mit dem BeBeE zu berichten. Ich unterbreche Sie nur dann, wenn mir etwas unklar ist oder ich etwas genauer wissen möchte.

Ich zeichne unser Gespräch auf, damit ich Ihnen konzentriert zuhören und das Gespräch später auswerten kann. Ihre Daten werden anonymisiert und nach Beendigung dieser Evaluierung wird die Aufnahme gelöscht.

Unser Interview startet nun mit der Frage zum Zeitpunkt, an dem Sie mit dem BeBeE Bekanntschaft gemacht haben.

**Kontaktaufnahme:**

- 1 **Bitte denken Sie zurück - Wie haben Sie von dem Beratungs- und Beschwerdebüro für Erziehungshilfen Bremen (BeBeE) erfahren?**
  - 1.1 Wie ist der Kontakt zum BeBeE entstanden?
  - 1.2 Was ist dann passiert?
  - 1.3 Mit welchem Anliegen haben Sie sich an das BeBeE gewandt?
  - 1.4 Warum haben Sie dazu eine Beratung benötigt?

**Vorgeschichte für den Kontakt zum BeBeE:**

- 2 **Zu Ihrem Anliegen, mit dem Sie sich an das BeBeE gewandt haben, gibt es ja eine (Vor-) Geschichte. Bitte erzählen Sie, welche Erfahrungen Sie vor dem Kontakt mit dem BeBeE in diesem Zusammenhang mit Behörden oder freien Trägern gemacht haben.**
  - 2.1 Welche Ausgangssituation hat den Kontakt zur Behörde oder zum Freien Trägern notwendig gemacht?
  - 2.2 Was ist danach passiert? Wie war der weitere Ablauf? Wie war das weitere Vorgehen?

---

Britta Dehn, Frederik Döll, Silke Kniefs, Denise Möller  
Hochschule Bremen, Fakultät 3, Studiengang Soziale Arbeit B. A., 3.Semester

1

- 2.3 Wie hat sich die Behörde/ der Freie Träger verhalten?
- 2.4 Was war Ihre Aufgabe in dieser Phase?
- 2.5 Wie hat die Behörde/ der Freie Träger Sie an dem Vorgehen/ dem Verfahren beteiligt?

Durchgängiges Frageraster zu 2: Fällt Ihnen dazu ein konkretes Beispiel ein?  
Bitte erzählen Sie davon.

#### Arbeit mit den Mitarbeiter\*innen dem BeBeE

- 3 **Sie haben sich ja nach Ihren Erfahrungen mit der Behörde/ dem Freien Träger an das BeBeE gewandt. Wie hat das BeBeE auf Ihr Anliegen reagiert? Was ist dann passiert?**
  - 3.1 Was hat das BeBeE in ihrem Fall gemacht?
  - 3.2 Wozu hat Ihnen das BeBeE geraten?
  - 3.3 Wie war der (zeitliche) Ablauf?
  - 3.4 Was war Ihre Aufgabe dabei?
  - 3.5 Welche Aufgaben haben die Mitarbeiter\*innen des BeBeE übernommen?
  - 3.6 Wie haben Sie die Arbeit mit den Mitarbeiter\*innen des BeBeE erlebt?
  - 3.7 Welche Lösung(en) hat es in Ihrem konkreten Fall gegeben?

Durchgängiges Frageraster zu 3: Fällt Ihnen dazu ein konkretes Beispiel ein?  
Bitte erzählen Sie davon.

#### Einschätzung der Arbeit des BeBeE

- 4 **Bitte schätzen Sie die Arbeit des BeBeE aus Ihrer Sicht mit einer Note von 1 bis 6, wie in der Schule, ein. Die 1 steht für sehr gut, 6 für ungenügend. Welche Note erhält das BeBeE von Ihnen?**
  - 4.1 Was sind die Gründe für diese Note?
  - 4.2 Was hat Ihnen gut an der Arbeit mit dem BeBeE gefallen?
  - 4.3 Was ist nicht optimal gelaufen?
  - 4.4 Was hat gefehlt, damit das BeBeE eine bessere Note von Ihnen bekommen würde?

Durchgängiges Frageraster zu 4: Fällt Ihnen dazu ein konkretes Beispiel ein?  
Bitte erzählen Sie davon.

Fazit: Was hat sich durch den Kontakt zum BeBeE verändert?

5 **Im Ihrem konkreten Fall ist der intensive Kontakt zum BeBeE bereits beendet.  
Was hat sich durch den Kontakt zum BeBeE bei Ihnen persönlich verändert?**

5.1 Woran merken Sie die Veränderung?

5.2 Konnten Sie die Erfahrungen mit dem BeBeE auch auf andere Situationen übertragen?

Durchgängiges Frageraster zu 5: Fällt Ihnen dazu ein konkretes Beispiel ein?  
Bitte erzählen Sie davon.

Abschluss

**Wir sind fast am Ende unseres Gespräches angekommen. Gibt es noch etwas, was Sie erzählen möchten?**

Ich bedanke mich sehr herzlich bei Ihnen für das Gespräch. Ihre Berichte über die Arbeit des BeBeE helfen uns, diese besser zu verstehen und einordnen zu können.