

Die bereits im Jahr 2000 gemeinsam von öffentlichem und freien Trägern der Jugendhilfe erarbeiteten, verabredeten und durch den Jugendhilfeausschuss verabschiedeten Qualitätsstandards zur Sicherung des Kindeswohls sollen sich durch die nunmehr rechtlich vorgeschriebenen Vereinbarungen zum Schutz vor Kindeswohlgefährdung keineswegs erübrigen. Sie sind im Sinne einer kontinuierlichen und vertrauensvollen Kooperation weiterhin Bestandteil der Zusammenarbeit.

# „Sicherung des Kindeswohls durch Qualität“

erarbeitet im Rahmen der

## **Arbeitsgemeinschaft "Hilfen zur Erziehung" gem. § 78 SGB VIII**

unter Mitwirkung von

Beatrix Optenhövel (SKF)

Peter Sombrowski, Ralf Knaack-Thomsen (Berg. Diakonie Aprath)

Kirsten Faust (DKSB Ortsverband Remscheid)

Annette Stevens (Die Welle e.V.)

Richard Ulrich, Andrea Schoder (Die Schlawiner e.V.)

Ute Rüenaufner, Beate Nierhoff-Kunze (Caritasverband Remscheid)

Ralf Krüger, Barbara Wingender, Sabine Poppe, Angela Eberle (Abt. 51/4 - Soziale Dienste)

Michael Schiffer (Heimstatt Kolpinghaus)

## **Beschluss durch den Jugendhilfeausschuss am 07.02.2000**

(einstimmig)

redaktionell überarbeitet und aktualisiert im Dezember 2006

von der AG "Hilfen zur Erziehung" beschlossen am 14.12.2006

## Inhaltsverzeichnis

	Seite
Versuch einer Operationalisierung des Begriffs „Kindeswohl“	3
Qualität	7
Dienstleistungsverständnis	8
Klientin – Kunde/in	8
Qualitätsstandards - gültig für den Remscheider Raum	9

## Versuch einer Operationalisierung des Begriffs „Kindeswohl“

In allen Bereichen der Jugendhilfe kommt dem Begriff „Kindeswohl“ eine zentrale Bedeutung zu. Gemäß § 1697a BGB ist das „Wohl des Kindes“ Prüfmaßstab für alles Handeln im Familienrecht.

*„Soweit nichts anderes bestimmt ist, trifft das Gericht in Verfahren über die in diesem Titel geregelten Angelegenheiten diejenige Entscheidung, die unter Berücksichtigung der tatsächlichen Gegebenheiten und Möglichkeiten sowie der berechtigten Interessen der Beteiligten dem Wohle des Kindes am besten entspricht.“ (§1697a BGB)*

Mit der Neuregelung in § 8a SGB VIII (seit 10/2005) erfährt das staatliche Wächteramt durch die Kinder- und Jugendhilfe und die herausgehobene Verantwortung des Jugendamtes in seiner Zuständigkeit bei Kindeswohlgefährdung eine stärkere Betonung. Der besondere Schutzauftrag und die gebotene Risikoabwägung obliegt jedoch nicht nur dem Jugendamt, sondern allen Einrichtungen und Diensten, die Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe erbringen. Durch Vereinbarungen mit dem Träger der öffentlichen Kinder- und Jugendhilfe soll sichergestellt werden, dass auch bei Trägern der freien Kinder- und Jugendhilfe sowie weiteren Leistungserbringern die Sicherstellung des besonderen Schutzauftrages gewährleistet wird<sup>1</sup>.

Darüber hinaus ist im SGB VIII (KJHG) die Nichtgewährleistung des „Kindeswohls“ zentrale Leistungsvoraussetzung für Hilfen zur Erziehung. (vgl. § 27 SGB VIII)

Auch im internationalen Recht, der UN-Kinderrechtskonvention heißt es in Artikel 3 Abs.1:

*„Bei allen Maßnahmen, die Kinder betreffen, gleichviel ob sie von öffentlichen oder privaten Einrichtungen der sozialen Fürsorge, Gerichten, Verwaltungsbehörden oder Gesetzgebungsorganen getroffen werden, ist das Wohl des Kindes ein Gesichtspunkt, der vorrangig zu berücksichtigen ist.“*

Trotz dieser zentralen Bedeutung des Begriffs „Kindeswohl“ gibt es im Gesetz keine eindeutige Definition dessen, was genau unter dem „Kindeswohl“ zu verstehen ist. Im Familienrecht wird der Begriff lediglich durch die Hinzufügung der Adjektive „körperliche, geistige oder seelische“ ( Wohl ...) präzisiert (vgl. § 1666 BGB).

Der Gesetzgeber hat jedoch ganz bewusst einen **unbestimmten Rechtsbegriff** gewählt, um in der Praxis offen zu sein für den gesellschaftlichen Wertewandel und die Weiterentwicklung wissenschaftlicher Erkenntnisse in den Bereichen der Pädagogik und der (Entwicklungs-) Psychologie. Daneben wurde ein unbestimmter Rechtsbegriff gewählt, damit bei Gerichts- oder Verwaltungsentscheidungen ein Beurteilungsspielraum dafür vorhanden ist, jeweils ganz speziell auf die konkreten Einzelfälle einzugehen.

Ist z.B. in der einen Sorgerechtsentscheidung das Kriterium Beziehungskontinuität ausschlaggebend, kann dies in einem anderen Fall eine eher untergeordnete Rolle spielen.

Zur Annäherung an den Begriff „Kindeswohl“ sei an dieser Stelle nur eine von vielen Definitionsversuchen genannt:

*„Kindeswohl ist der Zustand, bei dem die leiblichen Existenz sowie eine angemessene geistige und seelische Entwicklung des Minderjährigen zu einer vollwertigen Persönlichkeit und zu einem lebensächtigen Glied der Gemeinschaft gewährleistet ist“<sup>2</sup>.*

<sup>1</sup> Arbeitsgemeinschaft für Jugendhilfe: Arbeitshilfe zur Novellierung des SGB VIII, Berlin 2005

<sup>2</sup> Krug/Grüner/Dalichau: Kinder- und Jugendhilfe, Kommentar, 1994

Auch wenn in der Gesetzgebung, Rechtsprechung und der Praxis der Jugendhilfe die Bewertung des „Kindeswohls“ i.d.R. an dessen Nichtgewährleistung beziehungsweise Gefährdung gemessen wird (vgl. § 27 SGB VIII, § 8a SGB VIII, § 1666 BGB), werden wir eine positive Operationalisierung des Begriffs „Kindeswohl“ versuchen.

Tenor in der gegenwärtigen sozialpädagogisch Fachliteratur ist, dass bestimmte Grundbedürfnisse positiv befriedigt werden müssen, damit eine Entwicklung zum „Wohl des Kindes“ gewährleistet ist.

Beispielhaft sei hier der Bedürfniskatalog von Helga Biermann für Kinder bis zum 10. Lebensjahr genannt:

- *"körperliche Pflege und Versorgung;*
- *verlässliche soziale Bedingungen, Zuneigung, Wertschätzung, Erwünschtsein, Annahme (Akzeptierung) – alles eher auf der emotionalen Ebene zu lokalisieren;*
- *sozial erwünschte Vorbilder, Modelle, Modellerfahrungen, Normen zur Verinnerlichung – Prozesse der emotionalen und kognitiven Ebenen, umschreibbar mit „moralischer“ oder „charakterlicher Bildung“ oder „Wertorientierung“;*
- *geistige Förderung und sensorischer Anreicherungsreichtum – eher der kognitiven Ebene zuzuordnen."*<sup>3</sup>

Die Psychologin Viola Harnach-Beck versucht anhand der im Folgenden aufgelisteten Faktoren bezogen auf unterschiedliche Subsysteme Bestimmungsmomente zu nennen, die für eine gesunde körperliche, seelische, geistige und soziale Entwicklung von Kindern wesentlich sind. Auch dies ist ein Versuch, den Begriff „Kindeswohl“ für die Praxis zu operationalisieren.

#### **Eltern-Kind-Subsystem:**

- *positive emotionale Beziehung zwischen Eltern und Kind*
- *verlässliche, Sicherheit und Geborgenheit gebende Zuwendung zum Kind*
- *beständiges Interesse an der Person des Kindes*
- *möglichst vollständige Wahrnehmung der Bedürfnisse des Kindes*
- *angemessene Reaktion auf die Bedürfnisse des Kindes*
- *Schaffung von „Urvertrauen“*
- *Anregung der kognitiven, emotionalen und sozialen Fähigkeiten des Kindes durch Kontakt mit Menschen, Situationen und Dingen*
- *„wohldosierte“ Herausforderung zur Aufgabenbewältigung*
- *Reizschutz*
- *Stabilität der Lebensbedingungen*
- *Orientierungshilfen durch geordnete Abläufe*
- *Anerkennung und Bestätigung der Leistungsbemühungen*
- *Voraussetzungslose elterliche Liebe*
- *Achtung der kindlichen Autonomiebedürfnisse*
- *Rückhalt durch Erwachsene*
- *Setzen von Wertmaßstäben*
- *Gut begründete und erklärte Grenzen*
- *Vorbildwirkung der Eltern*
- *Diskussion divergierender Interessen und Wertvorstellungen*
- *Offene Kommunikation über soziale Normen und Werte*
- *Mitbestimmungsmöglichkeiten*
- *Gelegenheit zu Verantwortungsübernahme*
- *Berechenbare Handlungsspielräume*

---

<sup>3</sup> Helga Biermann, 1976

**Partner-Subsystem:**

- *Gegenseitige Unterstützung der Partner*
- *Offene Kommunikation*
- *Konstruktive Formen der Konfliktaustragung*
- *Harmonie in der Partnerbeziehung*
- *Zuneigung zwischen den Partnern*
- *Stabilität der Beziehung*
- *Wiedergefundenes Gleichgewicht nach Trennung und Scheidung*

**Gesamtsystem Familie:**

- *Gute Organisation des Systems*
- *Funktionale Regeln des Systems*
- *Klare Grenzsetzung*
- *Mittleres Maß an Familienkohäsion*
- *Flexibilität, Adaptabilität*
- *Fähigkeit zur Bewältigung von Stress*
- *Vorhandensein von Ressourcen (materiell, emotional, kognitiv)*
- *Unterstützendes, akzeptierendes Geschwistersystem*
- *Ausreichende materielle Bedingungen als Grundlage für die Schaffung gesundheitserhaltender und anregender Entwicklungsbedingungen*
- *Angemessene Wohnungsgröße und – ausstattung*

**Umfeld der Familie:**

- *Unterstützungsmöglichkeiten der Familie durch ein Netzwerk von Verwandten, Freunden, Nachbarn, Institutionen*
- *Gute soziale Stellung im Umfeld*

**System Kindergarten, Schule, Arbeitsplatz:**

- *Gute Stellung des Kindes od. Jugendlichen in seinem jeweiligen System*
- *Adäquate Organisation des Systems*
- *Überschaubare Größe der Bezugsgruppe*
- *Gute pädagogische Qualifikation des Erziehers, Lehrers, Ausbilders*
- *Gute Beziehung zwischen dem Kind oder Jugendlichen und dem Erzieher*
- *Gute Beziehung zwischen Familie und Schule und Kindergarten*

**System Umwelt:**

- *Ungefährliches, anregendes Wohnumfeld*
- *Möglichkeiten der Aneignung des Lebensraum*
- *„Sauberkeit“ von Luft, Wasser, Boden, Nahrungsmittel<sup>4</sup>*

Die genannten Bedingungen beschreiben die „optimalen“ Förderbedingungen für die gesunde Entwicklung von Kindern, die in dieser idealen Form sicherlich in keiner Familie vorkommen. Trotzdem können sie Orientierungshilfen geben, um den Begriff „Kindeswohl“ zu operationalisieren und in der Praxis greifbar zu machen - auch wenn sicherlich die aufgestellten Kriterien selbst wieder individuellen Interpretationsspielraum lassen.

---

<sup>4</sup> Viola Harnach-Beck, 1994

Folgende Aussagen spiegeln das Selbstverständnis der Vertreter der öffentlichen und freien Jugendhilfeträger in Remscheid im Bezug auf den Begriff „Kindeswohl / Kindeswohlgefährdung“ wieder:

- Es gibt nur wenige unstrittige Kindeswohlgefährdungen, die in jedem Fall vorliegen, wenn die vitalen Grundbedürfnisse von Kindern und Jugendlichen nicht erfüllt werden.
- Die Mehrzahl der Kindeswohlgefährdungen sind objektiv nur selten bestimmbar, sie unterliegen einer Vielzahl subjektiver Betrachtungen und Beurteilungen. Merkmale von Kindeswohlgefährdung unterliegen zudem einem permanenten gesellschaftlichen Wandel.
- Naturgemäß befindet sich das Wohl des Kindes immer im Spannungsfeld sich unter Umständen widersprechenden Interessen, die gegeneinander abzuwägen sind. Die Verpflichtung der Jugendhilfe besteht darin, das Spannungsfeld zu mildern oder abzubauen, vorausgesetzt, vitale Bedürfnisse des Kindes oder Jugendlichen sind nicht in Frage gestellt.
- Jugendhilfe ist in jedem Fall der Anwalt des schwächsten Glieds der Familie.
- Der effizienteste Weg, das Kindeswohl zu gewährleisten, besteht darin, günstige Voraussetzungen für die selbstbewusste und verantwortungsvolle eigenständige Lebensgestaltung von Eltern und Kindern zu schaffen oder wiederherzustellen.
- Elternwohl und Kindeswohl sind untrennbar miteinander verbunden, im Konfliktfall wiegt das Kindeswohl höher.

Professionelles und verantwortliches Handeln der Kinder- und Jugendhilfe hat daher die Aufgabe, Sachverhalte zu klären und fachliche Standards sicherzustellen, die dazu dienen, ein möglichst objektives Bild zu zeichnen, Lösungsmöglichkeiten vorzubereiten, durchzuführen und deren Erfolg zu überprüfen.

Professionelles und verantwortliches Handeln erfordert somit die Auseinandersetzung mit der Qualität von Jugendhilfe, der Schaffung von Qualitätsstandards und der Einführung von Qualitätssicherung, um ausreichend fördernde Bedingungen zum „Wohl der Kinder“ zu schaffen.

Diese Qualitätsstandards sollen dann eine durch den Jugendhilfeausschuss der Stadt Remscheid als Zugangsvoraussetzung für ein Angebot im Bereich "Hilfen zur Erziehung" verabschiedet werden.

Bevor man sich mit Qualitätsstandards und somit mit der Qualität von Jugendhilfe auseinandersetzt, sollte man erst den Begriff „Qualität“ definieren und das veränderte Verständnis von Jugendhilfe als „Dienstleistung“ und den damit eng verbundenen Begriff „Klient-Kunde“ erläutern.

## Qualität

Definition gemäß DIN-EN-ISO 9004 Teil 2 (spezieller Leitfaden f. Dienstleistungsunternehmen):

*„Die Gesamtheit von Eigenschaften und Merkmalen einer Dienstleistung, die sich auf deren Eignung zur Erfüllung festgelegter oder vorausgesetzter Erfordernisse beziehen.“*

Diese Definition beinhaltet

- eine ganzheitliche Sichtweise
- eine Beschreibung von Qualitätsmerkmalen
- eine Beschreibung von Eigenschaften einer Dienstleistung

und setzt diese in Verbindung mit der Erfüllung festgelegter Anforderungen, welche durch eine Verknüpfung von

- Kundenerwartungen
- eigenen Standards
- Zielsetzungen
- gesetzlichen Vorgaben

entstehen.

Jede Dienstleistung hat ihre eigene Qualität, aber erst die Summe aller Einzelqualitäten bestimmt die Qualität der "Einrichtung".

Die Zufriedenheit des Kunden (er/sie beurteilt die Qualität) ist wesentlicher Maßstab für die Qualität einer Dienstleistung.

Als Hilfestellung zur Festlegung und systematischen Entwicklung kann nach vier Qualitätsebenen vorgegangen werden:

1. Strukturqualität <sup>\*5</sup>

⇒ die Strukturqualität beschreibt die Rahmenbedingungen einer Einrichtung.

2. Prozessqualität \*

⇒ die Prozessqualität bezieht sich auf die Art und Weise, wie Dienstleistungen erbracht werden.

3. Ergebnisqualität \*

⇒ die Ergebnisqualität trifft Aussagen zu der Wirkung, die eine Dienstleistung beim Kunden erzielt. Die Ergebnisqualität ist jedoch abhängig von der Mitarbeit des Klient-Kunden.

4. Konzeptuelle Qualität<sup>\*\*6</sup>

⇒ beschreibt das berufliche Selbstverständnis der Fachkräfte.

Die Qualitätsebenen sind in einem Qualitätsmanagementsystem umzusetzen und in einem Qualitätshandbuch zu dokumentieren.

---

<sup>5</sup> \* nach Avedis Donabedian

<sup>6</sup> \*\* nach Marianne Meinhold

## **Dienstleistungsverständnis**

Das SGB VIII versteht Kinder- und Jugendhilfe in der Hauptsache als Dienstleistung. Dieses Verständnis begründet sich hauptsächlich in den §§ 5 und 8 SGB VIII, in denen das Wunsch- und Wahlrecht der Inanspruchnehmenden hinsichtlich der Einrichtung und der Gestaltung der Hilfe festgelegt sind.

Dadurch verändern sich die Angebotsstrukturen und das Selbstverständnis:

- Der/Die Klient-Kunde/In und dessen Zufriedenheit rücken in der Vordergrund.
- Der/Die Klient-Kunde/In macht Qualitätsvergleiche.
- Die Konkurrenz, der Wettbewerb um den Klient-Kunden und der Erfolgsdruck steigen.
- Der Kostendruck der Kommune verstärkt diese Veränderung !

## **Klient - Kunde**

Aufgrund des Dienstleistungsverständnisses verändert sich die Sichtweise hinsichtlich der Inanspruchnehmenden der Jugendhilfe, sowie deren Auftraggeber/innen und Nutznießer/innen vom Klienten bzw. „Patienten“ zum Kunden oder Klient-Kunden.

Aufgrund des Wunsch- und Wahlrechtes findet hier ein Umdenkungsprozess in den Einrichtungen statt. Zumindest die Grundeinstellung zur Dienstleistungserfüllung in Bezug auf den Kunden wird erfüllt (nämlich die Zufriedenheit des Kunden steht im Vordergrund).

Die Inanspruchnahme der Dienstleistung (Jugendhilfe) kann jedoch auch per „Gerichtsentscheid“ verordnet werden, so dass eine Freiwilligkeit der Inanspruchnahme eingeschränkt wird. In diesem Fall ist der Kundenbegriff im herkömmlichen Sinn begrenzt.

Das Mitbestimmungsrecht ermöglicht auch Kindern und Jugendlichen Gestaltungsmöglichkeiten bei der Auftragsvergabe und deren Umsetzung.

Ausgehend von diesen Definitionen der Begrifflichkeiten „Qualität“ und „Kindeswohl“ muss nun für den Bereich Jugendhilfe in Remscheid eine Konkretisierung stattfinden.

Im Folgenden sind die Mindeststandards von Qualität beschrieben, die von der Arbeitsgruppe der AG „Hilfen zur Erziehung“ nach § 78 SGB VIII erarbeitet und von der Arbeitsgemeinschaft insgesamt verabschiedet wurden.

## Qualitätsstandards

1. Geltungsbereich
2. Berufliche Qualifikation von Leitung
3. Berufliche Qualifikation von Mitarbeitern
4. Kollegiale Beratung
5. Supervision
6. Reflexion und Unterstützung
7. Qualitätskontrolle / Sicherung von Qualitätsstandards, Leistungsbeschreibung
8. Transparenz der pädagogischen Arbeit
9. Fort- und Weiterbildung
10. Eigenverantwortliches Handeln
11. Teamsitzungen - Standards
12. Dokumentation - Faktensammlung, Datenschutz
13. Evaluation - Standard

### **1. Geltungsbereich**

Die Erfüllung der Qualitätsstandards gelten für alle Anbieter ambulanter, teilstationärer und stationärer Hilfen zur Erziehung und den öffentlichen Jugendhilfeträger in Remscheid.

### **2. Berufliche Qualifikation von Leitung**

Die unmittelbar verantwortlichen Leitungs- und Koordinationskräfte im Bereich sozialpädagogischer Praxis müssen eine Fachhochschul- bzw. Hochschulausbildung im psychosozialen bzw. pädagogischen Bereich vorweisen, persönliche und fachliche Leitungskompetenz wird vorausgesetzt.

### **3. Berufliche Qualifikation von Mitarbeiter/innen**

Es ist wünschenswert, wenn die Mitarbeiter/innen in einem multiprofessionellen Team eingebunden sind, dies kann auch trägerübergreifend organisiert werden. Die Fachhochschulausbildung zum/zur Diplom-Sozialarbeiter/in / Diplom-Sozialpädagogen/in sollte für die Teammitglieder die Regel darstellen, das Team kann aber durch Mitarbeiter/innen mit anderen Professionen ergänzt werden, welche sich an den professionellen Aufträgen orientieren.

### **4. Kollegiale Beratung**

Den Mitarbeitern/innen muss eine zeitnahe Möglichkeit zur kollegialen Fach- und Einzelberatung zur Verfügung stehen. Beratung dient der regelmäßigen Reflexion. Diese kollegiale Beratung kann auch institutionsübergreifend organisiert sein.

Grundsätzlich sind von den Teamsitzungen Ergebnisprotokolle zu erstellen.

In der Regel müssen wöchentliche Teamsitzungen/-besprechungen stattfinden. Den in dem speziellen Arbeitsbereich tätigen Honorarkräften muss ebenfalls das Angebot der kollegialen Beratung zur Verfügung gestellt werden.

### **5. Supervision**

- Es muss eine verbindliche, regelmäßige, externe Supervision stattfinden, d.h. der/die durchführende Supervisor/in kommt von außerhalb des örtlichen Anstellungsträgers.
- Supervision muss allen Mitarbeiter/innen ermöglicht werden.
- Supervision soll alle vier Wochen stattfinden.

## **6. Reflexion und Unterstützung**

- Qualitätsmerkmale:
  - Eine persönliche Dokumentation muss sichergestellt sein.
  - Eine Pufferzeit zur Eigen-/Erstreflexion zwischen zwei Einsätzen muss gewährleistet sein.
  - Regelmäßige interne Mitarbeiterbesprechungen müssen eingeplant werden.
  - Ein gegenseitiger, zeitnaher Austausch von auftragsrelevanten Informationen über Einzelfälle der beteiligten Träger ist verpflichtend.
  - Es existiert eine „Bringschuld“ von Informationen des einzelnen Mitarbeiters an den Träger.
- Diesen Merkmalen liegen folgende Überlegungen zu Grunde:
  - „Reflexion im Regelfall“:  
Reflexion ist der planmäßige, nicht freiwillige Austausch zwischen Mitarbeiter/innen und Trägern über die betreuten Familien / Jugendlichen / Klienten. Sie hat zeitnah zu erfolgen. Zur Eigenreflexion ist jedem/r Mitarbeiter/in die Möglichkeit einzuräumen, persönliche Notizen über den Klientenkontakt zu fertigen. Die Durchführung der Eigenreflexion muss überprüfbar sein.  
Im Regelfall findet die Unterstützung durch bestehende Teamarbeit statt.
  - „Reflexion im Krisenfall“  
In Situationen, die von Mitarbeiter/innen als Krise subjektiv erlebt werden, die er/sie alleine nicht bewältigen kann oder in denen er/sie nicht alleine handeln will, muss der Träger umgehend eine Unterstützung und Reflexion gewährleisten.
  - Trägerübergreifende Reflexion:  
In Krisenfällen kann die Unterstützung und Reflexion im Interesse der betreuten Familien / Jugendlichen / Klienten auch trägerübergreifend geregelt sein.

## **7. Qualitätskontrolle / Sicherung von Qualitätsstandards**

Qualitätskontrolle ist die einzige Möglichkeit für alle Beteiligten, Erfolge in der Arbeit deutlich zu machen, Korrekturen einzuleiten bzw. durch Weiterentwicklung oder Veränderung strategischer Vorgehensweise Erfolge zu ermöglichen.

- Fachlichkeit, Verbindlichkeit und verantwortliches Handeln müssen gewährleistet und durch Kontrollinstanzen, welche über den Gesamtprozess der Arbeit wachen, überprüft sein.
- Interne Kontrolle : Die Leitung der Jugendhilfeträger hat für die Festsetzung von Qualitätsstandards zu sorgen und deren Einhaltung sicherzustellen.
- Externe Kontrolle : Der öffentliche Jugendhilfeträger muss sich davon überzeugen können, dass vereinbarte Qualitätsstandards bestehen und eingehalten werden..
- Leitlinien, Selbstverständnis sowie methodische Vielfalt der freien Träger bleiben unangetastet.
- Grundsätzlich ist die enge Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber Jugendamt erste Voraussetzung für Vertrauensbildung. Vertrauen setzt voraus, dass der Träger vertrauenswürdig ist. Vertrauenswürdigkeit muss unter Beweis gestellt werden. Dies tut man, indem Arbeitsweise u.a. transparent gemacht werden. (s. Punkt 7. Transparenz der Arbeit)
- Die Jugendhilfeträger verpflichten sich, die vereinbarten Mindeststandards einzuhalten und die Überprüfung zu gewährleisten.
- Die Umsetzung, in welcher Form auch immer, bleibt den jeweiligen Trägern überlassen und muss nachvollziehbar festgehalten werden. (s. Punkt 7. Transparenz)
- Die Qualitätssicherung sollte ein Element der Weiterentwicklung bestehender bzw. neuer Maßnahmen beinhalten.

## **8. Transparenz der pädagogischen Arbeit**

- Um Transparenz in der Arbeitsweise, bei den Fachstandards, der Qualitätssicherung zu schaffen, verpflichtet sich jede Einrichtung, die internen Arbeitsabläufe entsprechend der vorliegenden Vereinbarung nachvollziehbar zu dokumentieren und trägerspezifisch zu operationalisieren.(Handbuch)
- In diesem Zusammenhang ist eine enge, vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen öffentlichem und freien Jugendhilfeträgern unabdingbar. Sie konkretisiert sich in klaren Auftragsformulierungen und einer eindeutigen Verteilung der Zuständigkeiten der Hilfe.
- Es muss gewährleistet sein, dass ein umfassender Austausch fallrelevanter Daten vor Beginn und während der Hilfe stattfindet. Es muss einen regelmäßigen Austausch über den Prozessverlauf der Hilfe (Verlaufsberichte mit detaillierten Angaben über Auftrag, Kontrakt, Vorgehensweise, Prozessentwicklung, Mitarbeit der/des Klienten/in) sowie eine rechtzeitige Problemanzeige oder Kritik geben.
- Transparenz gilt grundsätzlich auch gegenüber dem/der Klienten/in.

## **9. Fort - und Weiterbildung**

- Der Träger verpflichtet sich, auch im Sinne einer qualifizierten Personalentwicklung, die Teilnahme an Fort- und Weiterbildung in ausreichendem Maße sicherzustellen und zu dokumentieren.
- Es soll eine jährliche themenbezogene Fachtagung aller Remscheider Träger der Erziehungshilfe stattfinden ("Remscheider Jugendhilfetag").
- Ein Austausch der Hilfeträger über fachbezogene Weiterbildung bzw. Informationen über trägerübergreifende Fortbildungsmaßnahmen ist erwünscht..

## **10. Eigenverantwortliches Handeln**

Die Träger verpflichten sich, Mitarbeiter/innen mit der entsprechenden fachlichen Qualifikation mit der Einzelfallverantwortung zu betrauen.

Als verbindliche Einzelfallverantwortung wird die namentliche Nennung der fallführenden Personen verstanden, welche den Vertragspartnern bekannt gemacht werden müssen.

Unter Einzelfallverantwortung ist im Einzelnen zu verstehen:

- Beim öffentlichen Träger der Jugendhilfe:  
Der/die Sozialarbeiter/in ist namentlich bekannt. Die Vertretung erfolgt über eine Teamvertretung von 3-4 Personen, welche den Vertragspartnern durch den Leiter der Sozialen Dienste transparent gemacht werden. Der/die Sozialarbeiter/in ist mit allen notwendigen Entscheidungskompetenzen ausgestattet. Ausnahmen bilden alle Veränderungen, welche Kostenfragen nach sich ziehen und Maßnahmen, die einen Eingriff in die elterliche Sorge bedeuten.
- Beim freien Träger der Jugendhilfe:  
Die für die Hilfemaßnahme verantwortliche Person und deren Vertretung müssen dem Vertragspartner namentlich bekannt gemacht werden. Des Weiteren sollen die Vertragspartner über die Entscheidungskompetenzen dieser Person informiert sein. Die diesbezüglichen Kompetenzen sind in der entsprechenden Stellenbeschreibung festgelegt. Die Hauptverantwortlichen sollten innerhalb des Trägers bekannt und festgeschrieben sein.
- Die Teamleitung sichert in beiden Fällen, dass eigenverantwortliche fallbezogene Arbeit ermöglicht wird, z.B. durch Unterstützung und Bereitstellen von Beratung und Informationen.

## **11. Teamsitzungen - Standards**

- Grundsätzlich sind Ergebnisprotokolle der Teamsitzungen zu erstellen.
- Wöchentliche Teamsitzungen sind grundsätzlich erforderlich.

## **12. Dokumentation/ Faktensammlung, Aktensammlung und Datenschutz**

- Eine Dokumentation gibt in der Hauptsache den laufenden Prozess einer Maßnahme wieder.
- In die Personen- bzw. Familienakte gehören die Teamsitzungsprotokolle, die Fallbesprechungen, psychosoziale Diagnose, Aktenvermerke, Kurz- bzw. Verlaufsprotokolle und sonstige Dokumente, welche sich auf den/die Klient/in beziehen.
  - Die Aktenvermerke geben die Vereinbarungen und Absprachen mit den Klienten wieder, Gefährdungsmomente sind ebenso zu benennen;
  - Es muss klar sein, wessen Sichtweise, Meinung, Interpretation verschriftlicht wurde.
- Der Klient/die Klientin hat Anspruch auf Einsicht in diese Akte.
- Persönliche Notizen müssen den Kunden nicht zugänglich gemacht werden. Sie sollten unmittelbar nach Beendigung der Hilfe vernichtet werden.
- Die Vernichtung der Akten wird gemäß den gesetzlichen Bestimmungen überprüft und als Standard übernommen.
- Der jeweilige Träger garantiert den Datenschutz der Klienten/innen.

## **13. Evaluation - Standard**

- Mindeststandard „Evaluation“
  - Evaluation wird verstanden als quantitative und teilweise auch qualitative Erhebung der Arbeit und ihrer Wirkungen.
  - Im Interesse einer kontinuierlichen Überprüfbarkeit und Qualitätsverbesserung der Arbeit ist Evaluation als ein Kriterium von Qualitätssicherung zu verstehen.
  - Die Notwendigkeit und Sinn von Evaluation wird bejaht und die Umsetzung von Evaluation kann bei verschiedenen Institutionen unterschiedlich sein.
  - Ein Minimum-Standard dafür könnte eine Erhebung zum Beginn einer Maßnahme und eine an deren Ende sein.
  - Evaluation dient auch der Überprüfbarkeit von Leistung und Leistungserbringung für den öffentlichen Jugendhilfeträger.
  - Die Entwicklung von Evaluationskriterien im Bereich "Hilfen zur Erziehung" und die regelmäßige Durchführung der Evaluation sollte im Rahmen der Qualitätsentwicklung vom öffentlichen Träger der Jugendhilfe gewährleistet werden.