



Leseprobe aus Schwabe und Thimm, *Alltag und Fachlichkeit in stationären Erziehungshilfen*, ISBN 978-3-7799-3860-6

© 2018 Beltz Juventa in der Verlagsgruppe Beltz, Weinheim Basel  
[http://www.beltz.de/de/nc/verlagsgruppe-beltz/gesamtprogramm.html?  
isbn=978-3-7799-3860-6](http://www.beltz.de/de/nc/verlagsgruppe-beltz/gesamtprogramm.html?isbn=978-3-7799-3860-6)

# 1 Einleitung

Dieses Buch stellt den Werdegang und die Ergebnisse eines Projekts zur Qualitätsentwicklung dar. Wir planten jeweils zu zweit für vier Tage in stationäre Einrichtungen zu gehen, um dort viele Stunden teilnehmende Beobachtungen im Alltag zu machen, Befragungen von Kinder und Jugendlichen, Mitarbeiter\_innen und Eltern durchzuführen und Schriftstücke zu analysieren (Akten; Konzeptionen etc.). Danach wollten wir einen Bericht mit positivem und kritischem Feedback und Empfehlungen zur Weiterentwicklung der Qualität schreiben und diesen mit den Mitarbeiter\_innen vor Ort diskutieren. Dieses Format nannten wir – in Anlehnung an die Visite – eine Visitation. Dafür gründeten wir die **Qualitätsagentur Heimerziehung** in Trägerschaft des Instituts für Innovation und Beratung e.V. an der Evangelischen Hochschule Berlin. Diese Gründung ist eine mittelbare Folge der Tätigkeit der „Unabhängigen Kommission zur Untersuchung der Einrichtungen der Haasenburg GmbH“ im Land Brandenburg (vgl. Ministerium für Bildung, Jugend und Sport 2013), der die Leiter der Qualitätsagentur Martin Hoffmann und Karlheinz Thimm angehörten. Dabei wurden einige Elemente des Visitationsansatzes angewendet. Mit der Qualitätsagentur wurden allerdings auch Ideen aufgegriffen, die im Land Brandenburg und insbesondere im Ministerium für Bildung, Jugend und Sport schon vor zwanzig Jahren in Verbindung mit der Umsetzung des § 78a ff. SGB VIII geäußert worden waren. Schließlich wurde die Methode der Teilnehmenden Beobachtung stark genutzt, die insbesondere Mathias Schwabe in anderen Forschungskontexten trainiert und zu einer gewissen Meisterschaft entwickelt hat (vgl. Müller/Schwabe 2009; Schwabe/Stallmann/Vust 2013a).

Im Jahr 2014 wurde der Grundansatz der Qualitätsagentur entwickelt und in Fachzusammenhängen diskutiert. Es sollte weniger um eine angeordnete Prüfung als vielmehr um von Einrichtungsseite her freiwillig beauftragte Explorationen gehen. 2015 konnte die Finanzierung für eine 30 Monate umfassende Modellphase erwirkt werden. Nach einer dreimonatigen Vorbereitung wurden ab 1.2.2016 Visitationen durchgeführt. **13 Visitationsprozesse**, in deren Verlauf wir **31 stationäre Gruppen in sieben Bundesländern** kennengelernt haben, bilden die Grundlage für dieses Buch.

Der Visitationsansatz wurde mit Blick auf Schulen und Kindertagesstätten (in Kitas als „externe Evaluation“, vgl. Tietze/Viernickel (Hrsg.) 2003/2016; in Schule v. a. als „Inspektion“, vgl. Senatsverwaltung für Bildung, Wissenschaft und Forschung Berlin 2009) entwickelt und gehört dort mittlerweile zum Standardrepertoire. Unsere Idee war, ein ähnliches Format in Gestalt einer externen, unabhängigen, nicht in das Belegungs- und Entgeltsystem involvierten

Agentur für den Bereich stationärer Erziehungshilfen anzubieten und auszuprobieren. Im Mittelpunkt der Vor-Ort-Erkundungen sollte dabei der von uns entwickelte Qualitätsrahmen stehen. Dabei war uns bewusst, dass Ausgestaltungen einer „guten Pädagogik“ gerade mit Blick auf den Einzelfall und das Handeln in Situationen nicht apriori feststehen. Dennoch waren wir davon überzeugt, fachlich günstige und legitime Verfahrensweisen von schlechter(er) Praxis begründet unterscheiden zu können.

Der **Inhalt des Buches** besteht aus zwei Komplexen: Zum einen schildern wir anhand des durch die Visitationen gewonnenen Materials das Spannungsfeld von Alltag und Fachlichkeit in 31 stationären Gruppen (1). Zum anderen erläutern wir das Format Visitation als spezifische Untersuchungsmethode zum jeweiligen „Stand der Qualität“ einer Einrichtung (2).

(1) Das sehr umfangreiche vierte Kapitel stellt eine Vielzahl von Szenen bzw. **Sequenzen aus dem Alltag verschiedener Einrichtungen** dar, geordnet nach Überschriften, die den Qualitätsrahmen abstecken. Es handelt sich jeweils um Beobachtungen sowie Ergebnisse von Befragungen bzw. Dokumentenanalysen, die von uns festgehalten und dann mit Kommentaren (Einschätzungen) zur darin zum Ausdruck kommenden Fachlichkeit bzw. Professionalität versehen wurden.

Die Ausführungen in Kapitel 4.1 beruhen auf dem sogenannten Qualitätsrahmen (siehe Kapitel 2.4). Die 14 Qualitätsmaßstäbe werden jeweils in einem Unterkapitel vorgestellt und fachlich begründet. Anschließend werden beobachtete Szenen sowie Erkenntnisse aus Befragungen und Dokumentenanalysen fast durchgängig originalgetreu aus den Visitationsberichten einschließlich unserer damaligen Kommentare wiedergegeben. Bei der Wiedergabe wurden nur knappe Veränderungen im Interesse von Verständlichkeit und Lesbarkeit vorgenommen. Sinnverändernde Modifikationen erfolgten nicht. Zuletzt nehmen wir in jeder Dimension abgleichende Einordnungen der vorfindbaren Praxis vor und geben einrichtungsübergreifende Empfehlungen zur Praxisentwicklung in jedem der 14 Untersuchungsbereiche. Während Kapitel 4.1 für jede der 14 Qualitäten mit der Nennung des fachlichen Maßstabs beginnt, werden von Mathias Schwabe als Alleinautor von Kapitel 4.2 weitere beobachtete Praxisformen unter Qualitätsaspekten vertieft erörtert, für die vorab keine fachliche Rahmung vorlag.

Wir wissen, dass wir auch mit unseren teilweise minutiösen Praxisschilderungen keine Abbildungen von Realität liefern, sondern beobachterabhängige sprachlich vermittelte Konstruktionen von Handlungspraxen, die andere Beobachter anders konstruieren würden. Wissenschaftliche Standards beanspruchen wir weder für unser Vorgehen beim Sammeln von Beobachtungen und Informationen noch für die Art der Erkenntnisaufbereitung.

Ein Schwerpunkt der Visitationen lag bei Einrichtungen, die mit sogenannten „besonders schwierig zu betreuenden“ jungen Menschen arbeiten. Drei mit Freiheitsbeschränkung arbeitende Einrichtungen, zwei Einrichtungen mit Intensivgruppen und ein anforderungsarmes, niedrighschwelliges Projekt nehmen nur Jungen bzw. junge Männer auf. Dies sind auch die Einrichtungen, in denen ausgiebig teilnehmende Beobachtung stattgefunden hat und die in den Berichten für das Buch besonders interessante Beispiele bereithielten. Deshalb sind Jungen und junge Männer deutlich überrepräsentiert. Die Frage, welche Unterschiede (in geschlechtshomogenen Gruppen) für Mädchen sichtbar werden, haben wir nicht verfolgt und können wir nicht beantworten.

(2) Im zweiten, dritten, fünften und sechsten Kapitel thematisieren wir das **Format Visitation**. Zunächst wird das Visitationskonzept genauer dargestellt. Anschließend präsentieren wir die visitierten Einrichtungen knapp. Dabei haben wir uns bemüht, dass die Einrichtungen nicht identifizierbar sind. Weiter beschreiben wir drei Visitationsprozesse etwas ausführlicher. Nach der Berichterstattung mit Kommentierungen zum Alltag in Heimen (vermittelt durch unsere Erkundungen und deren Verschriftlichung) werden Schlüsse zur Formateignung gezogen. Zwei Außenperspektiven von Experten und ein Kommentar aus einer Einrichtung zum Erleben des Prozesses runden den Komplex Visitation als Ansatz der Praxisentwicklung ab:

- Petra Prey (Pseudonym) vertritt als Leitungskraft bei einem visitierten Träger die kritische Nutzerperspektive und gibt Einblicke in das Erleben einer Visitation auf Seiten der „Untersuchten“.
- Ralf Liedtke, Geschäftsführer des Evangelischen Fachverbandes Jugendhilfen e.V. im Diakonischen Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz und Mitglied des Fachbeirats in der Modellphase, bringt (mögliche) Trägerperspektiven zur Geltung.
- Andreas Hilliger förderte als Abteilungsleiter Jugend im zuständigen Brandenburger Landesministerium die Modellphase mit knapp 20 Prozent der Gesamtkosten und sicherte damit Vorgriffsrechte auf die Dienstleistung für Einrichtungen im Land. Er ist seit Ende Oktober 2017 im Ruhestand. Er war ebenfalls Mitglied im begleitenden Fachbeirat und schreibt seine Einschätzung aus der Position eines engagierten und kundigen Jugendhilfeexperten mit „Ministeriumsvergängenheit“.

Die einzelnen Kapitel sind teils aufgeteilt, teils gemeinsam verfasst, aber bis auf 4.2 und 6 nicht namentlich gekennzeichnet. Das im Buch veröffentlichte Material aus den Visitationsberichten stammt nicht nur von Mathias Schwabe (wenn auch ein großer Teil davon, insbesondere viele Passagen aus den teilnehmenden Beobachtungen) und Karlheinz Thimm, sondern auch vom Co-Leiter Martin Hoffmann und den Teammitgliedern Marianne Bartzok, Christine Rössel und

David Vust. Martin Hoffmann gebührt Verdienst dafür, dass er über fast drei Jahre gemeinsam mit Karlheinz Thimm die Qualitätsagentur nach innen und außen entwickelt hat. Ohne die Fachkompetenz und die Einsatzbereitschaft der Mitglieder des Visitationsteams wären nicht nur Berichte nicht zustande gekommen; ohne die drei weiteren Mitarbeiter\_innen hätten wir die Visitationen gar nicht durchführen können. Euch herzlichen Dank! Ebenso danken wir den 13 Einrichtungen, die allesamt die Berichte in ihrer Gesamtheit für diese Veröffentlichung souverän und großzügig freigegeben haben.

## 2 Das Modellprojekt Qualitätsagentur

### 2.1 Gegenstand und Ziele

Gegenstand der Qualitätsagentur ist die Untersuchung der pädagogischen Arbeit in stationären Hilfen zur Erziehung. Die von uns gegründete Institution will gemeinsam mit den Einrichtungen Stärken, aber auch Entwicklungspotenziale in der Verknüpfung von Einschätzungen von innen und Blicken von außen untersuchen. Dies geschieht durch mehrtägige Visitationen durch Teammitglieder der Qualitätsagentur. Der **neue Ansatz** besteht aus der Kombination von drei Elementen:

- Teilnehmende Beobachtung im Alltag
- Befragung von Betroffenen (jungen Menschen) und Beteiligten bzw. Koproduzenten von Hilfen (Eltern; Mitarbeiter\_innen der Jugendämter; Betreuer\_innen u. a. m.)
- Analyse von Dokumenten (Konzepte; Hilfepläne; Teamprotokolle etc.).

Damit will die Agentur gängige Qualitätsmanagement-Systeme ergänzen, indem mehr genuin pädagogische Verfahren und ihre Umsetzung sowie Interaktion zwischen Menschen anstatt formelle Regularien erkundet werden. Auf diesem Hintergrund verfolgte das Modellprojekt folgende **Ziele bzw. zentrale Fragestellungen**:

(1) Anregungen zur weiteren Qualitätsentwicklung in einzelnen Einrichtungen und Gruppen durch das fachlich begründete Erstellen detaillierter Stärken-Schwächen-Profile

- Wie können pädagogische Visitationen in der Kinder- und Jugendhilfe anlassengemessen günstig gestaltet werden und welche Fallstricke sind dabei zu beachten?

(2) Anwendung und Überprüfung eines kategorialen Gefüges von 14 Qualitätsdimensionen für die Gestaltung von pädagogischem Alltag in der Erziehungshilfe (siehe Kapitel 2.4)

- Ist der von uns vorab entwickelte, zugrunde gelegte Orientierungsrahmen für Qualität konsensfähig und für Visitationen nützlich?

(3) Testung und Versuch der Etablierung einer neuen Qualitätsagentur und ihre strukturelle Verankerung in der Praxisbegleitung der Erziehungshilfe

- Wird das Angebot von Trägern und Einrichtungen und/oder Aufsicht führenden Stellen angenommen und nachgefragt? Erzeugt eine Qualitätsagentur einen Mehrwert und worin liegt dieser?

## 2.2 Einordnung in bestehende Strukturen, Finanzierung, Personal

Einrichtungen der Hilfen zur Erziehung arbeiten gegenwärtig in der Regel nicht (mehr) unbeobachtet hinter Mauern und geschlossenen Türen. Öffentliche Kontrolle, interne Beschwerdemöglichkeiten für Adressat\_innen, Ombudsstellen (vgl. Urban-Stahl 2014) und einrichtungsspezifische Qualitätssicherungssysteme sind prinzipiell etabliert. Einrichtungen der Erziehungshilfe

- brauchen eine Betriebslaubnis und müssen sich der landesweit operierenden Einrichtungsaufsicht stellen (siehe § 45 SGB VIII),
- handeln neben Leistungs- und Entgelt- auch Qualitätsentwicklungsvereinbarungen mit öffentlichen Trägern der Jugendhilfe aus und sollen dazu regelmäßig konferieren (siehe § 78b SGB VIII),
- stehen über individuelle Hilfeplanungen im Blick der fallführenden Jugendämter.

Beratung durch Fachverbände, Träger- und Einrichtungsnetze, Fortbildung, Supervision u. a. m. sorgen dafür, dass organisationaler und interpersoneller Austausch und Reflexion die mittelbare und unmittelbare pädagogische Arbeit erhellen, überprüfen, verbessern (können). Gleichwohl zeigten erste Erfahrungen im Land Brandenburg vor der Modelllaufzeit, dass durch längere Vor-Ort-Besuche von externen Experten für Einrichtungen anregende Sichtweisen auf ihre Praxis entstehen können.

Die Qualitätsagentur konnte aus **Förder- und Eigenmitteln** (Ministerium für Bildung, Jugend und Sport des Landes Brandenburg; eine Stiftung; in geringem Maß Einnahmen von beauftragenden Trägern) Visitationsprozesse mit vier Besuchstagen und zwei bis drei weiteren Vor-Ort-Tagen (Vorgespräche; dialogische Auswertung mit wechselseitigen Rückmeldungen nach Berichtslektüre; Nachbefragung nach mindestens einem halben Jahr) pro Visitor\_in durchführen. Träger der visitierten Einrichtungen wurden bis maximal 2500.-Euro an den Kosten beteiligt. Die Menge der Besuchstage bemaß sich nach thematischer Komplexität und Auftrag, aber auch der Zahl der im Visitationskontext betreuten Kinder und Jugendlichen. Eine Einmischung in unsere Arbeit fand zu keinem Zeitpunkt durch niemanden statt. Dafür sind wir dankbar.

Das **Visitationsteam**, also der Visitatorenpool, umfasste sechs Personen: Marianne Bartzok (Berlin); Dr. Martin Hoffmann (Berlin); Christine Rössel

(Michendorf); Prof. Dr. Mathias Schwabe (Berlin); Prof. Dr. Karlheinz Thimm (Berlin); David Vust (Potsdam). Alle Teammitglieder haben seit vielen Jahren intensive berufliche Bezüge zur stationären Erziehungshilfe. Es durften keine vor- und nachgängigen Beratungsbezüge zwischen Teammitgliedern und visitierter Einrichtung für einen Zeitraum von zwölf Monaten vor und nach der Visitation bestehen bzw. entstehen. Der Umgang mit Informationen und die Gestaltung der Verbindungen der Mitglieder des Visitationsteams zur Einrichtung sind in einem Verhaltenskodex geregelt. Die Arbeit der Qualitätsagentur wurde von einem **Fachbeirat** begleitet, dem Persönlichkeiten u. a. aus der Fachpraxis, aus Verwaltung und Verbänden angehörten. Der Fachbeirat füllte folgende Aufgaben aus:

- Beratung zu grundsätzlichen Prinzipien, Aufgaben, Ablaufstrukturen
- Beratung zu prozessbegleitenden Fragen im Rahmen von Visitationen
- Diskussion zu Qualitätsdimensionen in den Hilfen zur Erziehung
- Erörterungen zum Verhältnis der Qualitätsagentur zu anderen Formen und Systemen von Qualitätssicherung bzw. Aufsicht.

## 2.3 Ausgangslagen und Arbeitsschritte

Die Qualitätsagentur wendet sich an alle Träger und Einrichtungen der stationären Erziehungshilfen. Folgende **Anlasstypen** wurden unterschieden:

- (1) Einrichtungen entwickeln von sich aus die Initiative zu einer Visitation.
- (2) Die Qualitätsagentur spricht Einrichtungen an, die als besonders interessant angesehen werden.
- (3) Einrichtungen wird eine Visitation von externen Stellen anempfahlen.
- (4) Die Visitation wird durch Aufsicht führende Behörden auferlegt.

Je nach Auftragskonstellation würde die Visitation eher prüfend oder eher beratend angelegt sein. Die Typen 1 und 2 legen eher dialogische Erkundung nahe, während in den Varianten 3 und vor allem 4 (auch) eine prüfende Untersuchungsmentalität angemessen ist. Geplant war, dass in nicht-selbstinitiierten Ausgangslagen in geeigneter Weise eine Mitarbeitsbereitschaft von Träger und Beschäftigten soweit wie möglich hergestellt werden sollte. Geplant war weiter, dass bei extern, durch öffentliche Träger der Jugendhilfe initiierten Visitationen besondere einzelfallgerechte Regelungen getroffen werden sollten, um insbesondere den Umgang mit anvertrauten Informationen möglichst einvernehmlich zu gestalten. Dabei sollte immer das Wohl der betreuten Kinder und Jugendlichen im Mittelpunkt stehen. Zu den besonders spannenden Themen im Rahmen des zweieinhalbjährigen Probelaufs gehörte somit auch, ob und wie günstige Verhältnisgestaltungen der Qualitätsagentur zur Einrichtungsaufsicht

und zu den Jugendämtern entwickelt werden können. Insbesondere die Auftragsklärung und -gestaltung, die Frage der Kenntnisseübermittlung und die „Einrichtungsübergabe“ im Vorfeld der Besuche müssten aufmerksam gehandhabt werden, wie auch die Berichterstattung und das Rückmeldungsprozedere. Tatsächlich fand jedoch keine einzige angeordnete Visitation gemäß des vierten und nur eine des dritten Typs statt.

Einzelpersonen wie Pädagog\_innen, junge Menschen oder Eltern können jedenfalls unmittelbar keine Visitation in die Wege leiten. Sie werden – wenn sie sich an die Qualitätsagentur wenden – ernst genommen und beraten, wie sie mit ihrem Anliegen umgehen können. Tatsächlich wurde die Qualitätsagentur nicht als Beschwerdestelle genutzt.

Folgende **Schritte** sahen wir für einen **Visitationsprozess** vor:

- Schritt 1: Kontaktaufnahme mit der Qualitätsagentur durch Träger bzw. Einrichtung, ggf. durch Jugendamt, Landesjugendamt
- Schritt 2: Auftragsklärung (Träger; Einrichtungsleitung; Mitarbeiter\_innen; Externe ...) und Kontraktierung
- Schritt 3: Vorgespräche mit Träger- und Einrichtungsleitungskräften sowie Mitarbeiter\_innen, ggf. Kindern und Jugendlichen
- Schritt 4: Vier Tage Visitation in ausgewählten Einheiten
- Schritt 5: Erste mündliche Rückmeldungen direkt im Anschluss
- Schritt 6: Erstellung und Versendung des Visitationsberichts
- Schritt 7: Auswertungstag in der Einrichtung mit Betroffenen und Beteiligten.

Circa sechs Monate nach Visitation und Auswertungsdialog (oder früher/später) wird ein Nachbefragungsinstrument eingesetzt, das nach Folgen der Visitation fragt (siehe Kapitel 5.3 und Anhang).

Die Trägerverantwortlichen und die Einrichtungsleitung sowie gemäß Leitungsentscheidung Mitarbeiter\_innen wurden in einer Vorbereitungssitzung in die Zurkenntnisgabe der Qualitätsbereiche, die Auftragsklärung sowie die genaue Planung der Visitation (wie viele und welche Einrichtungsteile, Gruppen, Personen; Zeiten; Verfahren und Instrumente ...) eingebunden. Während des Vor-Ort-Aufenthaltes werden folgende methodischen Standardverfahren verwendet:

- Beobachtende Teilnahme bzw. teilnehmende Beobachtung im Alltag (Essen; Hausaufgaben; Freizeit; Gruppenversammlung; Konflikte etc.)
- Dokumentenanalyse (Konzeption; Teil- bzw. Bereichskonzepte; Heimakten; Teambücher; Hilfe- und Betreuungsplanung; Entwicklungsberichte; Dienstpläne ...)
- Schriftliche Befragungen und Gespräche mit Kindern und Jugendlichen, Sorgeberechtigten, Leitung, Einrichtungsmitarbeiter\_innen und mit Mitarbeiter\_innen von belegenden Jugendämtern. Die mündliche Informations-

sammlung bei Betroffenen und Beteiligten konnte in Form von Interviews, verabredeten themenzentrierten oder themenoffenen, ggf. auch leitfadengestützten Befragungen und informellen Ad hoc-Gesprächen erfolgen.

Es entstanden vor dem Projektstart Leitfäden zu Auftragsklärung, Aktenanalyse, Gesprächen mit den Statusgruppen. Nicht immer wurden alle Quellen und Methoden verwendet. Die erforderlichen Erlaubnisse und Schweigepflichtsbindungen wurden durch die Träger bzw. die Einrichtungen eingeholt.

Die Visitation abschließend wurde innerhalb von maximal sechs Wochen ein Visitationsbericht erstellt (siehe Kapitel 2.6). Ggf. anvisierte Organisationsentwicklung, weiterführende Beratung, Coaching oder In-House-Fortbildungen wurden in der subventionierten Phase nicht von Teammitgliedern der Qualitätsagentur übernommen. Weitere Selbstverpflichtungen der Visitationsagentur sind in Verpflichtungserklärungen geregelt.

Angesichts der Subjektivität und Selektivität, die sich sowohl bei den Befragungen, Beobachtungen etc. vor Ort als auch bei der Verarbeitung im Bericht ergeben, nahmen wir etwa so Stellung (Auszug aus einer Berichtseinleitung): „Bitte bedenken Sie beim Lesen des Berichtes: Wir waren nur einige wenige Tage in der Einrichtung und können nur ansatzweise einschätzen, ob das, was wir erlebt haben, „typisch“ ist. Wir haben einige Mitarbeiter\_innen mehr, andere weniger erlebt. Jede Fachkraft kann sich in den Momenten, in denen wir zusammen waren, einigmaßen „wie immer“ oder außergewöhnlich verhalten haben. Das können nur die Beteiligten selbst wissen. Insgesamt war unser Eindruck aber, dass Sie sich überwiegend wenig durch uns Beobachtende haben stören lassen und sich authentisch verhalten haben. Wir haben auch nicht die gesamte Arbeit wahrgenommen (je nach dem z. B. keine Einzelgespräche, Hilfeplangespräche, Therapiesituationen, Eltern- und Schulkontakte etc.). Unsere Folgerungen und Empfehlungen sind nicht zwingend. Auch wenn es sich um Einschätzungen von Fachleuten für Erziehungshilfe handelt, kann es sein, dass andere Experten andere Schlüsse gezogen hätten. Auch wenn Sachverhalte ggf. stimmig bzw. plausibel benannt werden, müssen die Bewertung und ggf. empfohlene Konsequenzen nicht geteilt werden.“

Am Anfang des Berichts wurde oft dieser Passus verwendet, der zeigen sollte, dass wir die Zumutung des Eindringens und einseitigen Beobachtens durchaus sahen: „Danke für Ihre engagierte und strukturierte Vorbereitung, für den Mut, die Offenheit und Ehrlichkeit bei den Besuchen, für Ihre Bereitschaft, auch unbequeme Fragen zu beantworten und durch Bereitstellung von Unterlagen mitzuwirken.“

Für die wertschätzende Rahmung des Berichtes und als Einleitung in inhaltliche Teile typisch ist folgende Passage: „Die Wahrnehmungen und Einschätzungen von uns Visitor\_innen stimmen darin überein, dass wir viele (oder sehr viele)

(sehr) gute, gelungene Gestaltungen im pädagogischen Alltag beobachtet haben. Somit stellen unsere Beobachtungen und Befragungsergebnisse (ein hohes Maß an) Bestätigung für Ihre pädagogische Arbeit zur Verfügung. Es werden aber auch ein paar offene Fragen und/oder kritische Anmerkungen formuliert.“

## 2.4 Der Qualitätsrahmen

Der Qualitätsrahmen entstand aus einer „Longlist“ mit über 60 Bestimmungsmerkmalen für Heimerziehung (die wir im kollegialen Brainstorming, aus Erfahrungen, aus Fachliteratur generierten) – z. B. Beziehungsgestaltung, Regelerwicklung, Zufriedenheit der Betroffenen, Umgang mit Misslingen und Konflikten. Wir benannten also Gestaltungsthemen, an denen sich (gute) Praxis beweisen muss, sowie Ausprägungen von Prozessmerkmalen, die allerdings weich, partiell unbestimmt und auslegbar sind. Nachdem Sortierungen wie „Planung, Durchführung, Auswertung“ oder „Konzept-, Struktur-, Prozess-, Ergebnisqualität“ uns nicht weiterführten, entschieden wir uns, ohne vorab festgelegte Ordnungsprinzipien per Clusterung thematisch zu bündeln. So entstanden 14 Rubriken, die wir mit Blick auf den Visitationsprozess Untersuchungsbereiche nannten. In einem zweiten Schritt überlegten wir, wie diese Bereiche gemäß eines nirgendwo festgelegten, aber doch durch Erkenntnisse bzw. „Meinungen“ fundierten State of the Art gefüllt werden. Von uns formulierte normative, auf intersubjektiven Bewertungen und Entscheidungen beruhende Ausprägungen haben wir in 14 Qualitätsdimensionen (in 4.1 auch als idealer Maßstab bezeichnet) näher benannt; die Qualitätsdimension steht jeweils für einen mehr oder weniger eng umrissenen Untersuchungsbereich. Das Ensemble der 14 Qualitätsdimensionen und Untersuchungsbereiche nennen wir Qualitätsrahmen.

Von einem solchen **Qualitätsrahmen** versprochen wir uns u. a. folgende **Vorteile bzw. Gewinne**:

Für Adressat\_innen der Erziehungshilfe

- Der Rahmen sollte dazu führen, dass „gute Praxen“ markiert und „ungute Praxen“ aufgedeckt, besprochen und in der Folge etwas unwahrscheinlicher werden. In diesem Sinne könnte er junge Menschen und ihre Eltern (ein wenig besser) schützen.
- Der Qualitätsrahmen bildet einen Katalog von wünschenswerten Standards ab, mit deren Beachtung die Wahrscheinlichkeit positiver fachlicher Effekte steigen dürfte (vgl. Wolf 2007). Auch wenn Kinder, Jugendliche und Eltern ihre Wünsche und Bedürfnisse anders formulieren würden, dürfte Betroffe-