

Qualität diakonischer Arbeit messen – Wirkungsmessung im Kontext professionalitäts- und handlungstheoretischer Anfragen¹

Johannes Eurich

Zwar ist die Qualität diakonischer Arbeit bereits in zurückliegenden Zeiten, etwa beim evangelischen Sozialreformer Johann Hinrich Wichern², ein Thema gewesen, jedoch ist ein systematisches Qualitätsmanagement, u.a. mit den Aspekten der Qualitätsentwicklung und Wirkungsbemessung, erst seit Einführung wettbewerblicher Rahmenbedingungen in sozialen Handlungsfeldern zu einem vordringlichen Topos im Management wie im Professionsverständnis Sozialer Arbeit geworden.³ Denn mit der ökonomischen Modellierung personenbezogener sozialer Dienstleistungen treten die altruistischen Motivationslagen von Hilfe in den Hintergrund zugunsten der effizienten Operationalisierung der Hilfe.⁴ Dabei spielen die ökonomischen Kriterien der Effizienz, Effektivität und des Outputs eine wichtige Rolle. Die einzelne Hilfeleistung wird in kleinteilige Kostenformate unterteilt und dokumentiert, um so leichter abrechenbar, aber auch überprüfbar zu sein. Das Ergebnis der Dienstleistung wird anhand der Dokumentation und weiterer Indikatoren kontrolliert und der gesamte Prozess der Dienstleistungserstellung durch das Qualitätsmanagement fortwährend beobachtet und weiterentwickelt. Dadurch soll die Produktsicherheit gewährleistet und der Verbraucherschutz erfüllt werden, zugleich wird die Bürokratisierung der sozialen Interaktion „Hilfe“ intensiviert und die Standardisierung sozialer Dienste vorangetrieben. Hierbei spielt die Orientierung an der Wirkung einer Intervention eine bedeutende Rolle, denn über wissenschaftlich-statistische Verfahren ermitteltes Wissen soll zur evidenzbasierten Steuerung gesundheitlicher und sozialer Arbeit eingesetzt werden: „Evidenzbasierte Praxis (EBP) ist ein Konzept, das mit der Absicht entwickelt wurde, Fachkräfte Sozialer Arbeit darin zu unterstützen, effizient und wirkungsvoll zu arbeiten und sich dabei die in unserem Informations- und Globalisierungszeitalter entwickelten Technologien zunutze zu machen, die uns schon heute in die Lage versetzen, unsere Entscheidungen über die verfügbaren

¹ Dieser Beitrag wurde zuerst unter dem Titel „Wirkungsbemessung und Qualitätsentwicklung“ in: Andreas Lob-Hüdepohl/Gerhard K. Schäfer (Hg.): Ökumenisches Kompendium Caritas und Diakonie, Göttingen 2022, 475-482, veröffentlicht und wurde für dieses Jahrbuch deutlich erweitert.

² Vgl. Johann Hinrich Wichern: Sämtliche Werke, Hg. v. Peter Meinhold, Bd. IV/1: Schriften zur Sozialpädagogik (Rauhes Haus und Johannesstift), Berlin 1958, 97-114.

³ Vgl. Monika Burmester/Norbert Wohlfahrt: Wozu die Wirkung Sozialer Arbeit messen? Sozialpolitische Implikationen der Wirkungskontrolle, in: Johannes Eurich/Andreas Lob-Hüdepohl (Hg.): Gute Assistenz für Menschen in Behinderungen. Wirkungskontrolle und die Frage nach dem gelingenden Leben (Behinderung – Theologie – Kirche 14), Stuttgart 2021, 87-106.

⁴ Vgl. Beate Finis-Siegler: Ökonomik Sozialer Arbeit, Freiburg i. Br. 1997.

Leistungsangebote sachlich fundierter und besser informiert zu treffen“⁵. Zu klären ist daher nicht nur, worin die Wirkung einer sozialarbeiterischen Intervention besteht, sondern auch, wer die Qualität der Leistungserbringung definiert, wie sich Qualität messen und wodurch sie sich steuern lässt.

1. Qualitätsentwicklung

Die Merkmalsausprägungen oder Eigenschaften eines Produkts oder einer Dienstleistung bilden dessen bzw. deren Qualität. Nach Donabedian werden Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität unterschieden; neuere Ansätze ergänzen als vierte Qualitätsdimension die Planungsqualität.⁶ Die Qualitätsentwicklung ist eine der Kernaufgaben des Qualitätsmanagements, welches die Funktion hat, alle Maßnahmen einer Organisation zur Verbesserung der Qualität ihrer Produkte und Dienstleistungen zu steuern. Qualitätsentwicklung bedeutet demnach „die Förderung von strukturellen Bedingungen, Prozessen und Konzeptionen, die zur Entwicklung von Qualität notwendig sind. Qualitätsentwicklung impliziert also eine gezielte, schrittweise Entwicklung zu mehr Qualität (kontinuierliche Qualitätsverbesserung)“⁷. Als übergreifendes Qualitätsziel in der caritativen bzw. diakonischen Arbeit kann die Steigerung der lebensdienlichen Wirkungen von Interventionsmaßnahmen und in der Folge auch des subjektiven Nutzens (Effektivität) unter Vermeidung unnötiger Kosten (Effizienz) bestimmt werden.⁸ Um dies zu erreichen, wird Qualitätsentwicklung als ein Lernzyklus konzipiert, der zunächst danach fragt, „ob Bedarf und Bedürfnisse ermittelt, wissenschaftliche Grundlagen aufbereitet, Vorerfahrungen aus anderen Projekten einbezogen und Ziele wie Zielgruppen präzise definiert wurden“⁹ (Planungs- oder Konzeptqualität). Als nächster Schritt legt die Strukturqualität den Fokus auf die organisatorischen und institutionellen Voraussetzungen, während die Durchführung der Intervention in der Prozessqualität abgebildet und schließlich die Wirkung der Intervention in der Ergebnisqualität erfasst wird. Auf diese Weise wird eine Entscheidung über eine, eventuell notwendige, Anpassung der Intervention ermöglicht, sodass ein neuer Qualitätszyklus auf einem höheren Qualitätsniveau mit gesteigertem Wirkungsgrad angestrebt werden kann.

⁵ Edward J. Mullen/Jennifer L. Bellamy/Sarah E. Bledsoe: Evidenzbasierte Praxis in der Sozialen Arbeit, in: Peter Sommerfeld/Matthias Hüttemann (Hg.): Evidenzbasierte Soziale Arbeit. Nutzen von Forschung in der Praxis, Baltmannsweiler 2007, 10-25: 10.

⁶ Vgl. Avedis Donabedian: Explorations in Quality Assessment and Monitoring, Vol. 1: The Definition of Quality and Approaches to its Assessment, Ann Arbor, MI 1980, 75-95.

⁷ Petra Kolip: Qualitätssicherung, Qualitätsentwicklung, Qualitätsmanagement; in: doi: 10.17623/BZGA:224-i100-1.0 (Zugriff am 28.11.2020), Bielefeld 2017.

⁸ Vgl. ebd.

⁹ Ebd.

Im Qualitätsmanagement wurde seit dem 20. Jahrhundert eine Vielzahl von Verfahren und Instrumenten entwickelt, die auch in caritativen und diakonischen Organisationen zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung angewandt werden, wie z.B. DIN EN ISO 9001 oder EQFM als Teil des Total-Quality-Managements, das Qualität als Systemziel fasst.¹⁰ Daneben gibt es eine Reihe weiterer Instrumente, die sich auf einzelne Handlungsfelder (Landesinstitut für Gesundheit und Arbeit des Landes Nordrhein-Westfalen 2011) oder einzelne Handlungsphasen einer Intervention beziehen und in ihrem Anspruch und ihrer Reichweite variieren.¹¹ 1998 wurde auf Initiative des Katholischen Krankenhausverbandes (KKVD) gemeinsam mit dem Deutschen Evangelischen Krankenhausverband (DEKV) und ihren Dachverbänden Deutscher Caritas Verband (DCV) und Diakonie Deutschland – Evangelischer Bundesverband (DD) sowie dem kirchlichen Versicherungsdienst Ecclesia die Zertifizierungsgesellschaft proCum Cert GmbH gegründet, die besonders für kirchliche Krankenhäuser Qualitätskriterien zur Trägerverantwortung, auch gegenüber der Gesellschaft, zu Sozialkompetenz im Umgang mit Patienten und Mitarbeitenden sowie zur Spiritualität erarbeitet hat, aber auch darüber hinaus Einrichtungen und Unternehmen des Gesundheits-, Sozial- und Bildungswesens in der Weiterentwicklung leistungsfähiger (Qualitäts-)Managementsysteme unterstützt.¹² Diese Unterstützung ist auch deshalb notwendig geworden, weil zum einen die entsprechenden Qualitätsmanagement-Verfahren deutlich differenzierter und komplexer geworden sind und zum anderen der Gesetzgeber sozialpolitisch die Wirkungsorientierung befördert und inzwischen auch in einigen Handlungsfeldern (z.B. bei der gesundheitlichen Prävention) gesetzlich verankert hat. Die Anforderungen an Instrumente und Verfahren der Qualitätsentwicklung sind somit gestiegen und ziehen in der Anwendung der Instrumente oftmals den Einsatz erheblicher Ressourcen nach sich, sodass hier das Verhältnis zum entstehenden Nutzen abzuwegen ist. Daraus ergibt sich ein erhöhter Informationsbedarf mit spezifischen Fragen – hier exemplarisch bezogen auf die Qualitätsentwicklung in der Gesundheitsförderung und Prävention: „Welche Verfahren wurden von wem, für welche Zwecke (Ziele) konzipiert? Welche wissenschaftliche Grundlage haben sie, und welche Evidenz liegt vor, dass sie konzeptionell in der Lage sind,

¹⁰ Vgl. Klaus Petrik/Frank Graichen: 25 Jahre ISO 9001: Erfolgsweg einer Systemnorm. Qualität und Zuverlässigkeit 57/2012, Nr. 3, 26-28; Vgl. Herbert Schnauber/Armin Schuster (Hg.): Erfolgsfaktor Qualität. Einsatz und Nutzen des EFQM-Excellence-Modells. Symposium Publishing GmbH, Düsseldorf 2012; Vgl. Armin Töpfer/Hartmut Mehdorn: Total Quality Management, Berlin 1994; Vgl. Rolf Schildknecht: Total Quality Management: Konzeption und State of the Art, Frankfurt/New York 1992.

¹¹ Vgl. Günter Ackermann/Hubert Studer/Brigitte Ruckstuhl: Quint-Essenz: Ein Instrument zur Qualitätsentwicklung in Gesundheitsförderung und Prävention, in: Petra Kolip/Veronika E. Müller (Hg.): Qualität von Gesundheitsförderung und Prävention, Bern 2009, 137-156; Vgl. Ottomar Bahrs: Qualitätszirkel als Instrument der Qualitätsentwicklung, in: Petra Kolip/Veronika E. Müller (Hg.): Qualität von Gesundheitsförderung und Prävention, Bern 2009, 201-221; Vgl. Jürgen Töppich/Harald Lehmann: QIP – Qualität der Prävention: Ein Verfahren zur kontinuierlichen Qualitätsverbesserung in der Gesundheitsförderung und Prävention, in: Petra Kolip/Veronika E. Müller (Hg.): Qualität von Gesundheitsförderung und Prävention, Bern 2009, 223-238.

¹² Vgl. proCum Cert (o.D.): <https://www.procum-cert.de/> (Zugriff am 28.11.2020).

Stärken und Schwächen präventiver Angebote zu identifizieren und auf dieser Grundlage Empfehlungen für die Verbesserung ihrer Wirksamkeit zu geben? Wie werden sie eingesetzt, seit wann und wie oft? Gibt es Belege, dass ihre Anwendung tatsächlich zur Steigerung der Leistungsfähigkeit von Gesundheitsförderung und Prävention führt? Wie fließen die Kenntnisse über Stärken und Schwächen in die Weiterentwicklung der Verfahren ein? Ist ihr Einsatz wirtschaftlich vertretbar?“¹³. Durch die Beantwortung dieser Fragen soll Transparenz im Blick auf die Leistungsfähigkeit von Qualitätsverbesserungsverfahren erzeugt werden – die Qualitätssicherung wird also anhand der Fragen, die sonst im Rahmen der Qualitätsverbesserung von Interventionsmaßnahmen gestellt werden, nun selbst überprüft, um daraus abzuleiten, wie sie künftig weiterhin zum Einsatz kommen soll.¹⁴

2. Wirkungsmessung

Eingangs wurde bereits darauf hingewiesen, dass die Erhebung von Wirkungen im Zusammenhang mit der Einführung ökonomischer Kriterien im Gesundheits- und Sozialwesen steht. Sozialpolitisch wird durch die Orientierung an der Wirkung von Interventionen darauf abgezielt, auf Grundlage der Ergebnisse der Wirkungsmessung Entscheidungen in der Steuerung des Handlungsfeldes und der darin tätigen kollektiven Akteur*innen treffen zu können und damit sowohl die finanzielle Mittelverteilung als auch die Ausrichtung von Interventionen beeinflussen zu können.¹⁵ Dies erfolgt vor dem Hintergrund erhöhter Transparenzanforderungen für die Verwendung öffentlicher Mittel, deren zielgerichteter und wirksamer Einsatz nachgewiesen werden muss. Daher gibt es schon seit Einführung des New Public Management die Forderung, „(...) Wirkungen der Sozialen Arbeit in den Fokus der Aufmerksamkeit zu stellen, die angenommenen Effekte mit den Mitteln der empirischen Sozialforschung zu verifizieren bzw. zu falsifizieren und die daraus resultierenden Befunde als Grundlage des professionellen sowie des organisationalen Handelns zu nutzen (...)“¹⁶.

¹³ Petra Kolip: Qualitätssicherung, Qualitätsentwicklung, Qualitätsmanagement; in: doi: 10.17623/BZGA:224-i100-1.0 (Zugriff am 28.11.2020).

¹⁴ Ebd.

¹⁵ „Steuerung erfolgt nach diesem Ideal über strategische Zielvorgaben und Vereinbarungen, die sich auf die Festlegung und Überprüfung von Leistungsindikatoren beziehen. Eine Orientierung der politisch festgelegten monetären Weichenstellungen und des Verwaltungshandelns an dem Output dessen, was mit öffentlichen Geldern (und Eigenmitteln der freien Träger) ermöglicht wird, steht für eine neue Art der Steuerung, die auf einem verstärkten zweckrationalen Denken aufbaut“: Reinhard Liebig: Wirkungsorientierung in der Kinder- und Jugendarbeit. Anmerkungen zu einer ungeliebten Debatte, in: Land Steiermark – A6 Bildung und Gesellschaft; FA Gesellschaft und Diversität – Referat Jugend (Hg.): Jugendarbeit: wirkt. Versuch einer interdisziplinären Auseinandersetzung, Graz 2013, 70.

¹⁶ Reinhard Liebig: Wirkungsorientierung in der Kinder- und Jugendarbeit. Anmerkungen zu einer ungeliebten Debatte, in: Land Steiermark – A6 Bildung und Gesellschaft; FA Gesellschaft und Diversität – Referat Jugend (Hg.): Jugendarbeit: wirkt. Versuch einer interdisziplinären Auseinandersetzung, Graz 2013, 67.

Für diesen Zweck werden soziale Dienstleistungen in aufeinander aufbauenden Phasen modelliert, die dann wissenschaftlich analysiert werden können. Der Fokus wird dabei auf den Output (die erbrachten Dienstleistungen) gelegt. Dieser „bedarf mindestens einer intersubjektiv beschreib- und/oder bezifferbaren Feststellung der Leistungen, damit der Grad der Zielerreichung für alle Beteiligten in gleicher Art und Weise sichtbar gemacht werden kann“¹⁷. Mit dem „Output“ ist die Darstellung der Dienstleistung an sich abgeschlossen, aber noch nicht deren Wirkung erfasst. Dazu müssen die Folgen der Dienstleistung erhoben werden, die in den Terminen „Outcome“ und „Impact“ zwei unterschiedliche Wirkebenen adressieren: „Während *Outcomes* sich vor allem auf die intersubjektiv feststellbaren Lebensbedingungen der Menschen bezieht, zielt der Begriff *Impact* insbesondere auf die Wirkungen auf der subjektiven Ebene der Individuen.“¹⁸. Da eine Steigerung des Outputs nicht notwendigerweise einen proportionalen Anstieg der erwünschten Effekte nach sich zieht, sind die Differenzen zwischen Output und Outcome bei der Messung, dem Controlling und der Evaluation der Zielerreichung zu beachten.

Inzwischen gibt es differenzierte, wirkungsorientierte Modelle, um die Wirkung Sozialer Arbeit messbar zu machen.¹⁹ Nach dem Controlling-Modell für Non-Profit-Organisationen der International Group of Controlling (IGC)²⁰ werden vier Wirkungsebenen unterschieden:²¹ (1) Der Output bezeichnet das mengenmäßige Produktionsergebnis der Organisation und stellt als quantitative Leistungsmenge die Basis für qualitative Wirkungseffekte dar (Impact, Outcome, Effect) dar. (2) Unter Outcome werden in diesem Modell die gesellschaftlichen Wirkungen der sozialen Dienstleistungen im Sinne einer objektiven, kollektiven Effektivität verstanden. Es geht also um die weiteren Wirkungen der Leistungen auf unterschiedliche Stakeholdergruppen oder auf das Gemeinwohl. (3) Die unmittelbare, nachweisbare und objektiv ersichtliche Wirkung der Dienstleistung auf einzelne Stakeholder wird als Effect bezeichnet. Diese sogenannte objektive Effektivität bildet zielgruppenspezifische, intendierte Wirkungen ab, die zugleich unabhängig von der Wahrnehmung und Deutung der Zielgruppe bestehen müssen. (4) Der Impact erfasst die subjektiv erlebte Wirkung des Stakeholders oder Leistungsempfängers. Gemessen werden bei dieser subjektiven Effektivität Einstellungen, Urteile, Zufriedenheitswerte sowie die Änderung oder Stabilisierung von Verhaltensweisen des Leistungsempfängers als Reaktion auf den Output bzw. auf die Effects der Dienstleistung.

¹⁷ A. a. O., 70.

¹⁸ A. a. O., 71.

¹⁹ Vgl. Volker Then/Konstantin Kehl/Olivia Rauscher/Christian Grünhaus: Wie misst man soziale Wirkung? – Zur Frage angemessener Indikatoren und Messinstrumente, in: Johannes Eurich/Andreas Lob—Hüdepohl (Hg.): Gute Assistenz für Menschen in Behinderungen. Wirkungskontrolle und die Frage nach dem gelingenden Leben (Behinderung - Theologie – Kirche 14), Stuttgart 2021, 107-128.

²⁰ Vgl. International Group of Controlling/Bernd Halfar/ICG-Arbeitsgruppe (Hg.): Wirkungsorientiertes NPO-Controlling, Freiburg/Berlin/München 2010, 29 f.

²¹ Then/Kehl/Rauscher/Grünhaus: Wie misst man soziale Wirkung?, 115, Anm. 18, erfassen weiterhin auch die Aktivitäten, die zum Output führen und definieren den Outcome als Bruttowirkung, von dem das Deadweight abzogen wird, um zum Impact, der intendierten Netto-Wirkung, zu gelangen.

Im wirkungsorientierten Controlling werden nun diejenigen Wirkungsziele, die sowohl den zentralen Wirkungserwartungen der Stakeholder entsprechen als auch von dem Dienstleister bereitgestellt und durchgeführt werden können, in Form von Kennzahlen in einer Tafel mit sechzehn Feldern eingetragen.²² Die subjektiven Wirkungen scheinen leichter messbar zu sein. Um auch die gesellschaftliche Wertschöpfung erfassen zu können, wird eine wirkungsorientierte, soziale Investitionsrechnung nach dem methodischen Ansatz des Social Return on Investment (SROI) in fünf Schritten durchgeführt:²³ (1) Die institutionelle Perspektive wird im SROI 1 benutzt, um alle öffentlichen Zuflüsse an den Dienstleister (Entgelte, Zuschüsse, Subventionen) mit den Rückflüssen aus dem Dienstleister an die öffentliche Hand (Steuern, Sozialversicherungsbeiträge) zu vergleichen. Ebenso werden die Zahlungsströme zwischen den verschiedenen Stellen der öffentlichen Hand in Transferanalysen sichtbar gemacht, um die implizierte Umverteilung zwischen Gebietskörperschaften und Sozialversicherungen transparent zu machen. (2) Dagegen werden im SROI 2 personenbezogene Sozialleistungen (indirekte, direkte, positive und negative Transfers) an den Leistungsempfänger und deren Rückfluss an die Gesellschaft gemessen. (3) Durch Sozialdienstleister werden Kosten vermieden, die andernfalls durch andere Sozialunternehmer entstünden. Hierzu werden im SROI 3 Dienstleistungsalternativen aus Sicht der Dienstleistungsempfänger aufgestellt und deren Kostendifferenzen zum untersuchten Sozialdienstleister sowie deren qualitative Effekte berechnet. Ebenso fließen sogenannte „Opportunitätsverträge“ dritter Personen, die bspw. Steuern und Sozialversicherungsbeiträge zahlen und auf diese Weise an den Sozialstaat zurückfließen, in die Berechnung mit ein. (4) Beim SROI 4 werden zur Ermittlung der regionalökonomischen Wirkung drei Dimensionen unterschieden: Die direkten Wirkungen umfassen Aktivitäten des Sozialdienstleisters in der Region, wie die direkte Beschäftigungswirkung, direkte Nachfragewirkung, durch Beschäftigung erhöhte Einnahmen und kommunal wirksame Steuern und Abgaben. Als indirekte Wirkungen werden die bei anderen Unternehmen in der Region erzeugten Effekte bezeichnet, wie z.B. induzierte Beschäftigungswirkung und induzierte Nachfragewirkung. Drittens gibt es vermiedene Kosten durch die Aktivitäten des Sozialdienstleisters, für die dann die Kommune aufkommen müsste, etwa im Fall der Arbeitslosigkeit von Beschäftigten, welche ohne den Sozialdienstleister eintreten würde. (5) Mehrdimensionale Operationalisierungen von Lebensqualitätssteigerungen, Bildungseffekten oder Kompetenzzuwachsen werden im SROI 5 methodisch so erhoben, dass in Bezug auf den einzelnen Dienstleistungsempfänger oder in Bezug auf Stakeholdergruppen Skalenwerte gebildet werden können. Mittels dieser Skalenwerte, also Punktsysteme, soll gegenüber gesellschaftlichen Mittelgebern eine Sozialbilanz ausgewiesen werden. Beim SROI 5 sind

²² Vgl. Bernd Halfar: Die Wirkung Sozialer Arbeit ist messbar. Neue Caritas 114/2013, H. 7, 9-13: 10.

²³ Vgl. ebd.; Vgl. Volker Then/Christian Schober/Olivia Rauscher/Konstantin Kehl: Social Return on Investment Analysis. Measuring the Impact of Social Investment, Cham 2017.

daher die Wirkungen der sozialarbeiterischen, pflegerischen oder therapeutischen Interventionen eines Sozialdienstleisters im Fokus, die fallbezogen durch Messung und Aggregation der jeweiligen individuellen Werte erhoben und in Kennzahlen zusammengefasst abgebildet werden, um so systematisch Rechenschaft über die Effekte des Organisationshandelns geben zu können. Dazu wurden verschiedene Instrumente wie die „Personal Outcome Scale“ oder ein Verhaltensbeobachtungstool entwickelt, welche z.B. die Lebensqualität von Menschen mit Behinderung im Einrichtungskontext messen.²⁴ EVAS-Verfahren wie das „Wimes“-Verfahren in der Jugendhilfe erheben „die intendierte Veränderung eines problematischen Zustandes oder Prozesses, die mit hinreichender Plausibilität auf die Maßnahme zurückzuführen ist“²⁵ oder beziehen sich wie das „Bildungsrendite“-Verfahren im Kita-Bereich auf die „Bildungsrendite“ von Einrichtungen.²⁶

3. Professionalitäts- und handlungstheoretische Anfragen

Durch Wirkungsorientierung soll ein Mehr an Lebensqualität für die Leistungsempfänger entstehen. „Soziale Einrichtungen und Dienste produzieren unterschiedliche Lebensqualitätseffekte, die aufgrund der Skalenkonstruktion eben nicht durch die Klientenproblematik erklärt werden können, sondern nur durch die sozialpädagogische Produktivität der jeweiligen Einrichtung“²⁷. Trotzdem ist die Orientierung an der messbaren Wirkung von sozialarbeiterischen Maßnahmen seit ihrer Einführung umstritten,²⁸ denn implizit scheint bei Wirkungsmessung die Vorstellung zugrunde gelegt zu sein, „dass Soziale Arbeit ‚quasi-technische‘ Problemlagen bearbeitet, die mehr oder weniger eindeutig

²⁴ Vgl. Gitta Bernshausen: Wirkung messen – Ergebnisqualität sichtbar machen: das Instrument Personal Outcomes Scales (POS), in: Johannes Eurich/Andreas Lob-Hüdepohl (Hg.): Gute Assistenz für Menschen in Behinderungen. Wirkungskontrolle und die Frage nach dem gelingenden Leben (Behinderung – Theologie – Kirche 14), Stuttgart 2021, 235-245; Vgl. Jos van Loon/Manja Buchenau/Frank Löbler/Gitta Bernshausen: POS – Personal Outcomes Scales. Individuelle Qualität des Lebens. Score Buch, Gelsenkirchen 2012; Vgl. Norbert Hödebeck-Stuntebeck/Hubert Soyer: Verhaltensbeobachtungsinstrument – ein systematischer Ansatz zur retrospektiven Bewertung und zur perspektivischen bedarfsgerechten Assistenzplanung am Beispiel des Prader-Willi-Syndroms, in: Johannes Eurich/Andreas Lob-Hüdepohl (Hg.): Gute Assistenz für Menschen in Behinderungen. Wirkungskontrolle und die Frage nach dem gelingenden Leben (Behinderung – Theologie – Kirche 14), Stuttgart 2021, 246-256.

²⁵ Harald Tornow: WIMES als Methode zur trägerübergreifenden Wirkungsevaluation in Düsseldorf, in: Verein für Kommunikationswissenschaften e.V. (Hg.): Mythos wirkungsorientierte Steuerung (Aktuelle Beiträge zur Kinder- und Jugendhilfe 64). Dokumentation der Fachtagung am 18. und 19. Oktober 2007 in Berlin, Berlin 2008, 109-113: 109.

²⁶ Vgl. Michael Macsenaere/Timo Herrmann: Klientel, Ausgangslage und Wirkungen in der Hilfen zur Erziehung. Eine Bestandsaufnahme mit EVAS. Unsere Jugend 56/2004, H. 1, 32-42.

²⁷ Halfar: Die Wirkung Sozialer Arbeit ist messbar, 13.

²⁸ Vgl. Monika Burmester/Norbert Wohlfahrt: Wozu die Wirkung Sozialer Arbeit messen? Eine Spuren-sicherung, Berlin 2018.

wissenschaftlich-empirisch auflösbar sind“²⁹. Grundsätzlich wird daher am Begriff von Wirkung problematisiert, dass dieser „das regelmäßige Zusammentreffen von unmittelbar beobachtbaren Ereignissen fokussiert,“ wohingegen „sich *soziale* Wirklichkeit nicht auf beobachtbare Eigenschaften von Objekten und Ereignissen reduzieren lässt“³⁰. Entsprechend kritisch wird die sozialpolitisch forcierte wirkungsorientierte Steuerung hinterfragt, denn sozialarbeiterische Professionalität beziehe ein generalisiertes Reflexions- und Erklärungswissen in der Handlungssteuerung auf die spezifische individuelle Situation des Leistungsempfängers und entwerfe daher nur gering standardisierte Handlungsstrategien.³¹ Dagegen fokussiere die wirkungsorientierte Steuerung eher auf Kategorien von Risikogruppen und lasse die besonderen Fälle tendenziell außer Acht.³² „In solchen auf statistische Wahrscheinlichkeiten fundierenden Modellen einer evidenzbasierten Praxis erscheinen professionelle Wirklichkeitsannahmen als unzuverlässig und nicht effizient. Denn am Ende soll durch eine angestrebte Replizierbarkeit der wirksamen Interventionsstrategien ein möglichst detailliertes und in sich geschlossenes Handlungsprogramm produziert werden, das bruchlos in ausführliche ‚Praxis-Guidelines‘ übersetzt werden kann“³³.

Inzwischen gehen neuere sozialwissenschaftliche Konzeptionen jedoch nicht mehr von rein statistischen Zusammenhängen aus, sondern von einem mechanistischen bzw. generativen Wirkungsbegriff. „Da ein Wirkungsmechanismus unterschiedliche Effekte erzeugen kann und umgekehrt einem bestimmten Effekt verschiedene generative Ursachen zugrunde liegen können, erschließt sich der Zusammenhang von Wirkungsmechanismen und Effekten darüber hinaus erst im Zusammenspiel mit spezifischen sozialen Kontextbedingungen“³⁴. Dementsprechend wird eine Form der Wirkungsforschung gefordert, „die darauf zielt, Verursachungsprozesse und -mechanismen in ihrem Kontext zu

²⁹ Hans-Uwe Otto/Andreas Polutta/Holger Ziegler: Zum Diskurs um evidenzbasierte Soziale Arbeit, in: Hans-Uwe Otto/Andreas Polutta/Holger Ziegler (Hg.): What Works – Welches Wissen braucht die Soziale Arbeit? Zum Konzept evidenzbasierter Praxis, Opladen/Farmington Hills/MI 2010, 18.

³⁰ A. a. O., 21.

³¹ Kritiker monieren, „dass sich die Soziale Arbeit auf menschliche Praktika richtet, d.h. auf Gegenstände, die nicht nur – wie Naturereignisse – ‚Ursachen‘ haben, sondern – als Handlungen – auf ‚Gründen‘ basieren, die nur unter Berücksichtigung von Motiven und Gründen angemessen zu erfassen sind. Dabei habe es Soziale Arbeit in der Regel mit den individualbiografischen Manifestierungen lebensführungspraktischer Problemlagen, und d.h. in der Regel mit politisch und moralisch umkämpften Problemkonstellationen zu tun, die in einem hohen Maße durch die Ambiguitäten gekennzeichnet seien. Soziale Arbeit habe – sowohl in ihren Diagnosen als auch in der praktischen Erbringung ihrer Leistungen – einer (häufig konfliktbehafteten) Pluralität von Haltungen, Auffassungen und Lebensentwürfen Rechnung zu tragen. Bei der Bearbeitung solcher Ambiguitäten erscheint neben dem Kriterium statistisch messbarer Wirksamkeit vor allem das nicht manualisierbare Kriterium der fall- und situationsbezogenen Angemessenheit wesentlich. Bei einer technologischen Anwendung wirksamer Programme rücke dieser Aspekt in den Hintergrund“ (Otto/Polutta/Ziegler: Zum Diskurs um evidenzbasierte Soziale Arbeit, 2010, 18).

³² Vgl. Hans-Uwe Otto/Stefanie Albus/Andreas Polutta/Marc Schröder/Holger Ziegler: What works? Zum aktuellen Diskurs um Ereignisse und Wirkungen im Feld der Sozialpädagogik und Sozialarbeit – Literaturvergleich nationaler und internationaler Diskussion. Expertise im Auftrag der Arbeitsgemeinschaft für Kinder- und Jugendarbeit, Berlin 2007.

³³ Liebig: Wirkungsorientierung in der Kinder- und Jugendarbeit, 74.

³⁴ Otto/Polutta/Ziegler: Zum Diskurs um evidenzbasierte Soziale Arbeit, 21.

analysieren und erklärende Deutungsangebote über Wirkungszusammenhänge zu machen“³⁵. Es gehe bei der Evidenzbasierung Sozialer Arbeit daher „um nichts anderes als die wissenschaftstheoretische und empirische Fundierung des wirklichkeitswissenschaftlichen Aspekts des Professionswissens (...) und genau nicht um eine technologische Anleitung professioneller Praxis“³⁶.

Damit sind die unterschiedlichen Positionen im Diskurs zur Wirkungsorientierung markiert: die einen kritisieren Wirkungsorientierung im Zusammenhang der New Public Management-Steuerung als Verheißung neuer technologischer Machbarkeiten und wissenschaftlichen Berechenbarkeit und deuten dies als Ende der Profession, während andere darin den Weg zur notwendigen neuen Professionalisierung erkennen.³⁷ Daran lässt sich ablesen, „dass die Rede von einer wirkungsbasierten Sozialen Arbeit in den Kern professionellen Handelns eindringt und das Verhältnis von Forschung und Handlungspraxis neu konturiert“³⁸. Es wird entscheidend darauf ankommen, wie stark in der Steuerung der unterschiedlichen Handlungsfelder Sozialer Arbeit eine managerielle Standardisierung und Technologisierung der Praxis vorangetrieben wird, „die hinter dem tatsächlichen Potenzial der Sozialen Arbeit zurückfällt, fallspezifisch angemessene und lebensweltlich nachhaltige Leistungen bringen zu können“.³⁹ In dieser Entwicklung ist somit auch die Gefahr angelegt, dass der Leistungsempfänger unter der Hand wieder zum Objekt sozialprofessioneller Expertise gemacht wird, indem ihm die Chance auf seine eigene Lebensgestaltung auf Grundlage seiner Lösungskompetenz – wie auch immer beschädigt diese sein mag – durch die professionelle Lösungsstrategie, die standardisierte Lösungen einfordert, welche nicht zwangsläufig der Lebensbiografie der betroffenen Person entsprechen, genommen wird: „Schritt für Schritt droht sie die Einmaligkeit ihres Lebensentwurfes zugunsten einer expertokratisch verordneten, funktionalen Zweckrationalität preiszugeben und sich darin in

³⁵ Ebd.

³⁶ Ebd.

³⁷ Vgl. Andreas Polutta: Wirkungsorientierung und Profession. Neue Professionalisierung oder Ende professioneller Sozialer Arbeit? Soziale Passagen: Journal für Empirie und Theorie sozialer Arbeit 2/2010, H. 1, 47-62: 47.

³⁸ Peter Cloos/Werner Thole: Professioneller Habitus und das Modell einer Evidencebased Practice, in: Peter Sommerfeld/Mathias Hüttemann (Hg.): Evidenzbasierte Soziale Arbeit. Nutzung von Forschung in der Praxis, Baltmannsweiler 2007, 60-74: 60.

³⁹ Otto/Polutta/Ziegler: Zum Diskurs um evidenzbasierte Soziale Arbeit, 2010, 22; So weist Wendt (Peter-Ulrich Wendt: Na klar, Jugendarbeit wirkt, aber warum darüber reden? in: Bernd Kammerer (Hg.): Zahlen, Daten, Fakten – Wissen und Wirkungen (in) der Kinder- und Jugendarbeit (S. 85-105), Nürnberg 2012, 85-105: 91 f.) z.B. auf die Spezifika unterschiedlicher Arbeitsfelder hin (Freiwilligkeit, Koproduktion, Selbstverwaltung und Prozessorientierung, etc.) und wirft ein, dass diese bei der Generierung von Wirkungsannahmen bzw. einer Theorie der Wirkung im Kontext der Kinder- und Jugendarbeit nicht angemessen berücksichtigt werden könnten. In der Praxis wird in einzelnen Handlungsfeldern wie z.B. gerade der Kinder – und Jugendarbeit von Seiten der Förderinstanzen jedoch immer häufiger das Ziel formuliert, „von einer inputorientierten Zuwendungspraxis auf eine wirkungsorientierte Leistungsvergütung umzuschalten“ so Halfar (Bernd Halfar: Wirkungsorientierte Finanzierung in der Jugend(verbands)arbeit, in: Nachrichtendienst des Deutschen Vereins für Öffentliche und Private Fürsorge 80/2005, H. 11, 419–431: 419).

ihrem authentischen Selbst zu verlieren“⁴⁰. Insofern muss Wirkungsorientierung in der Steuerung Sozialer Arbeit fortwährend kritisch reflektiert und dann entschieden Einspruch erhoben werden, wenn dadurch eine einseitige Dominanz instrumentell-funktionaler Kriterien festgelegt und Soziale Arbeit auf ein funktionales technologisches Handeln reduziert werden soll.⁴¹

⁴⁰ Andreas Lob-Hüdepohl: Messen welcher Wirkung? Normativ-handlungstheoretische Vorbemerkungen zur Wirkungsbemessung sozialprofessioneller Interventionen, in: Johannes Eurich/Andreas Lob-Hüdepohl (Hg.): Gute Assistenz für Menschen in Behinderungen. Wirkungskontrolle und die Frage nach dem gelingenden Leben (Behinderung – Theologie – Kirche 14), Stuttgart 2021, 70-86: 80.

⁴¹ Vgl. a. a. O., 78.

Literatur

- Günter Ackermann/Hubert Studer/Brigitte Ruckstuhl: Quint-Essenz: Ein Instrument zur Qualitätsentwicklung in Gesundheitsförderung und Prävention, in: Petra Kolip/Veronika E. Müller (Hg.): Qualität von Gesundheitsförderung und Prävention, Bern 2009, 137-156.
- Ottomar Bahrs: Qualitätszirkel als Instrument der Qualitätsentwicklung, in: Petra Kolip/Veronika E. Müller (Hg.): Qualität von Gesundheitsförderung und Prävention, Bern 2009, 201-221.
- Gitta Bernshausen: Wirkung messen – Ergebnisqualität sichtbar machen: das Instrument Personal Outcomes Scales (POS), in: Johannes Eurich/Andreas Lob-Hüdepohl (Hg.): Gute Assistenz für Menschen in Behinderungen. Wirkungskontrolle und die Frage nach dem gelingenden Leben (Behinderung – Theologie – Kirche 14), Stuttgart 2021, 235-245.
- Monika Burmester/Norbert Wohlfahrt: Wozu die Wirkung Sozialer Arbeit messen? Sozialpolitische Implikationen der Wirkungskontrolle, in: Johannes Eurich/Andreas Lob-Hüdepohl (Hg.): Gute Assistenz für Menschen in Behinderungen. Wirkungskontrolle und die Frage nach dem gelingenden Leben (Behinderung – Theologie – Kirche 14), Stuttgart 2021, 87-106.
- Monika Burmester/Norbert Wohlfahrt: Wozu die Wirkung Sozialer Arbeit messen? Eine Spurensicherung, Berlin 2018.
- Peter Cloos/Werner Thole: Professioneller Habitus und das Modell einer Evidencebased Practice, in: Peter Sommerfeld/Matthias Hüttemann (Hg.): Evidenzbasierte Soziale Arbeit. Nutzung von Forschung in der Praxis, Baltmannsweiler 2007, 60-74.
- Avedis Donabedian: Explorations in Quality Assessment and Monitoring. Vol. 1: The Definition of Quality and Approaches to its Assessment, Ann Arbor, MI 1980.
- Beate Finis-Siegler: Ökonomik Sozialer Arbeit, Freiburg i. Br. 1997.
- Bernd Halfar: Wirkungsorientierte Finanzierung in der Jugend(verbands)arbeit, in: Nachrichtendienst des Deutschen Vereins für Öffentliche und Private Fürsorge 80/2005, H. 11, 419–431.
- Bernd Halfar: Die Wirkung Sozialer Arbeit ist messbar. Neue Caritas 114/2013, H. 7, 9-13.
- Norbert Hödebeck-Stuntebeck/Hubert Soyer: Verhaltensbeobachtungsinstrument – ein systematischer Ansatz zur retrospektiven Bewertung und zur perspektivischen bedarfsgerechten Assistenzplanung am Beispiel des Prader-Willi-Syndroms, in: Johannes Eurich/Andreas Lob-Hüdepohl (Hg.): Gute Assistenz für Menschen in Behinderungen. Wirkungskontrolle und die Frage nach dem gelingenden Leben (Behinderung – Theologie – Kirche 14), Stuttgart 2021, 246-256.
- International Group of Controlling/Bernd Halfar/ICG-Arbeitsgruppe (Hg.): Wirkungsorientiertes NPO-Controlling, Freiburg/Berlin/München 2010.

Petra Kolip: Qualitätssicherung, Qualitätsentwicklung, Qualitätsmanagement; in: doi: 10.17623/BZGA:224-i100-1.0 (Zugriff am 28.11.2020).

Landesinstitut für Gesundheit und Arbeit des Landes Nordrhein-Westfalen (2011): Qualitätsinstrumente in Prävention und Gesundheitsförderung. Ein Leitfaden für Praktiker in Nordrhein-Westfalen, Düsseldorf 2011.

Reinhard Liebig: Wirkungsorientierung in der Kinder- und Jugendarbeit. Anmerkungen zu einer ungeliebten Debatte, in: Land Steiermark – A6 Bildung und Gesellschaft; FA Gesellschaft und Diversität – Referat Jugend (Hg.): Jugendarbeit: wirkt. Versuch einer interdisziplinären Auseinandersetzung, Graz 2013.

Andreas Lob-Hüdepohl: Messen welcher Wirkung? Normativ-handlungstheoretische Vorbemerkungen zur Wirkungsbemessung sozialprofessioneller Interventionen, in: Johannes Eurich/Andreas Lob-Hüdepohl (Hg.): Gute Assistenz für Menschen in Behinderungen. Wirkungskontrolle und die Frage nach dem gelingenden Leben (Behinderung – Theologie – Kirche 14), Stuttgart 2021, 70-86.

Michael Macsenaere/Timo Herrmann: Klientel, Ausgangslage und Wirkungen in der Hilfen zur Erziehung. Eine Bestandsaufnahme mit EVAS. Unsere Jugend 56/2004, H. 1, 32-42.

Edward J. Mullen/Jennifer L. Bellamy/Sarah E. Bledsoe: Evidenzbasierte Praxis in der Sozialen Arbeit, in: Peter Sommerfeld/Matthias Hüttemann (Hg.): Evidenzbasierte Soziale Arbeit. Nutzen von Forschung in der Praxis, Baltmannsweiler 2007, 10-25.

Hans-Uwe Otto/Stefanie Albus/Andreas Polutta/Marc Schröder/Holger Ziegler: What works? Zum aktuellen Diskurs um Ereignisse und Wirkungen im Feld der Sozialpädagogik und Sozialarbeit – Literaturvergleich nationaler und internationaler Diskussion. Expertise im Auftrag der Arbeitsgemeinschaft für Kinder- und Jugendarbeit, Berlin 2007.

Hans-Uwe Otto/Andreas Polutta/Holger Ziegler: Zum Diskurs um evidenzbasierte Soziale Arbeit, in: Hans-Uwe Otto/Andreas Polutta/Holger Ziegler (Hg.): What Works – Welches Wissen braucht die Soziale Arbeit? Zum Konzept evidenzbasierter Praxis, Opladen/Farmington Hills/MI 2010.

Klaus Petrik/Frank Graichen: 25 Jahre ISO 9001: Erfolgsweg einer Systemnorm. Qualität und Zuverlässigkeit 57/2012, Nr. 3, 26-28.

Andreas Polutta: Wirkungsorientierung und Profession. Neue Professionalisierung oder Ende professioneller Sozialer Arbeit? Soziale Passagen: Journal für Empirie und Theorie sozialer Arbeit 2/2010, H. 1, 47-62.

proCum Cert (o.D.): <https://www.procum-cert.de/> (Zugriff am 28.11.2020).

Brigitte Ruckstuhl: Ein Gesamtrahmen für die Qualitätsentwicklung in Gesundheitsförderung und Prävention, in: Petra Kolip/Veronika E. Müller (Hg.): Qualität von Gesundheitsförderung und Prävention, Bern 2009, 75-95.

Rolf Schildknecht: Total Quality Management: Konzeption und State oft he Art, Frankfurt/New York 1992.

Herbert Schnauber/Armin Schuster (Hg.): Erfolgsfaktor Qualität. Einsatz und Nutzen des EFQM-Excellence-Modells. Symposium Publishing GmbH, Düsseldorf 2012.

Volker Then/Konstantin Kehl/Olivia Rauscher/Christian Grünhaus: Wie misst man soziale Wirkung? – Zur Frage angemessener Indikatoren und Messinstrumente, in: Johannes Eurich/Andreas Lob-Hüdepohl (Hg.): Gute Assistenz für Menschen in Behinderungen. Wirkungskontrolle und die Frage nach dem gelingenden Leben (Behinderung - Theologie – Kirche 14), Stuttgart 2021, 107-128.

Volker Then/Christian Schober/Olivia Rauscher/Konstantin Kehl: Social Return on Investment Analysis. Measuring the Impact of Social Investment, Cham 2017.

Armin Töpfer/Hartmut Mehdorn: Total Quality Management, Berlin 31994.

Jürgen Töppich/Harald Lehmann: QIP – Qualität der Prävention: Ein Verfahren zur kontinuierlichen Qualitätsverbesserung in der Gesundheitsförderung und Prävention, in: Petra Kolip/Veronika E. Müller (Hg.): Qualität von Gesundheitsförderung und Prävention, Bern 2009, 223-238.

Harald Tornow: WIMES als Methode zur trägerübergreifenden Wirkungsevaluation in Düsseldorf, in: Verein für Kommunikationswissenschaften e.V. (Hg.): Mythos wirkungsorientierte Steuerung (Aktuelle Beiträge zur Kinder- und Jugendhilfe 64). Dokumentation der Fachtagung am 18. und 19. Oktober 2007 in Berlin, Berlin 2008, 109-113.

Jos van Loon/Manja Buchenau/Frank Löbler/Gitta Bernshausen: POS – Personal Outcomes Scales. Individuelle Qualität des Lebens. Score Buch, Gelsenkirchen 2012.

Peter-Ulrich Wendt: Na klar, Jugendarbeit wirkt, aber warum darüber reden? in: Bernd Kammerer (Hg.): Zahlen, Daten, Fakten – Wissen und Wirkungen (in) der Kinder- und Jugendarbeit (S. 85-105), Nürnberg 2012, 85-105.

Johann Hinrich Wichern: Sämtliche Werke, Hg. v. Peter Meinhold, Bd. IV/1: Schriften zur Sozialpädagogik (Rauhes Haus und Johannesstift), Berlin 1958.