



Jugend- und  
Familienberatungszentrum  
Mössingen

Jugend- und Familienberatungszentrum · Bahnhofstraße 5 72116 Mössingen

**Dr. Bernd Kulisch**  
Diplom-Psychologe

Bahnhofstraße 5, 72116 Mössingen  
Telefon: 07071/ 207-2112  
eMail: b.kulisch@kreis-tuebingen.de  
Sekretariat: Telefon 07071/207-6333

Mössingen, den 22.05.17

## **Evaluationskonzept zur Beratungsoffensive (BO)**

### **Auftrag**

Der Lenkungskreis beauftragte am 05.11.14 die Steuerungsgruppe, Eckpunkte für ein Evaluationskonzept der Beratungsoffensive auszuarbeiten. Das Evaluationskonzept sollte auf einer schlanken Grunderhebung basieren und zusätzlich 3-4 ausgewählte Einzelthemen mit Blick auf die bisherigen Erwartungen und Befürchtungen hinsichtlich der Beratungsoffensive beinhalten. Beispielhaft wurden die Themen Adressaten- und Mitarbeiterzufriedenheit sowie die Gewährleistung niedrigschwelliger Zugänge aufgeführt. Dieser Auftrag wurde von Herrn Kulisch (JFBZ) und Herrn Althaus (JHP) übernommen.

### **Konzeptionelle Vorüberlegungen**

- Die Evaluationsinstrumente sollten so angelegt sein, dass die Wirkungsentfaltung der BO auf verschiedenen Ebenen beurteilt werden kann und die Ergebnisse als Grundlage für weitere Planungsprozesse dienen können.
- Anhand der standardmäßig erhobenen Daten für die Landes- und Bundesstatistik sollen quantitative Veränderungen abgebildet werden, die beispielsweise Fallzahl- und Fallartentwicklung, klientenspezifische Parameter und Kostenentwicklung beschreiben.
- Die darüber hinaus zu erhebenden Merkmale sollen ausgewählte Aspekte der Struktur- Prozess- und Ergebnisqualität der Beratung abbilden und auf den von der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) erarbeiteten Qualitätskriterien und fachlichen Standards basieren.
- Das Instrument zur Mitarbeiterbefragung sollte auf bereits vorhandenen und bewährten diagnostischen Erfahrungen im Bereich der Jugendhilfe basieren.
- Die Evaluation soll prozessbegleitend angelegt sein, so dass Veränderungen während der Umsetzung der BO und im Echtbetrieb abgebildet werden können.

Um die Wirkungsentfaltung der BO auf dieser Basis beschreiben zu können, wurden zu folgenden Schwerpunktbereichen entsprechende Leitfragen entwickelt:

## Schwerpunktbereiche



## Leitfragen zur Wirkungsentfaltung:

- I. Wie viele Fälle werden bearbeitet und werden alle Zielgruppen erreicht?
- II. Hat die Beratung bei den Klienten Wirkung erzeugt und sind diese zufrieden?
- III. Sind die JFBZ für Regeleinrichtungen niedrigschwellig erreichbar und nehmen diese die Angebote der JFBZ auf?
- IV. Wie entwickeln sich die Mitarbeiterzufriedenheit und deren Arbeitsmotivation?

## Methodik zur Beantwortung der Leitfragen:

### Ad I.: Bereich der Auftragserfüllung und Zielgruppenorientierung

- Quartalsmäßige Auswertung der standardmäßig erhobenen Daten für die Landes- und Bundesstatistik
- Fallzahlentwicklung in den JFBZ und beim FD HzE
- Klienten mit besonderen Risikomeerkmalen

### Ad II.: Bereich der Adressatenzufriedenheit

- Fragebogendaten aus Klientensicht zu Zufriedenheit und Wirksamkeit der Beratung, zur Beratungsbeziehung, Transparenz, Wartezeit und Erreichbarkeit
- Erhebung im Einzelfall nach Ende der Beratung, Auswertung halbjährlich

### Ad III.: Bereich Gemeinwesen

- Fragebogendaten im Einzelfall und fallübergreifend aus Sicht der Regeleinrichtungen zur Kooperation, zur Zufriedenheit mit den Angeboten der JFBZ, zu Wirksamkeit der Beratung, Wartezeit und Erreichbarkeit
- Erhebung nach Ende der Beratung/Kooperation (Auswertung halbjährlich) und fallübergreifend jeweils zur Jahresmitte
- fortlaufender Qualitätsdialog zwischen Fachkräften in Regeleinrichtungen, den JFBZ und dem FBEK

### Ad IV.: Bereich Mitarbeiterzufriedenheit

- halbjährliche Befragung und Auswertung von Fragebogendaten zur Mitarbeiterzufriedenheit und Arbeitsmotivation

Für die Umsetzung und Beantwortung der übergeordneten Leitfragen wurden jeweils entsprechende Werkzeuge entwickelt, die zusätzlich zu den regelmäßig erhobenen Daten durch gesonderte Befragungen von Klienten, Mitarbeitern und Kooperationspartnern beantwortet und ausgewertet werden. Darüber werden regelmäßig stattfindende Fachgespräche mit Regeleinrichtungen (Schulen und Kindertagesstätten) zu Fragen der Struktur,- Prozess- und Ergebnisqualität organisiert. Die sich daraus ergebenden qualitativen Daten fließen in den fortlaufenden Entwicklungsprozess ein. Als angemessener Zeitrahmen für die Evaluation wurde ein Gesamtzeitraum von mindestens 3 Jahren veranschlagt. Die Datenerhebungen haben mit Umsetzung der BO begonnen und erfolgen in halb- bis jährlichen Abständen.

Die Wirkungsentfaltung der BO kann mit den hier vorgestellten Werkzeugen anhand von Fallzahlen, klientenspezifischen Parametern sowie der Kostenentwicklung beschrieben werden. Zudem kann die Wirkung der BO im Hinblick auf ihre Akzeptanz und der Zufriedenheit von Klienten, Kooperationspartnern und Mitarbeitern betrachtet werden. Diese Vorgehensweise erscheint hinreichend, um die Erwartungen und Bedenken gegenüber der BO im Auge zu behalten und bei Bedarf gezielt weiterführende Untersuchungen auf den Weg bringen zu können. Eine Evaluation der Wirkung auf Einzelfallebene, also ob eine Beratung oder eine HzE-Maßnahme nicht nur subjektiv als wirksam eingeschätzt wird, sondern auch anhand objektiver Kriterien als wirksam betrachtet werden kann, ist mit dem vorgestellten Verfahren nicht möglich und würde den Einsatz weiterer spezifischer Evaluationsverfahren mit erheblich größerem Organisationsaufwand erfordern.