

# **Möglichkeiten und Grenzen der Qualitätssicherung in (Autonomen) Frauenhäusern**

## **Einführungsvortrag des Ost-West-Treffens der Frauenhäuser im November 1999 in Kassel**

### **Einleitung**

Die aktuelle Debatte zur Qualitätssicherung in Frauenhäusern hat etwas höchst Widersprüchliches und provoziert die unterschiedlichsten Gefühle und Handlungsweisen. Ähnlich wie in anderen sozialen Bereichen gibt es kritisch-abgrenzende Reaktionen, die in der Qualitätssicherung ein politisches Programm neoliberaler Politik sehen. Die einen wünschen sich oder gehen davon aus, dass es sich hierbei um ein schnell vergängliches Zeitgeistphänomen handelt. Wieder andere sind in hektische Betriebsamkeit ausgebrochen, bei der die Hoffnung trägt, Frau habe nun mit dem Qualitätsbegriff den Schlüssel zur ultimativen Qualitätssicherung gefunden. Der erhoffte Wettbewerbsvorteil gegenüber anderen LeistungsanbieterInnen spielt bei den Überlegungen ebenfalls eine wichtige Rolle. Immer wieder verweisen auch MitarbeiterInnen aus Frauenhäusern auf das produktive Potential der Qualitätssicherung. Sie ermögliche eigene Ansprüche an die Arbeit zu prüfen, den Erfolg der Arbeit präziser zu definieren und darüber das gesamte Projekt nach außen hin zu legitimieren. So könne Qualitätssicherung zur langfristigen Absicherung des Frauenhausprojektes nach innen und nach außen beitragen.

Es ist daher auch innerhalb Frauenprojekte nicht mehr eindeutig klärbar, ob die Diskussionen über Qualitätssicherung sich eher aus den internen Erfordernissen nach Reflexion der Unterstützungsarbeit und der politischen Arbeit entwickelt haben oder ob sie als unverzichtbare Anforderung von außen, von ProtagonistInnen des Managementdenkens und resultierend aus der europaweiten Angleichung von sozialen Leistungen an viele Frauenprojekte herangetragen wurde. Diese beiden Ebenen vermischen sich meiner Meinung nach permanent in den Auseinandersetzungen um die sogenannte Qualitätssicherung. Um eine kritische Einschätzung von den Möglichkeiten und Grenzen der Qualitätssicherung erreichen zu können, erscheint es mir deshalb ratsam zwischen notwendiger interner Arbeitsüberprüfung und von den Geldgebern geforderten Qualitätskontrollen mit vorgegebenen Mess-Instrumentarien und festgelegten Vorstellungen von Transparenz zu unterscheiden.

Die viel zitierte „Qualität“, auch das sollte von vornherein in die Überlegungen miteinbezogen werden, definiert sich aus sehr unterschiedlichen Blickwinkeln: So gibt die Ansprüche und Erwartungen der Mädchen und der Jungen, die im Frauenhaus leben, es gibt die Blickwinkel der misshandelten Frauen. Es gibt die frauenparteilichen und frauenpolitischen Blickwinkel der MitarbeiterInnen. Dann gibt es noch LokalpolitikerInnen mit unterschiedlichen politischen Anschauungen, die Ministerien, die Polizei, GerichtsvertreterInnen, die Staatsanwaltschaft, das Jugendamt, das Sozialamt. Sie alle haben unterschiedliche Vorstellungen davon, welche Art der Qualitätssicherung in Frauenhäusern im Rahmen ihrer Interessenlage und Weltanschauung wünschenswert sei. Dies ist eine Erfahrung, die wohl alle autonomen Frauenhäuser gemacht haben. Sprechen wir also einer Unterstützungsarbeit oder unserer politischen Arbeit *Qualität* zu oder erkennen wir ihr sie ab, dann setzt das voraus, dass wir uns mit den öffentlichen Geldgebern über die Gültigkeit der Indikatoren und Qualitätsdefinitionen verständigen müssen.

„Qualität ist ein Konstrukt, das außerhalb gesellschaftlicher und persönlicher Normen, Werte, Ziele und Erwartungen nicht denkbar ist. Grundlage einer jeden Qualitätsdefinition in der sozialen Arbeit ist deren ethische und normative Ausrichtung, schreibt Joachim Merchel in seiner Auseinandersetzung über Qualitätssicherung in der Jugendhilfe. (Merkel, 1999, S. 27) Auch in der Frauenhausarbeit wird es bei der zu entwickelnden Qualitätsdefinition entscheidend darauf ankommen welche Vorstellung diese Gesellschaft, welche Vorstellungen staatliche Institutionen und welche Vorstellungen die Frauenhaus- und Beratungsstellen-Teams davon haben, wie misshandelten Frauen, wie Mädchen und Jungen in Frauenhäusern begegnet werden sollte, was

ihnen zugemutet werden kann und auch was ihnen geschuldet wird. Auch die Öffentlichkeitsarbeit der Frauenhäuser wird entsprechend auf dem Prüfstand stehen, vorausgesetzt sie wird im Vorfeld der Verhandlungen als förderungswürdiges Qualitätsmerkmal von Seiten der Geldgeber anerkannt.

In dieses gesellschaftlich hochaufgeladene Spannungsverhältnis begeben wir uns, wenn wir Qualitätsvereinbarungen aushandeln (müssen).

Es sei hier nur am Rande erwähnt, dass die Einführung der Qualitätssicherung in engem inhaltlichen und zeitlichen Zusammenhang mit der Einrichtung von Interventionsstellen verläuft, die zwangsläufig eine Veränderung der Frauenhausarbeit nach sich ziehen werden. Beide auf den ersten Blick fortschrittlichen Modelle können schnell zu einem Bumerang für feministisch arbeitende Frauenprojekte werden. Sie erweitern staatliche Eingriffs-, Kontroll- und Steuerungsmöglichkeiten und beschneiden damit selbstbestimmtes Arbeiten und Autonomie. Die konzeptionelle Unterscheidung zwischen autonomen und nicht-autonomen Frauenhäusern wird sich darüber immer weiter verwaschen. Eine europaweite Angleichung der erbrachten Leistungen ist die Voraussetzung zur Öffnung für den internationalen Wettbewerb.

## **I. Gab es vorher keine Qualität?**

Betrachten wir die aktuellen Auseinandersetzungen um Qualitätssicherung, so kann leicht der Eindruck entstehen, eine Absicherung und Überprüfung von Arbeitsinhalten und -zielen hätte es vorher nie gegeben. Die Diskussionen suggerieren akuten und zu lange aufgeschobenen Handlungsbedarf.

Doch begleiten derartige Auseinandersetzungen die autonomen Frauenhäuser von Anbeginn an, allerdings nicht unter der momentan, arg strapazierten Bezeichnung *Qualitätssicherung* sondern im Rahmen der Debatten um Konzept, Arbeits- und Organisationsstrukturen und Finanzierung. Frauenhäuser haben sich schon immer mit Fragen der Angemessenheit von Strukturen und Prozessen bei der individuellen Unterstützung einzelner Frauen und Kinder und auf der frauenhauspolitischen Ebene befasst, aber eben nicht unter dem Etikett *Qualität*. Sich dies in Erinnerung zu rufen kann in diesen Zeiten eine nützliche *Qualitätssicherungsmaßnahme* sein.

Neu ist allerdings in der aktuellen Auseinandersetzung, daß wir Verfahren zur Bewertung und Überprüfung unserer Arbeitsergebnisse installieren müssen und dass qualitätsbezogene Kriterien und Verfahrensweisen zum Gegenstand einer Vereinbarung mit dem kommunalen Finanzierungsträger werden sollen. Die Handlungsmaxime und fachlichen Standards - wie sie früher im Bereich der Sozialarbeit hießen - sind nun nicht mehr Gegenstand der internen Frauenhausdebatten. „Qualitäts“kriterien müssen nun öffentlich verhandelt werden. So wird die Frage, welche Qualität erforderlich ist und welche Kosten damit verbunden sind im kommunalpolitischen Raum mit den jeweils wechselnden Machtverhältnissen, thematisiert werden. Im Zentrum zukünftiger Kontrolle steht somit nicht primär die Kostenüberprüfung, sondern die Leistungsüberprüfung.

## **II. Warum gerade jetzt?**

Im Folgenden werde ich ansatzweise aufzeigen warum die Qualitätssicherungsdebatte gerade jetzt mit einer derartigen Wucht in den gesamten sozialen Bereich hineingeschoben wird und welchen geschichtlichen Hintergrund die als Vorbild dienenden Modelle haben.

Ohne Zweifel erhält die Qualitätsdebatte ihre aktuelle Dynamik und Vehemenz aus den miserablen ökonomischen Rahmenbedingungen öffentlicher Haushalte und den Einsparvorgaben und Privatisierungsvorhaben der Europäischen Union. Im Rahmen der sogenannten *neuen Steuerungsmodelle*, die der Verwaltungsreform zugrunde gelegt wurden, wurde dem Qualitätsthema ein zentraler Stellenwert zugewiesen. So soll insbesondere bei den „Dienstleistungen“ immer kritischer nach dem effizienten Einsatz der Finanzmittel und der damit erzielten Wirksamkeit gefragt. Die Suche nach Möglichkeiten der Kostenreduktion und der Festsetzung dafür erforderlicher Mindeststandards sind darin eingelassene Momente. Gefordert

wird von den TrägerInnen und Einrichtungen im sozialen Bereich eine stärkere Ausrichtung des Handelns an nachvollziehbaren Qualitäts- und Wirksamkeitskriterien, sowie die Anwendung kontinuierlich praktizierter Verfahren zur Beurteilung und Aufrechterhaltung der vorgehaltenen Leistung. Im veränderten § 93 BSHG ist von der zu vereinbarenden Definition und der Überprüfbarkeit von Qualität die Rede. Zwischen Leistungs-BestellerInnen und Leistungs-AnbieterInnen sollen demnach Vereinbarungen zu Inhalt, Umfang und Qualität der Leistungen sowie zur Prüfung von Wirtschaftlichkeit vertraglich festgehalten werden. Darin enthalten ist die Dokumentationspflicht über die erbrachten Leistungen sowie das Verhältnis von Leistung und Ergebnis, von Aufwand und Ertrag.

Das vermeintlich unabdingbar Notwendige soll hierüber von dem vermeintlich Wünschenswerten oder sogar Überflüssigen eindeutig abgrenzbar sein. Die vergleichende qualitative Bewertung verschiedener Leistungsträger und ihr Preis-Leistung-Verhältnis, eingebettet in öffentliche Ausschreibungen, sind ein weiteres zentrales und folgenschweres Element der finanzpolitischen Strategien. Über kurz oder lang wird hier der ungleiche Wettbewerb zwischen kleinen und großen Trägern, zwischen feministischen und kirchlichen und anderen verbandlichen oder privaten Trägern sozusagen "kreuz und quer" erneut entfachen und möglicherweise eine bisher nicht dagewesene Qualität annehmen. Die Tendenz geht auch hier eindeutig in Richtung Sozialkonzerne.

Als weitere Anforderung sollen sich die Leistungserbringer verstärkt an dem Begriff der *Kundenorientierung* als Qualitätsmerkmal messen lassen. Eine Frage der Zeit bis wir uns auch an diesen Begriff gewöhnt haben. Er gibt einen Hinweis auf den weniger bekannten Ursprung derartiger Steuerungsmodelle.

### III. Woher kommen die Modelle?

Alle zur Zeit diskutierten Formen der Qualitätssicherung (z. B. Controlling, ISO 9000 f) innerhalb des Sozialwesens haben ihren Ursprung in industriellen Modellen, deren oberstes Ziel der Erfolg am kapitalistischen Markt ist. Die Idee technischer Verfahrenskontrolle liegt auch dem heute am meisten diskutierten Qualitätssicherungssystem, der Normenreihe ISO 9000 ff, zugrunde. Die Struktur von ISO 9001 zeichnet sich durch insgesamt 20 Normelemente aus. Einige Beispiele aus dem Bereich der Jugendhilfe verdeutlichen die Übersetzung in die Sozialarbeit:

#### **DIN EN ISO 9001      Leitfaden für die Jugendhilfe**

- |  |   |
|--|---|
| 8. Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit von Produkten  | Rückverfolgbarkeit des Erziehungsprozesses              |
| 12. Prüfstatus   | Abrufbarkeit des Fortschritts in der pädagogischen Akte |
| 15. Handhabung, Lagerung, Verpackung, Konservierung, Versand   | Rahmenbedingungen der Unterbringung                     |
| 16. Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen  | Lenkung von Qualitätsaufzeichnung                       |
| Es müssen Verfahren zur Erkenntnis, Sammlung, Ordnung, Kennzeichnung, Speicherung, Pflege, Bereitstellung und Aufbewahrungen von Qualitätsaufzeichnungen, Anwendung finden |   |
| 19. Wartung  | Sonstige Leistungen                                     |

Hier steht die formale, standardisierte Kontrolle eines Produktionsprozesses im Mittelpunkt, wobei als Grundlage weniger die Idee des „Null-Fehler-Produkts“, sondern eher das fehlerfreie Verfahren der Produktionssicherheit (wie z.B. im militärischen oder nukleartechnischen Bereich) modellbildend gewirkt haben. (Vgl. Müller, 1999, S. 45) Vielleicht wäre es besser, sich von irrigen Erwartungen an *Qualitätssicherung* zu verabschieden, sondern das System der Qualitätssicherung als System der Überwachung eines standardisierten Produktionsprozesses zu bezeichnen, so wie Müller es anregt (ebd. S. 43).

Technische Instrumente, so wird suggeriert, bieten genügend Möglichkeiten, die soziale Leistung als *qualitativ hochwertiges Produkt* zu erzeugen. Selbst über den Begriff der *Sicherung* wird die Assoziation eines vornehmlich technischen Vorganges vermittelt. Er transportiert ein sozialtechnisches Einstellungsmuster. Mit geeigneten Instrumenten kann Qualität gesichert werden und bei kontinuierlicher Anwendung sogar auf Dauer, so die Botschaft. Schon kursieren Begriffe wie *Produktbeschreibungen*, *Netto-Betreuungsaufwand*, *Input und Output* in der aktuellen Diskussion innerhalb der Sozialarbeit. Der Geist der Maschine zeigt sich auch in der mittlerweile gängigen Unterscheidung von Ergebnis-, Struktur- und Prozessqualität. Auch die Forderung nach der Festlegung von Standards läuft auf mechanisierte Kriterien hinaus. Die Frage nach den inhaltlichen Gründen für die Annäherung des sozialen Dienstleistungsbereichs an die Logik wirtschaftlicher Steuerungsprozesse wird in der derzeitigen Diskussion völlig vernachlässigt.

Frauenhaus-Mitarbeiterinnen müssen sich kritisch befragen, ob es in ihrem Arbeitsbereich angemessen ist, von *Produktvermarktungen* und dementsprechend *Produktbeschreibungen* und *Kundinnen* im Rahmen des Qualitätsmanagement zu sprechen und insgesamt einen Standpunkt dazu beziehen. Auch im Frauenhausbereich wird nur sehr zögerlich wahrgenommen, dass eine Festlegung von Standards eine vermehrte Formalisierung und damit eine Standardisierung von Handlungsmöglichkeiten darstellen wird.

Worauf es aber angesichts der komplexen und vieldeutigen individuellen und frauen/interpolitischen Anforderungen, Herausforderungen und Probleme, die sich im Frauenhaus überschneiden, ankommt, dürfte jenseits mechanistischer Organisationsvorstellungen liegen, haben wir es doch hier mit Frauen und Kindern und nicht mit Produkten zu tun. Ein erfolgreicher Verlauf individueller Unterstützungsarbeit hängt von derart vielen Faktoren ab, dass alle bisher entwickelten Messinstrumente weitgehend versagen müssen.

Joachim Merchel weist im Zusammenhang mit der Qualitätsdebatte in der Jugendhilfe darauf hin, daß nicht alles technisierbar ist, z.B. bei den subjektiven Faktoren, die persönliche Haltung zur Aufgabe und zum Beruf sowie die darin eingeschlossenen Handlungsweisen. Sie seien von entscheidender Bedeutung für Qualität und im Zuge von Qualitätsmanagement nicht technisierbar. Die Prozeßqualität stehe somit nicht zwangsläufig in einer linear funktionalen Abhängigkeit zu den sogenannten Eingangsgrößen. Eine allzu starke Betonung von *Sicherheit*, die in einer starken Normierung ihren Ausdruck finde, könne eine qualitativ gute Arbeit, die gerade auf die Flexibilität im Umgang mit den Adressaten ausgerichtet ist, torpedieren. (Merkel, 1999, S.35)

Demzufolge können die fortgesetzte Optimierung technischer Kontrollen und Selbstkontrollen in Projekten wie den Frauenhäusern schnell kontraproduktiv und demotivierend wirken, weil sie die unentbehrlichen autonomen Handlungsspielräume eingrenzen und die häufig nur situativ zu findenden Unterstützungsmuster reglementieren.

Einige BefürworterInnen der Qualitätssicherung scheinen unausgesprochen davon auszugehen, dass bei kontinuierlicher Anwendung dieser Modelle tatsächliche „Qualitätssteigerungen“ mindestens aber gleichbleibende, vielleicht auch *bessere* Qualität bei geringerem Mitteleinsatz, folgen werden. In der Praxis fehlt dafür allerdings jeglicher Beweis.

#### **IV. Weitreichende Eingriffe**

Eine weitere sehr ernstzunehmende Gefahr der Standardisierung von Frauenhausunterstützungs-Angeboten liegt darin, dass abweichende Vorstellungen, die möglicherweise gar mit dem Hinweis auf das feministische Konzept durchsetzt werden sollen, zunehmend schwieriger bis unmöglich umsetzbar werden. Jegliche Abweichungen und Erweiterungen stehen der Logik der Vereinheitlichung von Qualitätsstandards im Wege. Frauenhäuser, die zunehmend durch Kontraktmanagement zu fest eingebundenen Delegationsnehmerinnen gemacht werden, werden hier somit an einem zentralen Punkt ihrer Autonomie externen Steuerungsmechanismen unterworfen.

Jeder neu hinzugekommene Arbeitsbereich in den Frauenprojekten, musste sich z. T. gegen erheblichen staatlichen Widerstand durchsetzen. In der Regel wurde die Finanzierung verweigert.

Die Befürchtung, daß die Vereinheitlichung von Qualitätsmaßstäben innovative Ansätze nicht mehr ermögliche bzw. im Keim ersticken werden, ist praxisnah.

Auch der Wertebezug feministisch orientierter und frauenparteilich arbeitender LesbenFrauen-Projekte, die sich zum Ziel gesetzt haben gesellschaftsverändernd zu arbeiten, muß in diesem Zusammenhang benannt werden.

Schon heute ist in erschreckendem Maße eine Begründungspflicht bei einem über ein festgelegtes Zeitlimit hinausgehenden Frauenhaus-Aufenthaltes zu beobachten - festgehalten am sogenannten *Einzelfall*. Die Frauenhäuser sind seit langem mit der schleichenden Aushebelung alter Grundsätze konfrontiert. Die Entwicklung erfolgt lautlos, dazu gehört z. B. der Schutz und die Nichtweitergabe der persönlichen Daten und der Grundsatz „Jede Frau bestimmt die Dauer ihres Frauenhaus-Aufenthaltes selbst.“

Qualitätskontrolle und die damit einhergehende Transparenz bergen ein bedenkliches Potential Grundsätze des Datenschutzes zu mißachten. Die Weiterleitung von immer mehr persönlichen Daten der Bewohnerinnen an Städte und Kommunen wird die Hemmschwelle ein Frauenhaus aufzusuchen weiter erhöhen und bricht mit einem Eckpfeiler autonomer Frauenhausarbeit.

Auch in das Verhältnis Mitarbeiterin: Bewohnerin wird hierüber nachhaltig eingegriffen. Es wird weiter in die Richtung *Klientin/Fall* und *Sozialarbeiterin/Expertin/Leistungserbringerin* verschoben. Wo werden in den Leistungsprofilen die Anteile der Bewohnerinnen sichtbar, die doch in zahlreichen Frauenhäusern in Teile der Alltagsarbeit eingebunden sind? „Betroffene werden zu Beteiligten“, der alte Grundsatz autonomer Frauenhausarbeit, wird von der neuen Forderung „Betroffene werden zu Kundinnen“ in Frage gestellt. Doch Bewohnerinnen der Frauenhäuser sind nicht als zu betreuende Objekte sondern als handelnde Subjekte in den Alltag des Frauenhauses und in die Unterstützungsarbeit eingebunden. Wie kann der praktizierte konzeptionelle Ansatz der *Hilfe zur Selbsthilfe* der sogenannten *Opferhilfe* standhalten?

Weiter stellt sich die Frage, was diese Debatte mit der tatsächlichen Weiterentwicklung der Frauenhausarbeit zutun hat. Was soll nützlich daran sein, in einem sowohl sozialen als auch politischen Frauenhausbezug eindeutig überprüfbare und festlegbare Kriterien der Außenüberprüfung zu installieren?

Kritische Stimmen in der Qualitätsdebatte wenden ein, daß bei einer einrichtungsübergreifenden Definition und Anwendung von Qualitätskriterien eine Bürokratisierung der Qualitätsprobleme zu befürchten sei. Immer mehr oder weniger technokratische Systeme des Messens, Kontrollierens und Dokumentierens, werden das ohnehin stark strapazierte Zeitbudget jeder einzelnen Mitarbeiterin weiter ausfüllen. Selbstevaluierende Maßnahmen, die zudem kontinuierlich durchgeführt werden sollen, können schnell zu einem Beschäftigungsprogramm ausarten. Diese Erfahrungen haben bereits zur Genüge Krankenhäuser und Einrichtungen der Altenunterstützung gemacht. Bürokratische Exzesse erhöhen den Zeitdruck, bewirken ein angespanntes Arbeitsklima und gehen immer zu Lasten der eigentlichen Aufgaben. Das Ansammeln von Daten, das Anlegen von Datenfriedhöfen helfen jedoch weder den Frauen noch den Kindern, die im Frauenhaus Schutz und Unterstützung suchen in irgendeiner Form weiter.

Darüber hinaus haben Frauenhäuser und alle anderen Frauen-Unterstützungsangebote keine Rationalisierungsreserven. Ganz im Gegenteil: Der Personalschlüssel in den meisten Frauenhäusern ist völlig unzureichend und die Abwälzung der Kosten auf die Bewohnerinnen ein frauenpolitischer Skandal. Dass diese Auffassung nicht mit den Auffassungen der Verhandlungspartner übereinstimmen wird, belegen die Erfahrungen der vergangenen Jahre..

Noch gilt das alte Prinzip *Frauen helfen Frauen* in den Einrichtungen der FrauenLesben-Bewegung. Warum sollte es noch Geltung haben, wenn männlich dominierte Verbände und Konzerne die gleiche standardisierte und messbare Leistung möglicherweise zu wesentlich günstigeren Konditionen anbieten?

Und schließlich: Muß es uns nicht stutzig machen, daß parallel zu den aktuellen Herausforderungen der Qualitätssicherung und Interventionsprogramme, Gesetze installiert werden, die unsere

Bemühungen um eine bessere und abgesichertere Lebensqualität für misshandelte Frauen regelrecht torpedieren (wie z.B. das neue Kindschaftsrecht)?

Bereits mittelfristig ist leider zu befürchten, dass es im Frauenhausbereich eine Angleichung und Deckelung der Leistungen sowie eine weitere Entpolitisierung der Frauenprojekte eintreten wird, wenn in einen „fairen Preis/Leistungs und Qualitätswettbewerb“ getreten werden muss, der Kapitalismus seinen Durchmarsch durch die Non-profit-Organisationen macht. Für politische Arbeit wird im Rahmen der Individualhilfe wohl wenig Zeit zur Verfügung stehen. Der billigste Anbieter bekommt den Zuschlag. Wie letztlich die Unterstützung aussehen wird, wird der Dokumentationspflicht entnommen, wo alles und auch nichts enthalten sein kann und die zu Unterstützende zu einem gläsernen Sozialfall machen wird. Ob die Mitarbeiterinnen der konkurrierenden Anbieter tariflich bezahlt werden, ist von keinem Interesse mehr und wird auch bald in den Frauenhäusern eine untergeordnete Rolle spielen, wollen sie wettbewerbsfähig bleiben. Hauptsache das Preis:Leistungsverhältnis stimmt. Betriebswirtschaftliche Vorgaben mit Unterstützungsangeboten von der Stange werden zunehmend eine engagierte, motivierte und differenzierte Unterstützungsarbeit und politische Arbeit zu verhindern wissen, zugunsten eines standardisierten Einheitspreises immer größer werdender Sozialkonzernen, die mit Sicherheit nicht Konzerne der Frauenbewegung sein werden. Um dort hinzukommen, bedarf es der Vorleistung aller im sozialen Bereich Tätigen, nämlich die präzise Aufteilung der Arbeit in Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität und die Festlegung von Qualitätsmerkmalen und Mindeststandards, die in der Auseinandersetzung mit VertreterInnen der Administration bestehen können.

Literaturliste:

Bauer, R:(1996): „Hier geht es um Menschen, dort um Gegenstände“. über Dienstleistungen, Qualität und Qualitätssicherung. In: Widersprüche, Heft 6, S 11-49

Drabner, Claudia/Pawelleck, Thomas: Qualitätsmanagement in Sozialen Einrichtungen am Beispiel der Jugendhilfe. Ein Leitfaden für die Praxis. Lambertus Verlag

Klatetzki, Thomas(1999): Qualitäten der Organisation In: . In: Merchel, Joachim (Hg.): Qualität in der Jugendhilfe. Kriterien und Bewertungsmöglichkeiten, Münster, S. 61-75

Jung, Marie-Luise (1997): Die Herausforderung des gesellschaftlichen Wandels für Frauenprojekte - Feministische Ziele, Professionalität und Organisation der parteilichen Hilfe. In: Neue Frauen - alte Gewalt? Entwicklungen und Perspektiven der feministischen Gewaltdiskussion. Der Paritätische Wohlfahrtsverband (Hg.), Frankfurt, S. 50-64

Merschel, Joachim (1999): Zwischen Effizienzsteigerung, fachlicher Weiterentwicklung und Technokratisierung: Zum sozialpolitischen und fachpolitischen Kontext der Qualitätsdebatte in der Jugendhilfe. In: Merchel, Joachim (Hg.): Qualität in der Jugendhilfe. Kriterien und Bewertungsmöglichkeiten, Münster, S. 20-42

Müller, Burkhard K:(1999): Probleme der Qualitätsdiskussion in sozialpädagogische Handlungsfeldern. In: Merchel, Joachim (Hg.): Qualität in der Jugendhilfe. Kriterien und Bewertungsmöglichkeiten, Münster, S. 43-60

## **PROTOKOLL DER ARBEITSGRUPPE**

Protokollantinnen: Gitte und Sabine, Bad Hersfeld

Grundlage unserer Diskussion sind Qualitätssicherungskonzepte von Caritas und Wohlfahrtsverbänden für den Bereich der Jugendhilfe. Hier ist Qualitätssicherung zwingend vorgeschrieben.

Festzustellen ist, dass das Thema Qualitätssicherung in aller Munde ist, also auch in den Frauenhäusern. Es entsteht der Eindruck, als wäre die Forderung nach qualitativen Standards eine völlig neue Entwicklung. Zu vermuten ist, dass die Auseinandersetzung mit Qualitätssicherung auf Unzufriedenheit mit der bisherigen Arbeitsweise beruht. Hier findet eine Vermischung statt: zum

einen die Ebene der Team-Auseinandersetzung, zum anderen die Forderungen, die von außen an uns herangetragen werden.

Qualitätssicherung, der bessere Begriff wäre Qualitätsentwicklung, gab es schon immer in autonomen Frauenprojekten. Sie lief nur unter dem Begriff *Konzeptionsdiskussionen*.

Die Anforderung von außen nach Konzepten der Qualitätssicherung ist neu und dient in erster Linie der Leistungsüberprüfung. Ging es bisher nur um die Überprüfung unserer Bilanzen, so soll die Anwendung von DIN ISO 9001 f. auch soziale Arbeit überprüfbar machen. Diese Formen der Qualitätssicherung haben ihren Ursprung in industriellen Bereichen (zuerst in nukleartechnischen), deren Ziel der Erfolg auf dem kapitalistischen Markt ist. Im Mittelpunkt steht hier die formale, standardisierte Kontrolle eines Produktionsprozesses. Darüber wird Dienstleistung auf internationaler Ebene vergleichbar, was Konkurrenz untereinander zur Folge hat. Die mühevollen *Übersetzung* industrieller Normelemente in den Bereich der Jugendhilfe veranschaulicht ein internes Papier der Caritas. Ein kritischer Umgang mit der Übernahme der Begrifflichkeit ist in diesem Zusammenhang vonnöten. So sind Formulierungen wie *Produktbeschreibung, Input/Output, Leistungsanbieter/Kunde-Verhältnis* mittlerweile etabliert.

Leistung und Qualität in einem autonomen Frauenhaus sind vornehmlich abhängig vom Engagement und den Interaktionen zwischen Bewohnerinnen und Mitarbeiterinnen. Das Verhältnis z.B. zu einer Kundin ist ein andersartiges. Die Festlegung von Standards stellt eine vermehrte Formalisierung und damit eine Standardisierung von Handlungsmöglichkeiten dar. Der unentbehrliche selbstbestimmte Handlungsspielraum wird eingegrenzt, die häufig nur situativ zu findenden Unterstützungsmuster werden reglementiert.

#### Mögliche Gefahren von Qualitätssicherung:

- Frauenhaus als Dienstleistungsangebot für Frauen wird öffentlich ausgeschrieben
- Mindeststandards werden festgeschrieben werden
- das Prinzip "Hilfe zur Selbsthilfe" wird seine Geltung verlieren
- ebenso wird die feministische Orientierung der Frauenprojekte zukünftig bestimmt kein Qualitätsmerkmal sein
- Frauenhäuser/Frauenprojekte werden zu fest eingebundenen Delegationsnehmerinnen gemacht; wir arbeiten im Auftrag der Kommunen
- es wird keine Erweiterung unseres Spektrums geben; zusätzliche Projekte, die aus der Frauenhausarbeit entstanden sind (z.B. Arbeit mit Prostituierten, Mädchenarbeit etc.) würden herausfallen
- Hilfepläne für jede Frau werden erstellt werden müssen
- das Verhältnis Mitarbeiterin-Bewohnerin wird sich nachhaltig verändern in Richtung *Hilfesuchende/Klientin/Fall/Kundin* und *Hilfgebende/Expertin*
- eine Bürokratisierung der Qualitätsprobleme ist zu befürchten und dies mit einem erheblichen Zeitaufwand für die notwendigen Dokumentationen
- Daten werden eruiert und können auch von anderen Stellen abgerufen werden ( das Ärzteblatt spricht kritisch vom *gläsernen Menschen*)
- es wird *soziale Unterstützungsangebote von der Stange* geben, was engagierte, motivierte und parteiliche Unterstützungsarbeit und politische Arbeit behindern wird.

#### Diskussion

Regine aus Brandenburg setzte sich mit den eigentlichen Kosten der Arbeit auseinander, um an Geldgeber heranzutreten. Allgegenwärtig sei das Argument: "Die machen nichts außer sitzen, Kaffee trinken und über die Kerle meckern."

Es wurde in Frage gestellt, ob Qualitätssicherung "irgend etwas Gutes" bringt. Qualitätssicherung gibt es schon seit Jahren in der Pflegearbeit und "es gab keinen Aufschrei" und auch keine Solidarität. Die momentane politische Umstrukturierung der Gesellschaft sollten wir nicht aus dem Blick verlieren. Wir müssen raus aus unserem Schubladendenken; wir müssten BündnispartnerInnen suchen (z.B. in der Altenpflege/Jugendhilfe).

Fragen: Müssen wir mitmachen und resignieren?

Wie gehen wir mit den "Instrumenten" um, wenn sie denn auf uns zukommen?

Vorschlag: Brief an die Bundesregierung mit der Aufforderung, das Millenniumabkommen nicht zu unterschreiben. Einzelne Abgeordnete/Grünenfraktion anfragen und auffordern, Stellung zu beziehen. Über ZIF soll der Vorschlag an LAG's weitergegeben werden. Wie können wir da auch die Osthäuser erreichen, die größtenteils keine ZIF beziehen?

Frage aus dem Plenum am 5. November.:

1. Welche Beweggründe gibt es, uns auf Qualitätssicherung einzulassen?
2. Welche Möglichkeiten gibt es für uns, dies zu verhindern bzw. Widerstand zu leisten?
3. Wenn wir es nicht verhindern können, welche Möglichkeiten haben wir dann noch, Anti-Gewalt-Arbeit zu leisten?

Zu 1: Es gibt das Interesse, uns mit unserer Arbeit auseinanderzusetzen. Was auch wichtig ist, aber nicht im Zusammenhang mit Qualitätssicherung nach ISO 9000 f gesetzt werden sollte. Dies wäre eventuell Thema einer Tagung.

Zu 2: Inhalte von Qualitätssicherung sind schon in der Diskussion. Der Deutsche Städtetag verpflichtet Kommunen, ein Strukturmodell zu erstellen.

#### Widerstandsformen:

- Verbündete unter anderen Trägern/Koalitionen suchen; auch andere Träger haben Verlustängste
- Diskussionsprozess anregen
- Informationen weiterreichen
- lokale Veranstaltungen
- breiter Widerstand ist wichtig
- Betroffene informieren z.B. durch Slogans wie "Wollen Sie demnächst jede Hilfestellung selbst bezahlen?"

Eine Möglichkeit wäre auch die Verweigerung. Wir arbeiten nicht mit diesen Methoden der Qualitätssicherung. Wir geben unter Umständen die Finanzierung auf. "Dann habe ich mich wenigstens gewehrt, egal mit welchem Ergebnis." Oder nach anderen Modellen der Finanzierung suchen! Modelle aus europäischen Ländern prüfen. Eine Anfrage ans Europaparlament und Stellungnahme zu QS/ISO 9000f. richten. Die Grundlage ist ein weltweiter Prozess. Presseartikel zum Thema veröffentlichen. Auf den verschiedenen Veranstaltungen Kritik einbringen. Gemeinsame Fortbildung zum Thema "Konzeption von Widerstand und Herstellen von Öffentlichkeit gegen Qualitätsmanagement". ZIF stellt Mappe zusammen. Alle Informationen sammeln; Vorschläge, Vorträge, Aktionen, Auseinandersetzungen. Die ZIF-Frauen fragen in anderen europäischen Ländern an.