

Katrin Bain

Bürger, Klient oder Kunde?

Eltern im Kontakt

mit dem Jugendamt

in Deutschland und England

Forschungsbericht

THE UNIVERSITY OF
WARWICK

Kontaktdaten:

Dr. Katrin Bain
84 Wellington Gardens
London SE7 7PH
k.bain@gmx.de

Februar 2009

Dieses Projekt wurde unterstützt
durch die School of Health and Social
Studies, University of Warwick

Vorwort

Das in diesem Bericht vorgestellte Forschungsprojekt ist Teil meiner Doktorarbeit, die ich an der University of Warwick / GB unter dem Titel „New Public Management, Citizenship and Social Work: Children’s Services in Germany and England“ (zu deutsch: New Public Management, Bürgerschaft und Sozialarbeit: Soziale Dienste für Kinder und Jugendliche in Deutschland und England) eingereicht habe. Dieser Bericht ist die Zusammenfassung der Dissertation. Gerne schicke ich Ihnen die komplette Arbeit als PDF-Dokument zu und stehe für Fragen und Anregungen zur Verfügung.

Die Ergebnisse der Studie beruhen auf der Analyse von politischen Veröffentlichungen, organisationsinternen Dokumenten und Interviews mit SozialarbeiterInnen und SozialpädagogInnen in einem englischen und deutschen Jugendamt. Die Interviews wurden zwischen August 2005 und April 2006 durchgeführt.

Ein großes Dankeschön

geht an die beiden teilnehmenden Jugendämter sowie alle InterviewteilerInnen für ihre Zeit, ihren Einsatz und ihr Feedback zu einer Zeit, wo sie mit einer Vielzahl von Veränderungen, Herausforderungen und Ungewissheiten konfrontiert waren.

Katrin Bain

London, Februar 2009

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
Einleitung	5
Ausgangspunkt	6
Forschungsmethodik	8
Untersuchte Orte	10
Länderkunde Deutschland	12
Länderkunde England	14
Ergebnisse	16
Bürgerschaft	16
Kundenorientierung - ein neues Leitbild?	17
Menschlich und helfend - das fachliche Ideal von Sozialarbeit	19
Familie und Eltern	20
Elternbeteiligung	26
Zusammenfassung	28
Literaturverzeichnis	30
Veröffentlichungen	31

Einleitung

Im Juni 1999 verabschiedeten Tony Blair, der damalige britische Premierminister, und Gerhard Schröder, der damalige deutsche Bundeskanzler, eine gemeinsame Stellungnahme zur Zukunft der Sozialdemokratie in Europa (Schröder und Blair, 1999). Diese Stellungnahme ist ein Versuch, sich von der traditionellen, linken, sozialdemokratischen Position zu verabschieden und sich an der politischen Mitte neu zu orientieren und so die sozialdemokratischen Werte „Fairneß, soziale Gerechtigkeit, Freiheit und Chancengleichheit, Solidarität und Verantwortung für andere“ (Schröder und Blair 1999) den veränderten gesellschaftlichen Bedingungen anzupassen.

Der öffentliche Sektor soll mit Hilfe von Verfahren aus der Privatwirtschaft modernisiert werden, die im Allgemeinen unter dem Begriff „New Public Management“ (NPM) zusammengefasst werden. NPM zielt darauf ab, die Sprache, Organisationsstruktur und Marktkräfte der Privatwirtschaft auf den öffentlichen Sektor zu übertragen (Schedler and Proeller 2003). Dies ist der Ausgangspunkt für mein Forschungsprojekt, welches die Auswirkungen von NPM auf die Nutzer persönlicher sozialer Dienste untersucht. Es soll erarbeitet werden, wie die Nutzer des Jugendamts in der Politik, von der Organisation und durch SozialarbeiterInnen dargestellt werden. Dazu wurden politische Veröffentlichungen auf nationaler und lokaler Ebene sowie Arbeitsanweisungen der Jugendämter analysiert und SozialarbeiterInnen interviewt. Es handelt sich um eine vergleichende Studie zwischen England und Deutschland, die Gemeinsamkeiten und Unterschiede beleuchten soll.

Ausgangspunkt

Kundenorientierung

Ein zentrales Element von NPM ist es, Nutzer öffentlicher Dienste als Kunden oder Konsumenten zu sehen. Damit wird das traditionelle Verständnis sozialstaatlicher Ansprüche als vom Staat gewährter Bürgerrechte in Frage gestellt. Es wird davon ausgegangen, dass die Erwartungen der Nutzer an öffentliche Dienste durch positive Erfahrungen als Kunden in der Privatwirtschaft beeinflusst werden. Daher werden einerseits öffentliche Dienste nach dem Vorbild privatwirtschaftlicher Unternehmen umstrukturiert, unter anderem durch verlängerte Öffnungszeiten, individuelle Betreuung, Meinungsumfragen und Beschwerdeverfahren. Andererseits wird von den Bürgern vermehrt erwartet, dass sie selbst Verantwortung für ihren Lebensunterhalt übernehmen und nicht von staatlichen Transferleistungen abhängig sind (Budäus, 1998; Clarke, 2005). Das Forschungsprojekt untersucht die Auswirkungen dieser Veränderungen auf die Nutzer sozialer Dienste.

Jugendamt

Die oben beschriebenen Veränderungen werden am Beispiel des Jugendamts untersucht. Jugendämter in Deutschland und England machen präventive Angebote und sind für den staatlichen Kinderschutz zuständig. Letzteres kann zur unfreiwilligen Teilnahme der Eltern an pädagogischen Maßnahmen und Treffen mit SozialarbeiterInnen führen. In der bestehenden Literatur wurden Zweifel geäußert, inwieweit sich Kundenorientierung und unfreiwillige Teilnahme miteinander vereinbaren lassen. Diese Frage ist bisher nicht empirisch untersucht worden.

Bürgerschaft

Dieser Bericht benutzt die Begriffe „Bürger“ (citizen) und „Bürgerschaft“ (citizenship), um Position und Rollen von Eltern gegenüber dem Jugendamt zu beschreiben. Bürgerschaft wird hier als ein vielschichtiges Konzept verstanden:

Jones and Gaventa (2002) [...] weisen darauf hin, dass Bürgerschaft als Identität und Brauch „sich aller Wahrscheinlichkeit nach zwischen den Räumen, in denen sich das Leben der Menschen abspielt, verändert: zu Hause und im persönlichen Kontakt, in der Kommunal- und Landespolitik und auf der Weltbühne“ (2002, p 19). (Lister et al., 2007, 10, Übersetzung KB)

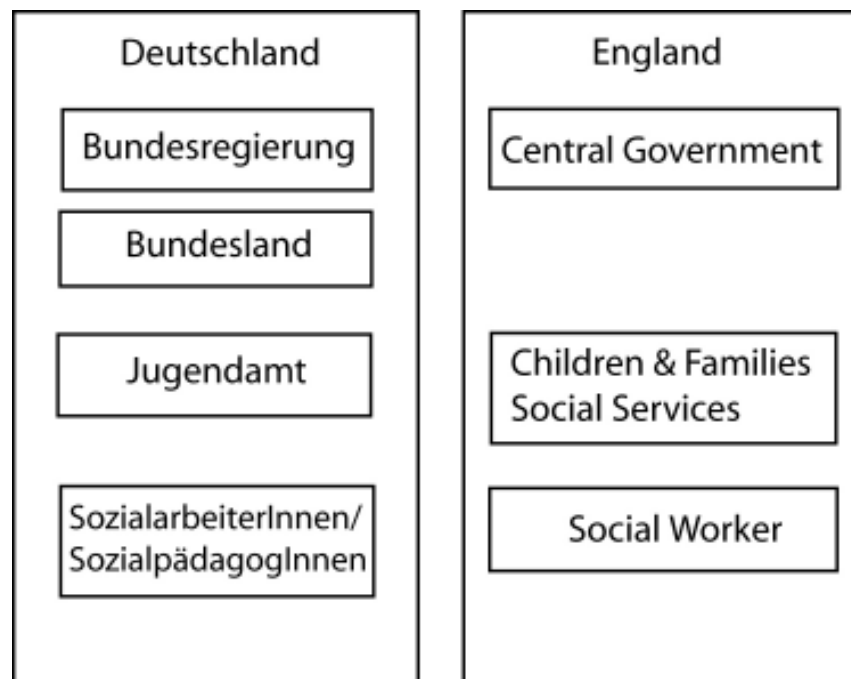
Nach diesem Verständnis von Bürgerschaft kann davon ausgegangen werden, dass die gelebte Erfahrung von Bürgerschaft kein statisches Konzept ist, sondern sich mit den Gegebenheiten verändert und sich diesen anpasst. Eine Untersuchung des Wandels veränderter Gegebenheiten sollte offen sein für konkurrierende, überlappende und fragmentierte Konzeptionen:

Berichte über Veränderungen, die sich an klaren Gegensätzen wie z.B. „früher“ und „jetzt“ oder „alt“ und „neu“ orientieren, stellen Veränderungen sehr vereinfacht dar [...]. Veränderungen, die als klarer Wandel vom „Alten“ zum „Neuen“ dargestellt werden, neigen dazu, die Komplexität und Ungeordnetheit von Veränderungen zu bereinigen. Es ist interessanter zu untersuchen, auf welche Weise verschiedene Elemente des Alten und Neuen kombiniert und rekombiniert werden und so Organisationsformen entstehen, in denen verschiedene Systeme sich gegenseitig überlagern. (Newman, 2002, 78, Übersetzung KB)

Das Forschungsprojekt, das in den folgenden Abschnitten präsentiert wird, berücksichtigt konkurrierende, sich überschneidende und fragmentierte Einstellungen von Politikern, Organisationen und SozialarbeiterInnen zu Eltern als Nutzer sozialer Dienste.

Forschungsmethodik

Es wurde eine qualitative, international vergleichende Fallstudie durchgeführt (Yin, 2003). Im Folgenden sind die verschiedenen Ebenen der Fallstudie dargestellt:



Auf der politischen und organisatorischen Ebene wurde eine Dokumentenanalyse durchgeführt. Zusätzlich wurden Interviews mit Führungskräften und SozialarbeiterInnen/SozialpädagogInnen geführt. Die Interviews waren halbstandardisiert und bestanden aus drei Teilen. In den meisten Fällen fingen sie mit einer Vignette an.

Eine Vignette ist ein kurzer Text, der einen konstruierten Fall darstellt, meistens ein Szenario mit einer Person in einer bestimmten Situation, welche Informationen über die Ereignisse enthält [...]. Sie wird dem Befragten vorgelegt und dieser soll dann die Situation einschätzen, eine angemessene Handlungsweise vorschlagen und (falls notwendig) die Entscheidungen begründen. (Schnurr et al., 2001, 10, Übersetzung KB)

Die Vignette wurde als typischer Fall konstruiert, der in beiden Ländern vorkommen kann: Einem/Einer SozialarbeiterIn wird ein Fall von Vernachlässigung gemeldet.

Sie erhalten Informationen über die Familie Müller. Die drei Kinder – Marie (6 Jahre), Hannah (2 Jahre) und Michael (8 Monate) – leben bei ihrem Vater und ihrer Mutter. Der Kinderarzt (D) / health visitor (GB) befürchtet, dass die Eltern sich nicht hinreichend um ihre Kinder kümmern. Die Kinder tragen oft schmutzige Kleidung und die Sauberkeit im Haus lässt zu wünschen übrig. Nachbarn haben berichtet, dass Marie und Hannah unbeaufsichtigt auf der Straße spielen, manchmal bis spät Abends. Maries Grundschullehrerin ist auch besorgt. Sie sagt, dass Marie oft müde ist, Konzentrationsprobleme hat und ohne Butterbrot in die Schule kommt. Die Bedenken der Lehrerin haben sich in letzter Zeit verstärkt, weil Marie ihr erzählt hat, dass die Eltern alle drei Kinder zu Hause lassen, während sie einkaufen gehen.

In der Vignette zeigen sich drei Leute besorgt: Nachbarn, die Grundschullehrerin und der Vertreter des Gesundheitssystems, der für das Baby, eines der Kinder in dem Fallbeispiel, zuständig ist.

Der zweite und dritte Teil des Interviews bestanden aus zwei Kartensets. Das erste Set enthielt Begriffe, die benutzt werden könnten, um über die Eltern zu sprechen, mit denen die SozialarbeiterInnen arbeiten. Durch diese Karten sollte ein besseres Verständnis der Begrifflichkeiten erreicht werden, die die Teilnehmenden typischerweise verwenden, sowie der Rollen, die sie den Eltern zuweisen. Das zweite Kartenset enthielt Begriffe wie Vorgesetzte/r, Ausbildung, Politik usw., also Faktoren, die Auswirkungen auf die sozialpädagogische Praxis haben können.

Am Ende jedes Interviews konnten die TeilnehmerInnen ein Pseudonym wählen, unter dem Zitate aus den Interviews veröffentlicht wurden. Einige TeilnehmerInnen hatten Sorge, dass ihre Ethnizität oder ihr Geschlecht Aufschluss über ihre Identität geben könnten. Daher werden die Quellen wie folgt angegeben:

- Der 1. Buchstabe bestimmt das Land: G = Deutschland, B = England
- Der 2. Buchstabe bestimmt die Position: S = SozialarbeiterIn,
M = Leitungskraft

Untersuchte Orte

Deutschland: Jugendamt Mittelstadt

Das Jugendamt Mittelstadt hat vier Gruppen des Allgemeinen Sozialen Dienstes (ASD), die jeweils für einen bestimmten Stadtteil zuständig sind, mit stadtweitem Pflegekinderdienst und Adoptionsvermittlung. In jeder der Gruppen arbeiten durchschnittlich acht SozialarbeiterInnen, inklusive des Gruppenleiters bzw. der Gruppenleiterin. Alle Dienststellen teilen sich das Gebäude mit anderen städtischen Diensten wie z.B. dem Sozialamt. Die Gebäude sind öffentlich zugänglich; es gibt keinen Empfang und kein Sicherheitspersonal, einzig einen Flurplan, der Aufschluss über Dienste, MitarbeiterInnen und Zimmernummern gibt. Den Besuchern bleibt es selbst überlassen, den richtigen Ansprechpartner herauszusuchen. Sie gehen direkt zu dessen Büro. Die einzigen Ausnahmen sind die Leiter des Jugendamtes und des ASD. Sie haben Sekretärinnen, bei denen sich die Besucher anmelden. Alle SozialarbeiterInnen haben Einzelbüros, in denen Besucher empfangen werden. Jede/r SozialarbeiterIn hat eine direkte Durchwahl; der Stadtrat hat sich gegen Anrufbeantworter ausgesprochen, da Anrufe persönlich entgegengenommen werden sollen. In jeder ASD-Gruppe hat jeweils ein/e SozialarbeiterIn Bereitschaft und beantwortet Telefonate und persönliche Anfragen für KollegInnen, die außer Haus sind. Jede/r MitarbeiterIn ist für Familien in einem bestimmten Bezirk zuständig. GruppenleiterInnen sind zu einem bestimmten Prozentsatz von der Fallarbeit befreit, um die Gruppe zu leiten und an Besprechungen teilzunehmen. Während der restlichen Zeit arbeiten sie mit den Familien wie ihre Kollegen auch.

England: Midcity Children and Families Social Services

Die Children and Families Social Services von Midcity sind in vier Stadtteilgruppen aufgeteilt mit Spezialdiensten für Pflegekinder, Adoptionen und behinderte Kinder. Die Bürogebäude haben eine Rezeption, die mit Glasscheiben abgegrenzt ist und wo sich die BesucherInnen bei MitarbeiterInnen der Verwaltung anmelden. Besucher werden in speziellen Besuchsräumen empfangen, welche mit Alarmknöpfen ausgestattet sind. Die Türen zum restlichen Gebäude sind mit Zahlenschlössern verschlossen. Nutzer haben normalerweise keinen Zugang zu dem Rest des Gebäudes, weil das Risiko eines tätlichen Angriffs gegen SozialarbeiterInnen als zu hoch eingeschätzt wird. Bis zu fünf SozialarbeiterInnen teilen sich ein Großraumbüro. ManagerInnen haben Einzelbüros. Es gibt für jedes Gebäude eine gemeinsame Telefonnummer und Verwaltungsangestellte nehmen Anrufe und Nachrichten entgegen und leiten diese weiter. Jede Stadtteilgruppe besteht aus drei Teams: Aufnahme, Langzeit und Familienhilfe. Jedes Team wird von einem Manager geleitet, der keine eigenen Fälle bearbeitet, aber eng in die Entscheidungsfindung eingebunden ist. Familien, die zum ersten Mal mit dem Jugendamt in Kontakt treten oder an dieses gemeldet werden, werden vom Aufnahmeteam betreut. Wenn feststeht, dass eine längerfristige Maßnahme notwendig ist, wird der Fall an das Langzeitteam abgegeben. Das Familienhilfeteam unterstützt Familien als Teil von Hilfeplänen. Die Fälle werden je nach der Arbeitsbelastung der SozialarbeiterInnen aufgeteilt. In jedem Team hat jeweils ein/e SozialarbeiterIn Bereitschaft und kümmert sich um neue Fälle, unbesetzte Fälle oder Fälle von Kollegen, die außer Haus sind.

Länderkunde Deutschland

Politisches System

Die Bundesrepublik Deutschland besteht aus 16 Bundesländern. Diese sind unabhängige Staaten mit eigenen politischen Organen, Verfassungen und Gesetzen. Vertreter der Länder bilden den Bundesrat. Der Bundesrat ist eines von zwei gesetzgebenden Organen auf Bundesebene. Das andere ist der Bundestag, dessen Mitglieder in Bundestagswahlen gewählt werden. Die Mitglieder des Bundestages werden nach einer Mischung von Persönlichkeits- und Verhältniswahlrecht gewählt, wobei die Sitzverteilung nach dem Verhältnis der abgegebenen Stimmen erfolgt. Das bedeutet, dass in Deutschland in der Regel eine Koalitionsregierung regiert. Außerdem finden die Länderwahlen nicht zeitgleich statt. Häufig verändern sich dadurch die Mehrheiten im Bundesrat während einer Legislaturperiode. Die meisten Gesetze werden vom Bundestag und Bundesrat beschlossen. Dadurch wird bei unterschiedlichen Mehrheitsverhältnissen im Bundestag und Bundesrat ein parteiübergreifender Konsens notwendig, der drastische und schnelle Veränderungen so gut wie unmöglich macht (Wollmann, 2000, 3-4). Die Kommunen haben im Rahmen der kommunalen Selbstverwaltung große Freiräume, kommunale Aufgaben innerhalb der gesetzlichen Vorgaben selbstständig zu organisieren und wahrzunehmen.

Im Bereich der persönlichen sozialen Dienste für Kinder und Jugendliche gibt das Kinder- und Jugendhilfegesetz (KJHG) vor, dass jede Kommune ein Jugendamt einrichten muss. Die konkrete Ausgestaltung des gesetzlichen Rahmens obliegt den Kommunen. Daher sind bundesweit unterschiedliche Organisationsmodelle möglich (Liebig, 2001).

Jugendhilfe

Das Jugendamt ist der öffentliche Träger der Jugendhilfe.

Unter Jugendhilfe versteht man alle planmäßigen sozialpädagogischen Hilfen, die Kindern und Jugendlichen außerhalb der Familie, Schule und Ausbildung zuteil werden, sowie alle Rechtsnormen, die das Ziel haben, die Rechte der Kinder und Jugendlichen auf Erziehung, Menschenwürde, Sozialisation und Entfaltung der Persönlichkeit durchzusetzen und zu schützen. (Lampert und Althammer, 2001, 357)

Die Leistungen der Jugendhilfe sind im KJHG aufgelistet. Das zugrundeliegende Grundprinzip ist, dass der Staat, (mit Ausnahme des Schulwesens) keinen eigenen Erziehungsauftrag neben den Eltern hat (Maas, 1991, 9). Daher ist das KJHG als Dienstleistungsgesetz formuliert, welches schwerpunktmäßig präventive Leistungen anbietet (Jordan und Sengling, 2000, 67-68). Eltern haben das Recht, Hilfe zur Erziehung (HzE) zu beantragen. Des Weiteren sind ein elterliches Wunsch- und Wahlrecht sowie die Beteiligung im Hilfeplanverfahren verankert.

Das Jugendamt ist verantwortlich für die Planung der Angebote. Die Durchführung übernehmen hauptsächlich freie Träger und Wohlfahrtsverbände.

Zusätzlich zu diesen Dienstleistungen ist das Jugendamt im Rahmen des staatlichen Wächteramts auch für Kindeswohlgefährdungen zuständig.

Qualitätsmanagement und Leistungsvereinbarungen werden auf kommunaler Ebene oder organisationsintern entwickelt. SozialarbeiterInnen und GruppenleiterInnen werden in die Entwicklung dieser Standards mit einbezogen.

Länderkunde England

Politisches System

England ist das einzige der vier Länder des Vereinigten Königreiches (UK) ohne eigenes Länderparlament. Es wird direkt von der britischen Regierung in Westminster regiert. Das UK ist verfassungsrechtlich eine Monarchie, mit der Königin als Staatsoberhaupt. Die Aufgaben der Königin sind heute hauptsächlich repräsentativer Natur, während die politischen Aufgaben von den zwei Kammern des Parlaments, dem Unterhaus (House of Commons) und dem Oberhaus (House of Lords), und der Regierung durchgeführt werden. Die Mitglieder des House of Commons werden in Parlamentswahlen gewählt, während die Mitglieder des House of Lords ihre Sitze erben oder auf Lebenszeit verliehen bekommen. Das House of Lords hat nur eine Korrekturfunktion. Es kann Änderungen zu Gesetzentwürfen vorschlagen und sie zwei Sitzungsperioden (circa ein Jahr) lang blockieren, aber im Gegensatz zum Bundesrat nicht endgültig ablehnen (Flynn, 1996). Im Gegensatz zu Deutschland ist das UK ein Einheitsstaat, was bedeutet, dass „die Regierungsmacht auf eine zentrale Stelle oder Stellen begrenzt ist. Örtliche und regionale Behörden können existieren, aber sie erhalten alle Zuständigkeiten von der Zentralregierung, die sie auch wieder entziehen kann“ (Bentley et al., 2002, 94, Übersetzung KB). Zum Beispiel macht die Zentralregierung die Vorgaben für Sozialarbeit, welche dann in den Kommunen umgesetzt werden. Soziale Dienste für Kinder liegen in der Verantwortung der Kommunen, welche die Leistungen unter Regierungsaufsicht, -vorgabe und -kontrolle erbringen. Die Kommunen müssen Sollvorgaben der Regierung erfüllen. Zentrale Qualitätsprüfer kontrollieren die Kommunen regelmäßig und bewerten ihre Leistung mit Sternen (ähnlich wie bei Hotels).

Children's Services (Soziale Dienste für Kinder)

Soziale Dienste für Kinder und Jugendliche sind hauptsächlich durch den Children Act 1989 (CA 1989) abgedeckt. Er umfasst präventive, familienunterstützende Maßnahmen und Kinderschutz. In der Praxis überwiegt der Kinderschutz. Dies ist teilweise auf begrenzte Mittel zurückzuführen und teilweise geschichtlich begründet. Die Gesetzgebung zur Kinderfürsorge ist traditionell durch Ergebnisse von Untersuchungsausschüssen zur Aufklärung kindlicher Todesfälle nach Missbrauch und/oder Vernachlässigung beeinflusst. Der Tod von Victoria Climbié im Jahr 2000 veranlasste die jüngste umfangreiche Untersuchung, die neue gesetzliche Rahmenvorgaben und eine komplette organisatorische Neustrukturierung der sozialen Dienste für Kinder zur Folge hatte. Der Untersuchungsbericht zum Tod von Victoria Climbié war von ausschlaggebender Bedeutung für die Zukunft der Children's Services. Es ist ungewöhnlich, dass so gut wie alle Empfehlungen eines Untersuchungsberichts übernommen werden. Dies zeigt den hohen Stellenwert, den die Regierung dem Kinderschutz beimisst.

Kommunen sind verpflichtet, ambulante Maßnahmen anzubieten, die den Bedürfnissen der Kinder vor Ort entsprechen (CA 1989, Sec. 17 [1]). Diese Angebote werden Familienhilfe genannt. „Diese ‚allgemeine Verpflichtung‘ gilt allen bedürftigen Kindern in der Kommune, ist aber kein individueller Rechtsanspruch“ (Allen, 2005, 94, Übersetzung KB). Kommunen erfüllen also ihre Verpflichtung bereits, wenn sie Teile der Gesellschaft mit ihren Angeboten erreichen. Die meisten Kommunen haben enggefaste Zugangsbedingungen zu Präventivangeboten, teilweise machen sie das Vorliegen einer Kindeswohlgefährdung zur Voraussetzung.

Ergebnisse

In den folgenden Abschnitten werden die Hauptergebnisse des Forschungsprojektes vorgestellt.

Bürgerschaft

Die Studie kommt zu dem Ergebnis, dass Bürgerschaft kein ein-dimensionales Konzept ist. Basierend auf dem unterschiedlichen Verständnis von Bürgerschaft in politischen Veröffentlichungen, internen Arbeitsanweisungen und den Interviews mit SozialarbeiterInnen und Führungskräften wurden für jedes Land fünf Konzeptionen von Bürger-schaft entwickelt. Diese Konzeptionen sind als Idealtypen zu verstehen, die den SozialarbeiterInnen als konzeptionelle Ressourcen zur Verfügung stehen und je nach Situation kombiniert, verändert und genutzt werden können.

Die fünf Konzeptionen in England werden wie folgt bezeichnet:

- der fordernd-verantwortliche Bürger-Konsument
- die Eltern als Franchisenehmer
- die Partner-Eltern
- die unfolgsamen, versagenden Eltern
- die personalisierten, depersonalisierten Eltern

Die fünf Konzeptionen in Deutschland werden wie folgt bezeichnet:

- der kritisch-rationale Bürger
- der Bürger als Sozialschmarotzer
- die gesetzlichen Eltern
- die verantwortungsbewussten, respektierten Eltern
- die überforderten, vernachlässigenden Eltern

Die folgenden Abschnitte betrachten diese Konzeptionen und ihre Aus-wirkungen auf die Beziehung zwischen Sozialarbeitern und Eltern ge-nauer.

Kundenorientierung - ein neues Leitbild?

Die Typen des fordernd-verantwortlichen Bürger-Konsumenten, des kritisch-rationalen Bürgers und des Bürgers als Sozialschmarotzer stehen in Beziehung zur Modernisierung des öffentlichen Sektors und beruhen auf einem veränderten Verständnis der Beziehungen zwischen Bürger und Staat und der damit verbundenen Rechte und Pflichten. Ein Schwerpunkt der Studie befasst sich mit der Umdefinition von Klienten sozialer Dienste zu Kunden oder Konsumenten:

Kein Dienstleister kommt heute ohne die regelmäßige Kommunikation über Leistungserwartungen und Wahrnehmungen seiner Kunden aus. Das Instrumentarium reicht von allgemeinen Bürgerbefragungen und Kundenbefragungen über ein effizientes Beschwerdemanagement bis hin zur aktiven Mitgestaltung von Produkten durch Bürgerinnen und Bürger in Qualitätsmanagementverfahren. (KGSt, 1997, 20)

Aber in 'Modernising Government' [das britische Regierungsprogramm zur Verwaltungsmodernisierung KB] geht es auch um etwas anderes. Die Regierung stellt darin klar, wem die Verwaltung dient. Sie dient nicht ihren Beschäftigten, sondern den Menschen - den Menschen als Kunden, Menschen als Bürgern. (Prime Minister 1999, 5, Übersetzung KB)

Bis auf jeweils eine/n TeilnehmerIn pro Land halten alle Interviewten die Begriffe „Konsument“ und „Kunde“ aus unterschiedlichen Gründen für ungeeignet, um ihre Beziehung zu den Eltern, mit denen sie arbeiten, zu beschreiben. Der Begriff „Kunde“ wurde auf den Handel, also den Austausch von Waren gegen Geld bezogen, im Unterschied zum professionellen Selbstverständnis der Befragten:

Wir sind nicht auf dem Markt, wir wollen Menschen mit Problemen echt helfen und wir tun das nicht für wirtschaftlichen oder finanziellen Profit, also meiner Meinung nach zeigt der Gebrauch von Kunde, Konsument, dass du wirtschaftlich tätig bist, versuchst dein Produkt an den Mann zu bringen, versuchst Gewinn zu machen, was hier nicht der Fall ist. (BS4)

Des Weiteren ist Kundenorientierung eng an Wahlmöglichkeiten gebunden, die in sozialen Diensten für Kinder durch begrenzte Ressourcen und das staatliche Wächteramt nur eingeschränkt gegeben sind:

Und von daher kann der Kunde schon König sein, aber im sozialen Bereich ist das ein bisschen schwierig. Weil, wenn man das so verfolgen würde, dann kann es natürlich auch passieren, dass Leistungsberechtigte, praktisch, den Mercedes wollen – oder einen Mercedes für ihre Familien haben wollen, aber wir können im Prinzip nur einen Fiat zur Verfügung stellen. (GM4)

Sie haben keine Wahl, sie können uns nicht sagen, wir sollen weggehen und können in den meisten Fällen auch selbst nicht woanders hingehen.(BS11)

In beiden untersuchten Jugendämtern macht sich der Einfluss von New Public Management und neuen Steuerungsmodellen organisatorisch und strukturell bemerkbar, hat aber kaum Einfluss auf das Verhältnis zwischen SozialarbeiterInnen und Eltern.

Die Arbeit in den Jugendämtern wird vermehrt standardisiert, um Sozialarbeit messbar zu machen. In beiden Ländern kritisierten die SozialarbeiterInnen den erhöhten Verwaltungs- und Dokumentationsaufwand, der die Zeit für die direkte Arbeit mit den Eltern einschränkt (siehe nächster Abschnitt).

In England veröffentlicht die Regierung regelmäßig Leitfäden. Die Standardisierung von Sozialarbeit soll hier zu landesweit einheitlichen Dienstleistungen führen. Die Kommunen werden regelmäßig kontrolliert und ihre Leistungen landesweit verglichen und in eine Rangfolge gebracht.

In Deutschland ist die Standardisierung hauptsächlich auf die kommunale Ebene begrenzt. In Mittelstadt wurde ein gemeinsames Verständnis von Kindeswohlgefährdung entwickelt, dessen Indikatoren in einem Computerprogramm festgehalten sind. Dieses Projekt ist Teil

eines Qualitätsmanagementprojekts in Mittelstadt, in welches alle SozialarbeiterInnen und Führungskräfte eingebunden sind. Ein stadtweit einheitliches Dienstleistungsangebot, dem die gleichen Kriterien für Eingriffe in die Familie zu Grunde liegen, wird von den Führungskräften als Qualitätssteigerung angesehen. Die SozialarbeiterInnen halten diese Maßnahmen für fragwürdig, wie im Folgenden beschrieben.

Menschlich und helfend – das fachliche Ideal von Sozialarbeit

In Deutschland und England beurteilten die Interviewten ihre Erfahrungen von einem professionellen Ideal aus, welches in beiden Ländern mit den in den vorherigen Abschnitten beschriebenen Modernisierungsprogrammen kollidiert. SozialarbeiterInnen sehen ihre Hauptaufgabe im persönlichen Kontakt mit den Klienten, um ihnen Hilfe und Unterstützung anzubieten und Veränderungen zu initiieren. Dieses Verständnis von Sozialarbeit wird in beiden Ländern im Gegensatz zu den Neuen Steuerungsmodellen gesehen, die den Schwerpunkt von aufsuchender Sozialarbeit hin zu standardisierten Verwaltungsarbeiten verschoben haben:

Und, das Ganze geht für mich mehr und mehr hinter diesem System, jetzt alles zu vereinheitlichen und [...] nach Möglichkeit irgendwelchen Formularen anzupassen, verloren. Und manchmal denk ich halt: Hier machst du, was sie von dir verlangen, und das was du früher als Arbeit gemacht hast, das, was du unter Sozialer Arbeit verstehst, machst du dann in deiner Freizeit, indem man dann auch für die Leute zum Gespräch zur Verfügung steht.(GS3)

Du hast fast schon das Gefühl, dich dafür entschuldigen zu müssen, wenn du aus dem Büro gehst, um Leute zu besuchen. Die vorherrschende Meinung scheint zu sein, dass du in deinem Büro am Schreibtisch sitzen und auf den Bildschirm starren oder das Telefon abnehmen sollst. Weißt du, es ist fast so, dass es ein Luxus ist, Leute zu besuchen.(BS11)

Die SozialarbeiterInnen vermissen vor allem die direkte Arbeit mit den Eltern:

Ich meine, dass Sozialarbeit sich verirrt hat. Wie schon gesagt, es ist so ein bürokratischer Job geworden und wir beauftragen immer andere Leute, die Arbeit zu machen, die wir eigentlich tun sollten. Wir führen keine Hilfen mehr selbst durch. (BS11)

Was sich auch verändert hat, ist die Intensität, mit der man heute Fallarbeit hier im ASD machen kann. Also sprich: eigene Betreuungen, und Familien ein Stück begleiten, selbst Familiengespräche zu führen oder eine Betreuung von Konfliktsituationen zu übernehmen. Das ist in den früheren Jahren viel häufiger gewesen. [...] In der Regel gehen solche Fälle dann schon über eine Hilfe zur Erziehung – und damit dann an den Träger, der dann die Leistung erbringt. (GM3)

Die Veränderung der alltäglichen Arbeit konnte bisher das sozialarbeiterische Ideal einer menschlichen und helfenden Profession nicht verändern, und die SozialarbeiterInnen versuchen, dieses mit den alltäglichen Gegebenheiten im Jugendamt in Einklang zu bringen.

Die Diskrepanz zwischen dem professionellen Ideal von Sozialarbeit als menschlich und helfend und den alltäglichen Gegebenheiten wurde schon 1980 von Lipsky beschrieben:

Dadurch, dass Lipsky sein Augenmerk auf die berufliche Praxis richtete, stieß er auf die Dilemmata des einzelnen Staatsdieners. Was ihn in den öffentlichen Sektor gezogen hatte, war nach Lipskys Feststellungen der Wunsch, anderen zu helfen. In der praktischen Alltagswirklichkeit muss er jedoch in einer „korrumpierten Dienstleistungswelt“ arbeiten, in der er mit unzureichenden Ressourcen und schwammigen politischen Zielen zu kämpfen hat (Lipsky 1980: xiii). (Evans and Harris, 2004, 872, Übersetzung KB)

Die Interviewten in beiden Ländern sind mit genau diesen Gegensätzen konfrontiert.

Familie und Eltern

Das Verhältnis zwischen SozialarbeiterIn und Eltern im Jugendamt wird vor allem durch das Verständnis von Familie und Elternschaft definiert,

welches sich in Deutschland und England unterscheidet.

In den folgenden Abschnitte werden diese Unterschiede mit Hilfe der bereits vorgestellten Konzeptionen von Bürgerschaft entwickelt.

Deutschland

Die gesetzlichen Eltern

Die interviewten SozialarbeiterInnen und Führungskräfte in Mittelstadt berufen sich beim Kontakt mit Familien als Erstes auf die gesetzlichen Vorgaben. Das Grundgesetz schützt die Familie, erlaubt aber staatliche Eingriffe zum Schutz der Kinder, ähnlich wie die Europäische Menschenrechtskonvention, die auch in England gültig ist. Familie im Sinne des Grundgesetzes ist die Kernfamilie, also Eltern und Kinder einschließlich Adoptiv- und Pflegekindern, jedoch nicht die weitere Verwandtschaft. Die Familie ist auch im Kinder- und Jugendhilfegesetz (KJHG) von zentraler Bedeutung. Das ihm zugrundeliegende Grundprinzip, dass der Staat (außerhalb des Schulwesens) keinen eigenen Erziehungsauftrag neben den Eltern hat, stärkt die Elternrechte.

SozialarbeiterInnen orientieren sich an den rechtlichen Definitionen von Eltern, Personensorgeberechtigten, Sorgerecht und Leistungsberechtigten. Die deutsche Gesetzgebung verwendet häufig Generalklauseln, die mit gängigen Werten und Normen gefüllt werden müssen. Daraus ergeben sich in der Praxis neben den gesetzlichen Eltern zwei soziale Kategorien von Eltern: die verantwortungsbewussten, respektierten Eltern und die überforderten, vernachlässigenden Eltern.

Die verantwortungsbewussten, respektierten Eltern

Die verantwortungsbewussten, respektierten Eltern erziehen ihr/e Kind/er entsprechend den gesellschaftlichen Erwartungen und haben im Gegenzug viel Freiheit in der Wahl des für sie geeigneten Lebensstils. Die Eltern werden nicht nur in ihrer Rolle als Eltern wahrgenommen, sondern auch als Individuen mit anderen Interessen wie z.B. Berufstätigkeit. Der Staat fördert diese Eltern in der Umsetzung des von ihnen gewählten Lebensstils, z.B. durch Kinderbetreuung. Die verantwortungsbewussten, respektierten Eltern erhalten zwar nicht immer die beim Jugendamt beantragten Leistungen, entweder wegen fehlender Mittel oder weil die Leistungen nach Einschätzung der Sozialarbeiter nicht notwendig sind, sie können jedoch angebotene Alternativen und damit staatliche Unterstützung ablehnen.

Die überforderten, vernachlässigenden Eltern

Diese Freiheit, staatliche Hilfen abzulehnen, fehlt den überforderten, vernachlässigenden Eltern. Sie werden wahrgenommen als überwältigt von der Pluralität der Lebensstile und mit der Erziehung ihrer Kinder überfordert. Das Wohl der Kinder in diesen Familien ist gefährdet. In diesen Fällen ist die staatliche Unterstützung verpflichtend und Elternbeteiligung ist zwar nach wie vor wünschenswert, aber nicht zwingend notwendig. In Deutschland rechtfertigt Kindeswohlgefährdung den staatlichen Eingriff. „Kindeswohl“ ist eine Generalklausel, welche von Fall zu Fall mit Inhalt gefüllt werden muss. Im allgemeinen interveniert der Staat, wenn die im Grundgesetz verankerten Grundrechte des Kindes missachtet werden.

Die SozialarbeiterInnen sehen sich in zwei unterschiedlichen Rollen, je nachdem, ob sie mit verantwortungsbewussten, respektierten oder den überforderten, vernachlässigenden Eltern in Kontakt stehen. In ihrer Arbeit mit den verantwortungsbewussten, respektierten Eltern sehen sie sich als Dienstleister und Vermittler von Angeboten, auf die es einen Rechtsanspruch gibt. Den überforderten, vernachlässigten Eltern begegnen sie in der Rolle des staatlichen Wächteramts. Sie sind sich dieser Unterschiede und der damit verbundenen Elternrechte und -pflichten sehr bewusst.

England

England hat keine familienpolitische Tradition. Stattdessen beziehen sich Gesetze auf das Individuum; im Bereich dieser Studie hauptsächlich auf Kinder. Trotz fehlender Familienpolitik in Großbritannien hält es der Children Act 1989 im Interesse der Kinder für wünschenswert, dass Kinder, wo immer möglich, bei ihren Familien aufwachsen (DoH 2000, 5). Dabei wird ein sehr viel weiteres Verständnis von Familie zu Grunde gelegt als in Deutschland:

Der Begriff Eltern umfasst die Kindsmutter, den verheirateten Vater und alle Personen mit Sorgerecht. Er umfasst auch jeden, der de facto für das Kind sorgt. (Midcity Children's Services Procedures Manual, Übersetzung KB)

In England gibt es keine klare Trennung zwischen Präventivangeboten und Maßnahmen bei Kindeswohlgefährdung. Leistungen werden als Kontinuum angeboten, welches von familienunterstützenden Maßnahmen bis hin zu Fremdunterbringung und Adoption reicht. Es gibt kaum individuelle Rechtsansprüche. Die Leistungserbringung wird durch die organisationsinternen Auswahlkriterien bestimmt.

Dementsprechend sind die englischen Konzeptionen von Bürgerschaft, die im Folgenden vorgestellt werden, eher als Facetten eines Typs zu verstehen und nicht wie in Deutschland als deutlich unterschiedene Konzeptionen.

Die Eltern als Franchisenehmer

Das vorherrschende Verständnis von Eltern in englischer Sozialarbeit lässt sich in der Konzeption des Franchisenehmers zusammenfassen. Diese Konzeption ist in kindzentrierter Sozialarbeit begründet, die Eltern als liebevolle und dauerhafte Versorger ihrer Kinder sieht. Diese Rolle können nicht nur Eltern einnehmen, sondern jede/r geeignete Betreuer/in. Um Eltern bzw. Betreuer in dieser Rolle zu unterstützen können Sozialarbeiter auf die gesamte Bandbreite sozialarbeiterischer Interventionen zurückgreifen. Den Eltern wird empfohlen, sich auf die Intervention einzulassen, um einschneidendere Maßnahmen zu vermeiden. Ziel ist es, Kindern ein sicheres und liebevolles Zuhause zu geben.

Die personalisierten, depersonalisierten Eltern

Um diese Rolle hervorzuheben, sprechen über die Hälfte der interviewten SozialarbeiterInnen die Eltern nicht mit Namen, sondern mit „Mama/Mutti“ und „Papa/Vati“ an. Darin drückt sich eine Wahrnehmung der Elternrolle aus, die ich als „personalisierten, depersonalisierten Eltern“ bezeichnet habe. „Mama/Mutti“ und „Papa/Vati“ ist eine sehr intime Form der Anrede, die üblicherweise den eigenen Kindern vorbehalten ist. Für eine professionelle Beziehung ist sie unangemessen. Gleichzeitig ist es eine sehr unpersönliche Anrede, weil das Elternteil nicht als Individuum wahrgenommen wird, sondern

nur in der Rolle als Versorger der Kinder.

In den Interviews war dies verbunden mit einem geschlechtsspezifischen Verständnis der Elternrolle. Die Mutter wurde als Hauptversorgerin der Kinder gesehen, deren Aufgabe es ist, die Kinder zu beschützen. Väter werden auf zweifache Weise wahrgenommen: entweder als der Haupternährer, der aber infolge seiner außerhäuslichen Tätigkeit nicht weiß, wie es um die häusliche Situation steht, oder als Täter, als Verursacher des Problems und damit als Auslöser der Intervention durch das Jugendamt. Wenn Letzteres zutrifft, richtet sich die Intervention auf die Fähigkeit der Mutter, ihre Kinder zu beschützen, weil es so gut wie keine Angebote für Männer, wie z.B. Aggressionsbewältigungskurse, gibt.

Diese beiden Konzeptionen werden je nach Bereitschaft der Eltern zur Mitarbeit durch die „Eltern als Partner“ und „die unfolgsamen, versagenden Eltern“ ergänzt.

Eltern als Partner

„Partnerschaft mit Eltern“ ist ein Leitprinzip des Children Act 1989. Eine genauere Untersuchung der Bedeutung dieses Ausdrucks zeigt aber, dass es dabei hauptsächlich darum geht, den Widerstand der Eltern zu verringern, und nicht darum, Eltern gleichwertig an der Planung und Umsetzung der Hilfen zu beteiligen (HMSO, 1999, 76).

Es gibt zwar verfahrensrechtliche Ansprüche auf Elternbeteiligung, wie z.B. die Teilnahme an Gesprächen und Beschwerdeverfahren, jedoch bleibt die Praxis weit hinter dem gängigen Verständnis von Partnerschaft

als einer „vertraglichen Vereinbarung ebenbürtiger Partner“ (Smith 2005: 81, Übersetzung KB) zurück. Vielmehr verhindert das Machtgefälle zwischen SozialarbeiterInnen und Eltern gerade das Zustandekommen einer wirklichen Partnerschaft. Bestenfalls bedeutet Partnerschaft in der Praxis ein echtes Interesse an den Meinungen der Eltern und deren Berücksichtigung im Entscheidungsfindungsprozess.

Die unfolgsamen, versagenden Eltern

Die „unfolgsamen, versagenden Eltern“ sind diejenigen Eltern, die von den SozialarbeiterInnen als unkooperativ und nicht willens, im Interesse der Kinder mit dem Jugendamt zusammenzuarbeiten, wahrgenommen werden. Dieses Verhalten wird als mangelnde Fürsorge den Kindern gegenüber gewertet. Ziel ist es, das Verhalten der Eltern und/oder Kinder den sozialen Normen anzupassen und sicherzustellen, dass die Eltern ihrer Fürsorgepflicht nachkommen. Um dieses Ziel zu erreichen, wird die Kontrolle über die Eltern verstärkt, um sie so zur Mitarbeit zu zwingen. Die einzige mögliche Form der Elternbeteiligung ist die Mitwirkung bei Interventionen. Im oben beschriebenen Kontinuum von Leistungen kann fehlende Kooperation zu erhöhter Kontrolle und weiteren (unfreiwilligen) Leistungen führen.

Elternbeteiligung

Ein zentrales Unterscheidungsmerkmal der oben vorgestellten Konzeptionen von Bürgerschaft ist der Grad der Elternbeteiligung. Die deutsche Gesetzgebung gibt Eltern im Bereich präventiver Angebote stärkere Beteiligungsmöglichkeiten als die englische. Sobald aber eine Kindeswohlgefährdung vorliegt, ist in beiden Ländern die Kooperation von Eltern nicht notwendig, da das Kindeswohl im Mittelpunkt steht.

Englische politische Veröffentlichungen thematisieren zunehmend die Schwierigkeiten von Elternbeteiligung, wie z.B. das Fehlen von Kompetenzen und notwendigem Wissen auf Seiten der Eltern. Eltern können dabei auf zweierlei Weise unterstützt werden:

a) Intressenvertretung: Ein Beistand bereitet die Eltern auf das Treffen mit dem Jugendamt oder dem Gericht vor, ermittelt ihre Wünsche und hilft ihnen, diese bei dem Treffen zu verbalisieren.

b) Familiengruppenkonferenz (Family Group Conference, FGK): Während einer FGK werden die Bedenken des Jugendamts vorgetragen und die Familie hat dann Zeit, selbstständig eine Lösung dafür zu finden.

Beide Ansätze werden in Midcity bisher nur ansatzweise umgesetzt.

In Deutschland werden die Schwierigkeiten der Elternbeteiligung weder von den politischen Veröffentlichungen noch von den InterviewteilnehmerInnen thematisiert. Elternrechte sind in Deutschland stärker gesetzlich verankert als in England. Ihre Umsetzung stößt aber oft auf Hindernisse:

- Eltern müssen wissen, dass sie das Recht haben, Massnahmen zu beantragen.
- Sie müssen wissen, welche Maßnahmen angeboten werden.
- Das Jugendamt wird in der öffentlichen Wahrnehmung oft mit Inobhutnahme in Verbindung gebracht, was Eltern davon abhalten kann, Hilfen zu beantragen.

Damit Elternbeteiligung Sinn macht, ist es wichtig anzuerkennen, dass ein Teil der Eltern Hilfe braucht, um sich überhaupt beteiligen zu können. Die Einführung von Beiständen und FGK hat sich dabei als hilfreich erwiesen. Eltern sollten eine klare Vorstellung davon haben, inwieweit eine Beteiligung möglich ist. Die englische Rhetorik von Partnerschaft ist dabei wenig hilfreich, da sie ein höheres Maß an Beteiligung suggeriert, als tatsächlich möglich ist. Hier ist die klare Trennung von Prävention und Kinderschutz, wie sie in Deutschland existiert, von Vorteil.

Zusammenfassung

Dieser Forschungsbericht fasst die Ergebnisse eines Forschungsprojekts zusammen, bei dem im Kontext der Modernisierung sozialer Dienste untersucht wurde, wie Eltern in politischen Veröffentlichungen, organisationsinternen Dokumenten und durch SozialarbeiterInnen in einem englischen und deutschen Jugendamt dargestellt werden. Die hier vorgestellten Ergebnisse sind zwangsläufig selektiv. Die Doktorarbeit und die daraus entstandenen Veröffentlichungen enthalten eine detailliertere Analyse und Auswertung.

Die Ergebnisse dieser Studie deuten darauf hin, dass „Bürgerschaft“ kein eindimensionales Konzept ist. Für jedes Land wurden fünf verschiedene Konzeptionen von Bürgerschaft entwickelt. Dabei handelt es sich um Idealtypen, die Politikern, Führungskräften und SozialarbeiterInnen als „diskursive Ressourcen“ zur Verfügung stehen und auf die diese sich je nach Kontext berufen (einzeln oder in Kombination miteinander).

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass politische Programme, Organisationsstrukturen und Sozialarbeit von den politischen Strukturen und historischen Entwicklungen abhängig sind. Im Kontext der Modernisierung sozialer Dienste wird Bürgerschaft nicht ausschließlich durch das Paradigma der Kundenorientierung bestimmt, sondern durch mehrere miteinander konkurrierende, angefochtene und unterschiedlich kombinierte Konzeptionen.

Die Auswirkungen Neuer Steuerungsmodelle im Jugendamt sind hauptsächlich struktureller und organisatorischer Natur, ohne sich direkt auf das Verhältnis von SozialarbeiterIn und NutzerIn auszuwirken. NPM wurde in Deutschland und England zu unterschiedlichen Zeiten und auf verschiedenen politischen Ebenen aufgegriffen. Zudem unterscheiden sich die politischen Systeme beider Länder erheblich. Trotz dieser Unterschiede werden die Auswirkungen von NPM auf die Sozialarbeit in beiden Ländern ähnlich wahrgenommen: als eine stärkere Standardisierung und Dokumentationsverpflichtung, die auf Kosten der direkten Arbeit mit den Familien geht.

Die Beziehung zwischen SozialarbeiterIn und NutzerIn wird in beiden Ländern hauptsächlich durch das Verständnis von Elternschaft bestimmt. In Deutschland ist Elternschaft ein Rechtsstatus, welcher sowohl die Pflicht umfasst, gut für seine Kinder zu sorgen, als auch das Recht, dabei vom Jugendamt unterstützt zu werden. SozialarbeiterInnen sehen Eltern als Träger dieser Rechte und Pflichten. Im Gegensatz dazu ist Elternschaft in England eine Identität. Im Umgang mit dem Jugendamt werden englische Eltern ausschließlich als Versorger ihrer Kinder wahrgenommen. Dieses geht soweit, dass sie von den SozialarbeiterInnen mit „Mama/Mutti“ und „Papa/Vati“ angesprochen werden.

Ich hoffe, dass die hier entwickelte Typologie sowie der länderübergreifende Vergleich Politikern und SozialarbeiterInnen dabei hilft, ihre Sicht auf die Nutzer sozialer Dienste kritisch zu reflektieren.

Literaturverzeichnis

- Allen, N. (2005⁴) *Making Sense of the Children Act 1989*, Chichester: Wiley.
- Bentley, R., Dobson, A., Grant, M. and Roberts, D. (2002²) *British Politics in Focus*, Ormskirk: Causeway Press.
- Budäus, D. (1998) 'Von der bürokratischen Steuerung zum New Public Management - Eine Einführung', in Budäus, D., Conrad, P. and Schreyögg, G. (Hrsg.) *Management Forschung* 8, Berlin, New York: Walter de Gruyter, S. 1-10.
- Clarke, J. (2005) 'New Labour's Citizens: Activated, Empowered, Responsibilized, Abandoned?' *Critical Social Policy*, Jg. 25, Nr. 4, S. 447-63.
- DoH (1999) *Working Together to Safeguard Children* Department of Health, Neuauflage 2000
- DoH (2000) *Framework for the Assessment of Children in Need and Their Families*, Department of Health, The Stationary Office.
- Evans, T. and Harris, J. (2004) 'Street-Level Bureaucracy, Social Work and the (Exaggerated) Death of Discretion', *British Journal of Social Work*, Jg. 34, Nr. 6, S. 871-95.
- Flynn, N. (1996) 'The United Kingdom' in Flynn, N. and Strehl, F. (Hrsg.) *Public Sector Management in Europe*, Hemel Hempsted: Prentice Hall, S. 50-68.
- Jordan, E. und Sengling, D. (2000) *Kinder- und Jugendhilfe*, Weinheim: Beltz
- KGSt (1997) *Zwischenbilanz zur produktbezogenen Steuerung. Ein Diskussionsbeitrag. Bericht Nr. 12/1997*, Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachung, Köln.
- Lampert, H. und Althammer, J. (2001⁶) *Lehrbuch der Sozialpolitik*, Berlin: Springer.
- Liebig, R. (2001) *Strukturveränderungen des Jugendamts. Kriterien für eine „Gute“ Organisation der öffentlichen Jugendhilfe*, Weinheim: Beltz
- Lister, R., Williams, F., Anttonen, A., Bussemaker, J., Gerhard, U., Heinen, J., Johansson, S., Leira, A., Siim, B., Tobio, C. and Gavanas, A. (2007) *Gendering Citizenship in Western Europe*, Bristol: Policy Press.
- Maas, U. (1991) *Aufgaben Sozialer Arbeit nach dem KJHG*, Weinheim: Beltz
- Newman, J. (2002) 'The New Public Management, Modernization and Institutional Change. Disruptions, Disjunctions and Dilemmas' in McLaughlin, K., Osborne, S. P. and Ferlie, E. (Hrsg.) *New Public Management. Current Trends and Future Prospects*, Abingdon: Routledge, S. 77-91.

- Prime Minister and Minister for the Cabinet Office (1999)
Modernising Government (Cm 4310).
- Schedler, K. und Proeller, I. (2003²) *New Public Management*, Bern: UTB.
- Smith, R. (2005) *Values and Practices in Children's Services*, Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Schnurr, S., Otto, H.-U. and Horn, W. 2001, 'Examining the Effects of New Public Management on Personal Public Services - the Use of Case Vignettes in Qualitative Research Interviews', Paper presented to The Fifth International Research Symposium on Public Management, Barcelona, 9.-11.4.2001.
- Schröder, G. and Blair, T. (1999) *Europe: The Third Way*.
- Wollmann, H. (2000) 'Comparing Institutional Development in Britain and Germany: (Persistent) Divergence or (Progressing) Convergence?' in Wollmann, H. and Schröter, E. (Hrsg.) *Comparing Public Sector Reform in Britain and Germany*, Aldershot: Ashgate, S. 1-26.
- Yin, R. K. (2003³) *Case Study Research*, Thousand Oaks: Sage.

Veröffentlichungen

Lapierre, S. and Bain, K. (2008) Parental responsibility and partnership: Citizenship and Gender in British Children and Families Social Services, in Oleksy, E. H., Petö, A. & Waaldijk, B. (Hrsg.) *Gender and Citizenship in a Multicultural Context*. Frankfurt am Main, Peter Lang Publishers.

Bain, K. (2009) *Modernising Children's Services: Partnership and Participation in Policy and Practice*, in Harris, J. and White, V. (Hrsg.) *Modernising Social Work*. Bristol, Policy Press

