



# Explizit

Fachmagazin Offene Jugendarbeit



In dieser Premiere von *Explizit* - dem Fachmagazin Offene Jugendarbeit - wird das Thema "Qualität und Offene Jugendarbeit" aus verschiedenen Blickwinkeln beleuchtet.

Ausgabe Nr. 1 / Juni 2010

Im Online-Fachmagazin *Explizit* werden Facetten von "jung sein" von ExpertInnen aus Praxis, Forschung, Politik und/oder Verwaltung beleuchtet und insbesondere Blickwinkel, Meinungen und Rückmeldungen von jungen Menschen sichtbar gemacht. Jede Ausgabe steht unter einem bestimmten Themenschwerpunkt - aktuell, fachlich versiert und zukunftsorientiert.

Viel Spaß beim Lesen und Reindenken in die bunte Welt von Jugendlichen und Offener Jugendarbeit wünscht das bOJA-Team!

**In dieser Ausgabe findest du folgende Artikel:**

<b>VORSPIEL: Einführung ins Thema</b> .....	<b>3</b>
Herzlich Willkommen zur Premiere! .....	3
"Qualitätsvolle" Einleitung vom boJA-Vorsitzenden .....	4
<b>FAKTEN: Fachartikel &amp; mehr</b> .....	<b>5</b>
„Tue Gutes und rede darüber“ .....	5
Qualitätsmanagement in der Offenen Jugendarbeit .....	9
<b>BLICKWINKEL: Statements &amp; Kommentare</b> .....	<b>15</b>
Jugendliche Stimmen: HERZ - Kathi aus Wien .....	15
Jugendliche Stimmen: "GAUDE" - Christina aus Kärnten .....	15
PraktikerInnen-Stimmen: Qualität: wer, wie, was und wozu? .....	16
Jugendliche Stimmen: ZEIT - Rosi aus Tirol .....	17
Jugendliche Stimmen: JUGENDADÄQUAT - Marcella aus Vorarlberg .....	18
PartnerInnen-Stimmen: Qualität = methodengerechte Beteiligung .....	19
Jugendliche Stimmen: PERSÖNLICH - Kruno aus Niederösterreich .....	20
Jugendliche Stimmen: RESPEKT - Manuel aus Oberösterreich .....	21
PartnerInnen-Stimmen: Zwischen Austausch, Diskurs und Konfrontation .....	22
Jugendliche Stimmen: AKZEPTIERT - Johanna aus dem Burgenland .....	23
Jugendliche Stimmen: VORBILDER - Denise und Tanja aus der Steiermark .....	24
PraktikerInnen-Stimmen: Qualität liegt im Service an "die Kunden" .....	25
Jugendliche Stimmen: FREIRÄUME - Michael aus Salzburg .....	26
<b>ERFAHRUNGEN: Im Gespräch mit</b> .....	<b>27</b>
... Jugendarbeiterin Sandra Pfoser .....	27
... Abteilungsleiterin im Jugendministerium Elisabeth Ziegler .....	29
... Salzburgs Landesjugendreferenten Wolfgang Schick .....	31
... Jugendarbeiter Fritz Szölgyemi .....	32
... Jugendarbeiterin Isolde Berger und Jugendarbeiter Reinhard Sander .....	34
... Fachbereichsleiter Jugend & Familie Thomas Müller in Vorarlberg .....	36
... Entwicklungspsychologin Eva Dreher .....	38
<b>Impressum</b> .....	<b>40</b>

# VORSPIEL: EINFÜHRUNG INS THEMA

## HERZLICH WILLKOMMEN ZUR PREMIERE!

Stolz präsentieren wir die erste Ausgabe des Online-Magazins Explizit.at. Als innovatives Fachmagazin der Offenen Jugendarbeit widmet sich diese Nullnummer einem sehr wichtigen Thema:

**"Qualität und Qualitätsmanagement in der Offenen Jugendarbeit".**

ExpertInnen aus dem Fachbereich "Qualitätsmanagement", ebenso wie JugendarbeiterInnen aus den Bundesländern, EntscheidungsträgerInnen aus der Verwaltung und insbesondere jugendliche Stimmen kommen in dieser Premiere unseres Magazins schriftlich zu Wort.

Und falls du dich als Leserin bzw. Leser vielleicht fragst, was wir uns dabei gedacht haben, folgende Zitate drücken es ganz gut aus:

### **BLICKWINKEL "WAS"**

*Qualität ist die günstigste Art, sein Geld anzulegen.*

© Aba Assa, Essayistin

### **BLICKWINKEL "WIE"**

*Qualität ist kein Zufall, sie ist immer das Ergebnis angestregten Denkens.*

© John Ruskin, englischer Kunstkritiker, Sozialökonom und Sozialreformer

### **BLICKWINKEL "WOZU"**

*Die Freude an guter Qualität hält länger an, als die über einen günstigen Preis.*

© Michael Sonntag, Dipl. Kommunikationswirt

In diesem Sinne bietet diese Ausgabe Antworten auf und Anregungen zu den vielen Facetten rund um das Thema "Qualität und Offene Jugendarbeit".

Wir freuen uns über Rückmeldungen und Anregungen für weitere Ausgaben - und wenn du Lust hast als AutorIn oder InterviewpartnerIn bei einer zukünftigen Ausgabe mitzuwirken, dann erwarten wir gespannt ein Mail von dir unter [boja@boja.at](mailto:boja@boja.at)

Und nun: Viel Spaß beim Stöbern & Schmökern, beim Nachlesen & Nachdenken!

Mag.a Sabine Liebentritt und Christa Fürchtegott  
als Explizit.at-Redaktionsteam

## "QUALITÄTSVOLLE" EINLEITUNG VOM BOJA-VORSITZENDEN

„Wie viele Jugendliche kommen denn eigentlich zu euch ins Jugendzentrum? .... So im Durchschnitt? ... Was war denn bisher eure maximale Besucheranzahl ...?“

Diese und ähnliche Fragen werden liebend gern von Erwachsenen aus allen möglichen Verantwortungsbereichen (PolitikerInnen, Personen, die in anderen Bereichen der Jugendarbeit tätig sind, SystempartnerInnen usw) und vielleicht auch von euch, liebe Leserin und lieber Leser gestellt.

Ich bin seit mehr als sieben Jahren Leiter eines großen Jugendzentrums in Innsbruck und frage mich was ihr von einer Antwort auf diese Fragen habt? Mögliche Antworten auf die Frage nach dem "wie viel" sind 25, 40, 60 oder gar 100!! Und nun, was leitet ihr davon ab? Etwa gar die Qualität der Arbeit im Jugendzentrum?

Deine Antwort auf diese Frage lautet JA?

Dann ist die nachfolgende Information vor dem Genuss der Lektüre hier im Explizit.at wichtig:

*Einrichtungen, die Offene Jugendarbeit umsetzen, sind Unternehmen im sozialen Handlungsfeld und haben in vielen Fällen bereits selbst auferlegte Qualitätsstandards, die sie anstreben bzw. bereits erfüllen. Und dabei spielen BesucherInnenzahlen eine untergeordnete Komponente, die erst in den komplexen Zusammenhängen von Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität zum Tragen kommt.*

*boJA will in nächster Zeit das Engagement in den einzelnen Einrichtungen unterstützen und die Qualitätsdiskussion vorantreiben, um die Offene Jugendarbeit in Österreich insgesamt zu stärken. Ziel ist es, einen bundesweiten Leitfadens für Qualitätssicherung und -management für die Offene Jugendarbeit zu entwickeln, der jedermann und -frau zur Verfügung stehen wird. Und jetzt: Viel Vergnügen mit der vorliegenden Nullnummer unseres Online-Magazins Explizit.at.*

Deine Antwort auf die Frage lautet NEIN?

Dann wünsche ich euch viel Vergnügen mit der Lektüre des vorliegenden Explizit.at und freue mich auf einen spannenden Qualitätsentwicklungsprozess in der Offenen Jugendarbeit in Österreich. Der Vorstand der boJA ist von der enormen Wichtigkeit dieses teilweise mühsamen Prozesses überzeugt und wird diesen in nächster Zeit tatkräftig fortsetzen. Wir lassen von uns hören.

Mit qualitätvollen Grüßen

Lukas Trentini

Vorsitzender boJA-Bundesweites Netzwerk Offene Jugendarbeit

[lukas.trentini@bojat.at](mailto:lukas.trentini@bojat.at)

# FAKTEN: FACHARTIKEL & MEHR

## „TUE GUTES UND REDE DARÜBER“

Von Marko Szlapka

**Qualität in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit muss nicht nur praktiziert, sondern auch kommuniziert werden.**

Was nützt die beste pädagogische Arbeit in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit, wenn sich zwar die pädagogischen Fachkräfte und die jungen Menschen über Angebote und deren Qualität verständigen bzw. die Kinder, Jugendlichen und jungen Erwachsenen durch ihre aktive Teilnahme oder auch Verweigerung diese mitbestimmen, die Entscheidungsträger in Politik und Verwaltung aber immer noch der Meinung sind, in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit würde nur am Kicker oder Tresen gestanden und getratscht werden. Spätestens bei der nächsten Beratung über Prioritäten im Haushalt und der Suche nach Einsparmöglichkeiten stehen die Finanzierung und damit das Angebot der Offenen Kinder- und Jugendarbeit wieder zur Disposition. Dabei reicht es auf Dauer nicht aus, die Qualität der Offenen Kinder- und Jugendarbeit nur durch die Vorstellung einzelner Angebote der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in Richtung Entscheidungsträger zu kommunizieren, zum Beispiel durch Programmhefte, Presseberichte oder auch Einladungen zu einzelnen Veranstaltungen und/oder Angeboten, vielmehr ist es erforderlich, in einen kontinuierlichen Dialog über Ziele und Zielerreichung einzutreten.

### **Zielvorgaben für die Offene Kinder- und Jugendarbeit**

Jede ernstzunehmende Förderung der öffentlichen Hand verbindet die Zielsetzungen einer Förderung mit den zur Verfügung gestellten Ressourcen. Eine fachlich-inhaltliche Diskussion ohne Einbeziehung der Ressourcen ist genauso unsinnig wie eine ressourcenorientierte Diskussion ohne Einbeziehung von fachlichen Leistungszielen. Dies gilt auch dann, wenn wir in der Praxis häufig auf zwei getrennte Diskussionen treffen: zum einen auf die finanzielle und organisatorische und zum anderen auf die inhaltliche und fachliche Diskussion.

Die erste Diskussion bezieht sich dabei auf Fragen nach der sachgerechten und ordnungsgemäßen Verwendung der Fördermittel. Es wird also darüber diskutiert, wie viele Einrichtungen und Dienste gefördert werden, wie viele Fachkräfte in welchem Umfang beschäftigt sind und gegebenenfalls noch welche Ausstattung erforderlich ist. Es ist also eine Diskussion, die sich weitgehend auf die Strukturmerkmale der Offenen Kinder- und Jugendarbeit und damit auf die Strukturqualität bezieht. Im Mittelpunkt der zweiten Diskussion stehen die inhaltlichen Debatten über Zielgruppen, konkrete Angebote, die Nachfrage sowie der Erfolg der Angebote. In dieser Diskussion geht es weitgehend um Ergebnisse der Offenen Kinder- und Jugendarbeit und damit um die Ergebnisqualität. Erst durch die Verbindung beider Diskussionen ergibt sich ein umfassendes Bild der Förderung Offener Kinder- und Jugendarbeit durch die öffentliche Hand und damit die Möglichkeit, auch über notwendige Prozesse in der Arbeit zu diskutieren, also auch über die Prozessqualität.

In einem komplexen Handlungsfeld wie der Offenen Kinder- und Jugendarbeit werden sich Zielvorgaben auf sehr unterschiedliche Ebenen beziehen. Solche Ebenen können unter anderem sein:

- Zuwendungen und/oder Beauftragungen im Hinblick auf Träger bzw. Einrichtungen, zum Beispiel in Form einer institutionellen Förderung einzelner Einrichtungen oder spezifischer Angebote der Offenen Kinder- und Jugendarbeit.
- Die Definition von Kontexten, an denen sich Träger und Einrichtungen zu orientieren haben, zum Beispiel Interkulturalität, Gender Mainstreaming oder auch die Vorgabe, eine hauptamtliche Fachkraft einzustellen.
- Die Bestimmung von einzelnen Leistungen und Diensten, die es im Sinne einer Angebotsstruktur für die jungen Menschen vorzuhalten gilt, zum Beispiel in Form von Beratungsangeboten, Ferienfreizeiten oder auch spezifischen Öffnungszeiten.
- Auf die Erreichung von Ergebnissen im Sinne der Unterstützung von Lebenslagen; zum Beispiel Hilfen für junge Menschen mit einer Zuwanderungsgeschichte.

Im Sinne einer zielorientierten Steuerung von Leistungen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit bietet es sich daher an, wenn die Verantwortlichen der öffentlichen Hand (Politik und Verwaltung) gemeinsam mit denen in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit (Träger und Fachkräfte) die folgenden vier Fragen versuchen zu beantworten:

- Ergebnisse und Wirkungen: Welche Ergebnisse bzw. Wirkungen erhoffen wir uns von der Offenen Kinder- und Jugendarbeit?
- Leistungsumfang: In welchem Umfang sollen Leistungen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit zur Verfügung stehen?
- Prozesse und Strukturen: Welche Prozesse wollen wir anstoßen und welche Strukturen sollen durch die Förderung entstehen?
- Ressourcen: Welche Ressourcen wenden wir als öffentliche Hand auf, um diese Ziele zu erreichen?

Diese Verständigung über Ziele, Indikatoren und Leistungskennzahlen sollte idealtypisch sowohl auf der jeweiligen Landesebene als auch auf der Ebene der Städte und Gemeinden erfolgen. Sie bildet die Grundlage für eine Qualitätssichernde Leistungssteuerung in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit.

### **Zielvereinbarungen als Grundlage der Leistungssteuerung**

Ausgangspunkt einer jeden Leistungssteuerung ist eine Zielvereinbarung zwischen den beteiligten Institutionen. Zielvereinbarungen können dabei grundsätzlich sehr unterschiedliche Funktionen erfüllen. In der Praxis haben sich die folgenden sieben Grundfunktionen als die häufigsten Zielsetzungen herausgestellt:

- Steuerungsfunktion: Es sollen Vorstellungen zu den Zielen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit entwickelt werden, ohne dass die zu deren Erreichung notwendigen Entscheidungen, Handlungen und Arbeitsschritte im Einzelnen vorgegeben werden.

- Soll-Ist-Vergleich: Die Zielerreichung soll mit Hilfe eines Soll-Ist-Vergleichs transparent und für die Beteiligten nachvollziehbar werden. Es dürfen also nur Ziele vereinbart werden, deren Erreichen auch nach nachvollziehbaren Kriterien beurteilt werden kann.
- Einrichtungsentwicklungsfunktion: Durch Zielvereinbarungen zwischen Land / Kommunen und Trägern oder auch Trägerzusammenschlüssen können Perspektiven entwickelt und eine potentialadäquate Weiterentwicklung für die Offene Kinder- und Jugendarbeit aufgezeigt werden.
- Soziale Funktion: Gemeinsam erarbeitete, besprochene und vereinbarte Ziele stärken Loyalität und Vertrauen zwischen der Verwaltung / Politik sowie den geförderten Einrichtungen und Trägern der Offenen Kinder- und Jugendarbeit.
- Koordination: Durch Zielvereinbarungen sollen Doppelarbeit und Reibungsverluste verschiedener Einrichtungen und Träger der sozialen und kulturellen Arbeit verhindert werden. Für die Leistungserbringer in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit bedeutet dies eine klare Auftragslage und ein transparenter (objektiver) Nachweis der Zielerreichung.
- Motivationsfunktion: Durch die gemeinsame Vereinbarung von Zielen (keine reine Vorgabe durch Verwaltung und/oder Politik) soll die Motivation erhöht und die Fachlichkeit von Trägern und Einrichtungen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit gestärkt und gefördert werden.
- Führungsfunktion: Die Zusammenarbeit zwischen Land / Gemeinden / Städte als Zuschussgeber sowie den Trägern und Einrichtungen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit als Förderempfänger soll sich verändern, indem die Träger und Einrichtungen größere Freiräume bei der Gestaltung von Arbeitsprozessen und dem Einsatz der Ressourcen erhalten.

Erst durch eine offene Diskussion dieser Zielsetzungen kann Misstrauen gegenüber einer Leistungssteuerung in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit begegnet werden, besonders wenn nach jahrelanger erfolgter Förderung plötzlich ein solches Anliegen formuliert wird.

### **Dialog über die Offene Kinder- und Jugendarbeit**

Generell lässt sich zwischen drei Funktionen eines Dialoges zur Offenen Kinder- und Jugendarbeit unterscheiden. Bei der Initiierung eines solchen Dialoges sollte daher geklärt werden, welche dieser Funktion angestrebt wird. Je komplexer die angestrebte Funktion ist, umso aufwendiger ist das mit dem Dialog verbundene Verfahren.

**Informationsfunktion:** In diesem Falle dient der Dialog lediglich der Information, welche Leistungen von der Offenen Kinder- und Jugendarbeit erbracht werden, und dem Nachweis, dass die Förderung sachgemäß verwendet wurde. Zum Beispiel erstellen die geförderten Einrichtungen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit einen Jahresbericht und weisen durch Verwendungsnachweise die ordnungsgemäße Mittelverwendung nach.

**Dialogfunktion:** Der Dialog dient nicht nur dem Nachweis der Leistungserbringung sowie der ordnungsgemäßen Mittelverwendung, sondern dient gleichzeitig auch noch dem mehr oder weniger geregelten Austausch zwischen Verwaltung / Politik und den geförderten Trägern und Einrichtungen über Meinungen, Beschwerden und Einschätzungen zur Leistungserbringung. Zum Beispiel erfolgt dies in Form eines Jahresgespräches zwischen den beteiligten Institutionen.

**Kooperationsfunktion:** Im Rahmen der Kooperationsfunktion bildet der Dialog die Grundlage für ein gemeinsames Handeln von Verwaltung / Politik sowie den geförderten Trägern und Einrichtungen in einem genau bestimmten fachlichen und organisatorischen Kontext zur Bewertung und Steuerung von Leistungen. Dies würde bedeuten, dass gemeinsame Ziele im Hinblick auf die Ergebnisse, Leistungen, Prozesse und Ressourcen vereinbart, die für eine Beurteilung der Zielerreichung notwendigen Indikatoren und Leistungskennzahlen definiert und dann auf der Grundlage der Ergebnisse des Dialoges über Schwerpunkte und gegebenenfalls Veränderungen in der Leistungserbringung entschieden wird.

### **Initiierung eines Dialoges**

Bei der Initiierung eines Qualitätsdialoges zur Steuerung der Offenen Kinder- und Jugendarbeit wird sich mit den folgenden Problemen auseinanderzusetzen sein:

- Aufgrund der Vielfalt von Trägern, Methoden und damit auch Angeboten in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit fällt es vielfach schwer, zu einheitlichen Definitionen und Beschreibungen von leistungsbezogenen Indikatoren und Kennzahlen zu gelangen. Stattdessen konzentriert man sich nur auf die Beschreibung von Arbeitsstrukturen und auf die damit verbundene ordnungsgemäße Mittelverwendung.
- Mit Verweis auf das satzungsgemäße Eigenleben und die Autonomie der Träger Offener Kinder- und Jugendarbeit, welche scheinbar im Widerspruch zu einer Planung und Steuerung des Leistungsbereiches stehen, werden entsprechende Ansätze eines Qualitätsdialoges verhindert.
- Den zuständigen öffentlichen Stellen fehlen vielfach die Ressourcen für eine systematische Entwicklung, Durchführung und Auswertung von Qualitätsdialogen zur Steuerung der Offenen Kinder- und Jugendarbeit.

Die vorangestellten Ausführungen haben bereits deutlich gemacht, dass die Entwicklung eines Qualitätsdialoges zur Steuerung der Offenen Kinder- und Jugendarbeit keine Aufgabe darstellt, die die öffentliche Verwaltung alleine durchführen kann. So ist eine enge Abstimmung mit der Politik (im Sinne der Vorgaben für die Offene Kinder- und Jugendarbeit) als auch mit den Trägern, Einrichtungen und Fachkräften (im Sinne der operativen Umsetzung im Handlungsalltag der Offenen Kinder- und Jugendarbeit) erforderlich.

Ein funktionierender Qualitätsdialog für die Offenen Kinder- und Jugendarbeit wird immer drei unterschiedliche Ebenen tangieren:

- Die Einrichtungs- oder auch Handlungsebene (örtliche Fachkräfte und Einrichtungen),
- die Planungs- und Organisationsebene (Träger, Verbände, Dachverbände),
- und die Steuerungs- und Entscheidungsebene (Politik und Verwaltung).

Auch wenn in machen Fällen der Eindruck entsteht, ein entsprechender Qualitätsdialog würde nur zwei dieser Ebenen oder nicht alle Akteure auf der jeweiligen Ebene betreffen, ist dies irreführend. Bei näherer Betrachtung wird nämlich deutlich, dass in solchen Fällen Akteure in versteckter Form mitwirken und sich damit der offenen Diskussion über Ziele, Ressourcen, Regeln und Kultur der Offenen Kinder- und Jugendarbeit entziehen.



### Literaturtipp!

Weitere Hinweise, Anregungen und Praxisbeispiele finden sich unter anderem in:

Ulrich Deinet, Marco Szlapka und Wolfgang Witte: Qualität durch Dialog. Bausteine kommunaler Qualitäts- und Wirksamkeitsdialoge. Wiesbaden 2008

## QUALITÄTSMANAGEMENT IN DER OFFENEN JUGENDARBEIT

Von Klaus Gregorz

### Schicksal oder Chance?

Die Debatte rund um Qualität, Standards & Co. ist in der Offenen Jugendarbeit angelangt und sie schickt sich an, einen - zumindest im Großteil Österreichs - inhaltlich wie organisatorisch inkohärenten, von regionalen und lokalen Erfahrungen und Interessen geprägten Bereich der Sozialen Arbeit zu erfassen und auf dieselben Wege und Irrwege zu führen wie schon andere Bereich der Sozialen Arbeit davor. In der Steiermark läuft seit dem Jahr 2007 eine vom Landesjugendreferat Steiermark ausgerufenen und finanzierte Qualitätsoffensive mit dem Ziel, Inhalte, Abläufe und Strukturen in der Offenen Jugendarbeit zu optimieren, und der Steirische Dachverband der Offenen Jugendarbeit wurde beauftragt, sich als Fachstelle und Vertretung der AkteurInnen aktiv an dieser Entwicklung zu beteiligen. Diese Form der Einbeziehung der von Qualitätsentwicklungsprozessen „Betroffenen“ war und ist eher die Ausnahme als die Regel und birgt eine Vielzahl sowohl an Möglichkeiten als auch Herausforderungen für alle Beteiligten.

Und nun macht sich auch die bOJA als Bundesnetzwerk der Offenen Jugendarbeit daran, österreichweite Qualitätsstandards in der Offenen Jugendarbeit zu entwickeln. Entsprechend ihrer Verfassung als „Verein der Vereine“ tut sie dies zunächst vornehmlich bottom up über regionale Diskursgespräche und läuft damit Gefahr, letztendlich entweder beim kleinsten gemeinsamen Nenner zu landen oder aber auf basisdemokratischem Weg das Rad ein weiteres Mal zu erfinden. Um diese - wenn auch aus unterschiedlichen Gründen - wohl wenig zufriedenstellenden Szenarien zu vermeiden, wird es einen klugen Mix aus Berücksichtigung von Partikularinteressen einerseits und klaren inhaltlichen und strukturellen Vorgaben andererseits brauchen.

Vor diesem Hintergrund möchte ich im Folgenden der Frage „Qualitätsmanagement in der Offenen Jugendarbeit: Schicksal oder Chance“ ein Stück weit nachgehen. Dabei werde ich zunächst ganz kurz die Hintergründe der Debatte rund um Qualität und Qualitätsstandards in der Sozialen Arbeit ausleuchten, dann einige der möglichen Irrwege beschreiben und zuletzt eventuell gangbare Wege skizzieren, denn eines ist klar: Die Qualitätsdebatte ist da und Davonlaufen gilt nicht.

## Qualität in der Sozialen Arbeit

*„Die seit einigen Jahren immer umfassender und drängender werdende Qualitätsdebatte in der Sozialen Arbeit provoziert Reaktionen und Gefühle unterschiedlichster Art, von kritisch-abgrenzenden Hinweisen (...) über die Meinung, die Debatte sei Ausdruck eines oberflächlichen und vergänglichen Zeitgeistes, bis hin zu einer euphorisch anmutenden Betriebsamkeit, bei der bisweilen die Hoffnung aufscheint, man habe mit dem Qualitätsbegriff nun endlich den ersehnten Zauberschlüssel zur ultimativen Qualifizierung der Sozialen Arbeit gefunden“.* (Joachim Merchel: Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit. Juventa Verlag. Weinheim und München. 2. Auflage 2004. S.14)

Ohne hier auf die Umstände und Bedingungen des „Überschwappens“ des Diskurses um Qualität, Qualitätsstandards, Plan-, Mess- und Überprüfbarkeit etc. aus Industrie und Dienstleistung in den Bereich der Sozialen Arbeit näher einzugehen, erscheint es zunächst doch sinnvoll, einige - sorgsam voneinander zu unterscheidende - Faktoren zu benennen, die zur Verbreitung der Qualitätsdiskussion in der Sozialen Arbeit beigetragen haben und weiter beitragen werden:

- Fachlich - inhaltliche Faktoren

Ein wesentlicher Anstoß zur laufenden Qualitätsdebatte geht zurück auf die *„Forderung nach Bewertung der fachlichen Arbeit und nach Behebung arbeitsfeldspezifischer Mängel sowie die Forderung nach verbesserter Legitimation Sozialer Arbeit durch Nachweis von ‚Wirksamkeit‘“.* (Merkel. A.a.O. S. 15)

Denn tatsächlich ist es wohl so, dass in vielen Bereichen Sozialer Arbeit nicht ganz unbegründete Fragen nach dem Verhältnis von Aufwand und Wirksamkeit, nach der Angemessenheit von Konzepten und Methoden oder nach der Erfüllung der schlichten Forderung, „keinen Schaden anzurichten“ gestellt wurden und werden, was auf dieser Ebene einer bereitwilligen Übernahme einer an sich von außen herangetragenem Qualitätsdebatte durchaus förderlich war und ist.

Und aus diesem Blickwinkel ist an einer Nutzbarmachung von erprobten Begrifflichkeiten und Methoden auch nichts auszusetzen, soweit diese sich nicht in der bloßen Übernahme betriebswirtschaftlich-technischer Instrumentarien erschöpft, sondern auch deren offensive Adaptierung entsprechend den Notwendigkeiten und Gegebenheiten Sozialer Arbeit mit einschließt.

- Verwaltungstechnische Faktoren

*„Die vorliegenden Konzepte zur Qualitätssicherung und die damit einhergehenden Steuerungsmodelle beanspruchen, die Prinzipien der modernen flexiblen Betriebsführung auf soziale Organisationen zu übertragen. Die sozialen Dienstleistungen sollen durch Verschlankung der Verwaltung und flexible Steuerung aller vorhandenen Ressourcen qualitativ anspruchsvoller = besser werden, und sie sollen sich rechnen = billiger werden.“* (Rose in: Widersprüche. Zeitschrift für sozialistische Politik im Bildungs-, Gesundheits- und Sozialbereich. Heft 61: Abgeschaut und mitgebaut? Zum Einzug des Qualitätsmanagements in die Soziale Arbeit. <http://www.widersprueche-zeitschrift.de/article731.html>)

Ein weiterer Faktor, der zur Verschärfung der Qualitätsdebatte wesentlich beiträgt, betrifft die Veränderung der ökonomischen Rahmenbedingungen insgesamt sowie die damit einhergehenden Debatten über die Rolle des Staates, insbesondere der Hinterfragung von dessen sozialstaatlichen Funktionen.

Der in diesem Zusammenhang zunehmende Einzug betriebswirtschaftlicher Kategorien in die öffentliche Verwaltung (Stichwort: „Neue Verwaltungssteuerung“) ist es, der die Debatte rund um Standards, Dienstleistungsqualität, Produkt- und KundInnenorientierung etc. auf Seiten der Sozialverwaltungen wohl entscheidender vorantreibt als fachlich-inhaltliche Überlegungen und nicht selten sind es kritische Prüfberichte diverser Rechnungshöfe, die Prozesse der Strukturierung und Standardisierung sozialer Leistungen einleiten.

- Gesetzliche Faktoren

Auf der Ebene von (Sozial-) Gesetzen und Verordnungen finden diese Entwicklungen schließlich ihren Niederschlag sozusagen „schwarz auf weiß“, und zwar bestenfalls in Form von Worthülsen oder aber in Form kleinteiliger „Produktkataloge“, in denen versucht wird, soziale Wirklichkeiten in ein Korsett von Struktur- und Ablaufschemata zu zwängen, Menschen in genormte und ausdifferenzierte „Zielgruppen“ einzuteilen, die dann als „KundInnen“ vorgefertigte „soziale Dienstleistungen“ in Anspruch nehmen dürfen (oder müssen).

### **Wege und Irrwege**

Als nächstes wollen wir einen Blick auf die bestehenden Landschaften von Standards & Co. werfen und uns ansehen, wie andere Bereiche Sozialer Arbeit mit der Qualitätsdebatte umgehen und umgegangen sind, welche Wege sie beschritten bzw. auf welchen Irrwegen sie sich mitunter auch verlaufen haben. Hierbei sollte es sich durchaus als Vorteil erweisen, dass die Offene Jugendarbeit mit der Übernahme der Qualitätsdebatte relativ „spät dran“ ist und somit nicht jeden Fehler wiederholen muss, den andere schon gemacht haben. Einige dieser „Wege und Irrwege“ möchte ich hier benennen und kurz beschreiben:

### **Verweigerung oder Kooperation**

In den 1990er Jahren versuchten viele AkteurInnen und Organisationen, sich der aufkommenden Qualitätsdebatte mit dem Argument zu entziehen, „Soziale Arbeit sei vor allem Beziehungsarbeit und ließe sich generell nicht messen“ und mussten dann in der Regel zur Kenntnis nehmen, dass Kriterien und Standards von Gesetzgebern und Verwaltungsbehörden eben ohne Beteiligung der Betroffenen formuliert wurden.

In vielen Fällen kamen die AkteurInnen jedoch gar nicht in die Verlegenheit, über Art und Umfang ihrer Kooperationsbereitschaft nachzudenken, sondern wurden ganz einfach vor vollendete Tatsachen gestellt, wie etwa im Behinderten- und im Jugendwohlfahrtsbereich in der Steiermark oder im Bereich der Arbeitsmarktförderung österreichweit.

Hier bildet die schon beschriebene Einbindung des Steirischen Dachverbandes der Offenen Jugendarbeit bei der „Qualitätsoffensive“ des Landesjugendreferates eine ungleich bessere Ausgangsbasis, ebenso wie die Situation der bOJA, die die Debatte im österreichischen Kontext von sich aus aufgreift und vorantreibt und somit in der Lage sein sollte, mit Trägerorganisationen und Gemeinden sowie mit Landes- und Bundesbehörden in Augenhöhe kommunizieren zu können - eine Chance, die es jedenfalls zu nützen gilt!

## Versäulung von Angeboten, Zielgruppen und Arbeitsfeldern

Verwaltungsbehörden, die Qualitätsstandards und Leistungskataloge gänzlich oder zumindest vorwiegend aus ihrem Blickwinkel formulieren, neigen naturgemäß dazu, diese an bestehende Verwaltungsabläufe anzupassen und etwa entlang von Abteilungs- oder Zuständigkeitsgrenzen, Budgetansätzen etc. zu denken und zu agieren. Dadurch ergibt sich beinahe zwangsläufig eine Tendenz zu „Versäulungen“ sowohl inhaltlicher als auch organisatorischer Art, die nur allzu oft quer zu Lebenswelten und realen Abläufen in der Erbringung sozialer Dienstleistungen liegen.

So umfasst etwa die DVO zum Steirischen JWG (Durchführungsverordnung zum Steirischen Jugendwohlfahrtsgesetz - Links dazu am Ende des Beitrags) 24 exakt ausformulierte und mit einer Preisliste hinterlegte „Leistungen“ oder „Produkte“ und die AkteurInnen vor Ort stehen tagtäglich vor der Herausforderung, auf jeden einzelnen „Fall“ eines dieser „Produkte“ anzuwenden, denn daneben gibt es nichts - das Entwickeln individueller, möglichst passgenauer Angebote ist nicht (mehr) vorgesehen. In der Durchführungsverordnung zum Steirischen Behindertengesetz sind es exakt 32 Produkte samt Preisliste.

Diese Systeme erweisen sich dann in der Praxis nur allzu oft als schlicht nicht umsetzbar oder als Einladung zu diversen Trickereien - und nicht selten sind sie auch noch wahre Kostentreiber. Aus letzterem Grund (und nicht etwa aus fachlich-inhaltlichen Überlegungen) wurde z. B. dem Grazer Jugendamt seitens der zuständigen Fachabteilung des Landes Steiermark vertraglich zugestanden, die DVO zum Steirischen JWG mit 01.01.2010 vorerst für drei Jahre auszusetzen, folgerichtig verbunden mit einem (Quasi-) Einfrieren des Budgets - was angesichts einer jährlichen Ausgabensteigerung von 15 - 20% seit Einführung im Jahr 2005 sogar durchaus verständlich ist.

Ebenso werden in rein verwaltungslogisch gedachten und aufgestellten Qualitätssystemen die „KundInnen“ oftmals in ausdifferenzierte „Zielgruppen“ und „Teilzielgruppen“ eingeteilt, die dann je nach Problemlage unterschiedlichen Abteilungen, Ämtern und Dienstleistern zuzuordnen sind, was sich als ebenso realitätsfern wie kostentreibend herausstellen kann, wenn etwa eine fünfköpfigen Familie einen „Rattenschwanz“ von bis zu zehn HelferInnen aus unterschiedlichen Abteilungen privater und öffentlicher „Leistungserbringer“ hinter sich her zieht, was - im besten Fall - zu intensiven Vernetzungstätigkeiten Anlass gibt (hinterher, versteht sich).

Als eine andere Art der „Versäulung“ erscheint mir der - nicht zuletzt seitens der Sozialwissenschaften betriebene - Diskurs rund um ein eigenständiges, von anderen Bereichen Sozialer Arbeit mit Jugendlichen zu unterscheidendes *Arbeitsfeld Offene Jugendarbeit* mit eigenen Arbeitsprinzipien, Methoden und Angebotsformen. Dabei wird zuweilen der Eindruck erweckt, als wären Prinzipien wie Bedürfnisorientierung, Diversität, Niederschwelligkeit & Co. oder Methoden wie Mobile Jugendarbeit, Gruppen- und Projektarbeit gerade dort neu entwickelt worden und nicht längst als Instrumentarien Sozialer Arbeit insgesamt definiert und beschrieben. Von daher wird man bei der Formulierung von Qualitätsstandards auch seitens der bOJA gut beraten sein, das Rad nicht nochmals neu zu erfinden, sondern auf Bestehendem aufzubauen und allenfalls einige wenige, speziell in der Offenen Jugendarbeit entwickelte Angebotsformen und Settings zum bestehenden Kanon an Qualitätsstandards der Sozialen Arbeit hinzuzufügen, frei nach dem Motto: So allgemein wie möglich, so speziell wie nötig. Ebenso wird übrigens die Definition eines eigenen „Berufsbildes“ für MitarbeiterInnen der Offenen Jugendarbeit eher zur Schaffung einer weiteren künstlichen Grenzlinie („Wir machen keine Beratung, wir sind ja keine SozialarbeiterInnen“) denn zur Hebung der Qualität der Arbeit beitragen.

## **Soziale Arbeit in Sozialen Räumen**

Derartigen Entwicklungen konträr gegenüber steht ein (zugegebenermaßen auch nicht ganz neuer) ganzheitlicher Ansatz, der weder Leistungs- und Produktkataloge „vorhält“ noch Zielgruppensplitting betreibt und auch keine „Arbeitsfelder“ und „Berufsbilder“ voneinander abgrenzt, sondern in regionalen Kategorien denkend, unter Einsatz von multiprofessionellen Teams, unter Einbeziehung aller relevanten AkteurInnen und nach dem One-Desk-Prinzip vor Ort individuelle und passgenaue Angebote entwickelt.

Dieser viel zitierte und wenig gelebte sozialräumliche oder lebensweltorientierte Ansatz in der Sozialen Arbeit steht derzeit im Verantwortungsbereich des Grazer Jugendamtes auf dem Prüfstand und wird, wenn die gesteckten Ziele erreicht werden, wohl in anderen steirischen Bezirken NachahmerInnen finden (und sei es nur aus Kostengründen) - womit wir dann ein schönes Beispiel hätten, wie die Verwaltungspraxis die Verwaltungslogik auszuhebeln in der Lage ist und Soziale Arbeit wieder dorthin zurückkehrt, wo sie herkommt, nämlich in die Lebenswelt der Menschen.

Für die Offene Jugendarbeit ist dieser Pilotprozess in Graz insofern von Interesse, als sich in dieser Aufstellung eine Unterscheidung von „Arbeitsfeldern“ - hier Jugendwohlfahrt, dort Offene Jugendarbeit - natürlich endgültig erübrigt, ist es doch dann ganz egal, ob ein Freizeit- oder Lernbetreuungsangebot oder ein siedlungsbezogenes Sportangebot aus diesem oder jenem Budgetansatz finanziert wird. Vielmehr werden die Grazer Jugendzentren mittelfristig gut beraten sein, sich als Teil einer regional organisierten öffentlichen sozialen Infrastruktur zu begreifen und sich im Rahmen der multiprofessionellen Sozialraumteams aktiv in die regionale Angebotserstellung einzubringen, denn ansonsten werden sie früher oder später wohl die Frage nach ihrer Legitimation gestellt bekommen.

Der Steirische Dachverband der Offenen Jugendarbeit wird diesen Prozess in Graz aufmerksam beobachten und parallel dazu im Rahmen der „Qualitätsoffensive“ konsequent darauf hinwirken, den Fokus in Planung, Finanzierung und Umsetzung weg von der Einrichtungs- oder Angebotsebene hin auf eine regionale Ebene zu lenken sowie einem einengenden „Arbeitsfeldblick“ einen umfassenderen Blick auf den Bereich „Soziale Arbeit mit Jugendlichen in der Region“ entgegenzusetzen.

Letzteres wird ja in der Realität bereits gelebt, zumal z. B. die meisten mobilen Angebote (wie Streetwork) für Jugendliche in der Steiermark von Gemeinden, Sozialhilfeverbänden oder der Suchthilfe (!! ) und nicht etwa von der Jugendwohlfahrt oder gar der Offenen Jugendarbeit beauftragt und finanziert werden. Andererseits wird in Graz Jugendstreetwork traditionell und budgetansatzbedingt aus dem Topf der Offenen Jugendarbeit finanziert, und zwar in etwa in der Höhe wie alle Grazer Jugendzentren zusammen. Wer hier noch Arbeitsfelder abgrenzen will, der muss schon ganz genau hinschauen.

## **Qualitätsmanagementsysteme oder small is beautiful**

Eine weitere und zudem überaus kostspielige Falle, in die in der Vergangenheit vor allem große private Anbieter Sozialer Dienstleistungen getappt sind, ist die Übernahme von Qualitätsmanagementsystemen aus der Industrie, die entweder gar nicht oder nur sehr unzureichend auf die Gegebenheiten der Sozialen Arbeit abgestimmt waren. Dies lag und liegt u.a. auch deshalb nahe, als ja auch die öffentliche Verwaltung dabei ist, derartige Systeme (und zwar europaweit) zu implementieren, sodass zumindest in manchen Bereichen - völlig zu Recht - zu befürchten stand, dass die Übernahme derartiger Qualitätsmanagement-Systeme zukünftig Voraussetzung für Auftragserteilungen sein könnte.

Nun sind zwar ISO, EFQM und Co. mittlerweile besser an die Bedingungen im Bereich Sozialer Arbeit abgestimmt, dennoch blieb in allzu vielen Fällen von groß angelegten, arbeitsaufwändigen und entsprechend teuren Qualitätsentwicklungsprozessen wenig mehr übrig als Frustration bei den Beteiligten und viele, viele Aktenordner voller Prozess- und Ablaufbeschreibungen, Organigrammen und Check-isten, die mehr oder weniger ungestört vor sich hin veralten. Und was für große Organisationen gilt, muss für kleinere Organisationen, Vereine und Gemeinden in noch viel größerem Maße gelten, nämlich: small is beautiful.

### **Die Chance der zu spät Gekommenen**

Und so würde ich abschließend der Offenen Jugendarbeit sowohl in der Steiermark als auch im österreichweiten Kontext empfehlen, die „Chance der zu spät Gekommenen“ zu nützen und bei der Entwicklung von Qualitätsstandards unter Umgehung von Fallen und Irrwegen einen klugen und auch gangbaren Weg zu beschreiten, eingedenk der Erkenntnis, „dass Soziale Arbeit um eine offensive Auseinandersetzung mit der Qualitätsdebatte nicht mehr herumkommt.“

Die Erarbeitung eines solchen möglicherweise gangbaren Weges für die Steiermark sollte noch im laufenden Jahr 2010 abgeschlossen sein und dann als Diskussionsbasis zur Verfügung stehen.

# BLICKWINKEL: STATEMENTS & KOMMENTARE

## JUGENDLICHE STIMMEN: HERZ - KATHI AUS WIEN

### *Kathi sagt Folgendes zum Thema Qualität im Jugendzentrum:*

... um eine gute SozialarbeiterIn zu sein, muss man seine Arbeit gerne und mit Herz machen. Auch wenn man von der Arbeit nach Hause geht, bleibt man SozialarbeiterIn, denn ansonsten würde es bedeuten, nicht authentisch zu sein und somit nur ein aufgesetztes Interesse an den Problemen der Jugendlichen zu haben.

### *... was mich nervt:*

Der Staat hält bei Problemen der Kirche die schützende Hand über diese, so wie jetzt. Darum macht die Kirche was sie will. Trennung von Kirche und Staat schaut meiner Meinung nach anders aus. Und auch die Politik in Österreich. Es gibt überhaupt keine gescheite Politik.

### *... was ich ändern würde:*

Gewalt in jeglicher Form, ich würde sie abschaffen, wenn ich könnte. Gewalt gegen Randgruppen, Ausländerhetze, Gewalt gegen Frauen, es gibt viel zu viel Gewalt.

**Kathi**

**20 Jahre**

**Angestellte aus Wien**

## JUGENDLICHE STIMMEN: "GAUDE" - CHRISTINA AUS KÄRNTEN

Mit Qualität in der Jugendarbeit verbinde ich Folgendes: Akzeptanz, Verständnis, Konfrontation, Austausch, neue Perspektiven, ein Platz unterschiedlicher Persönlichkeiten, Kompensierung, Hilfestellung und „Gaude“. Dass JugendarbeiterInnen gute Arbeit leisten, merkt man daran, dass respektiert wird, was sie sagen, es in den Jugendzentren keine größeren Vorfälle bzw. Probleme gibt und Jugendliche gerne hinkommen. Qualität in der Jugendarbeit ist wichtig, da Erziehung auch zu einem Teil in Jugendzentren passiert und damit Jugendliche sich nicht von den Medien ausbilden lassen und/oder anhand von einem geistesgestörten, sozialen Umfeld verkommen.

### *Christinas Antwort auf die Frage: Was ist dir wichtig?*

... dass die kleinen Geschäfte in der Innenstadt überleben und nicht durch Ketten zugrunde gehen.

**Christina**

**17 Jahre**

**besucht die 11. Klasse der Waldorfschule in Altfinkenstein, Kärnten**

## **PRAKTIKERINNEN-STIMMEN: QUALITÄT: WER, WIE, WAS UND WOZU?**

Qualität in der Offenen Jugendarbeit muss in erster Linie für die Jugendlichen gemacht werden, da diese das unmittelbare Arbeitsfeld widerspiegeln. Sie sind die ersten, die davon profitieren, aber auch darunter leiden können. Qualität in der Offenen Jugendarbeit ist nicht alleine Quantität, wie z. B. eine Vielzahl an Workshops zu den verschiedensten Themen. Vielmehr ist es die Kombination aus gut ausgebildeten, erfahrenen, selbstreflektierten und mit beiden Beinen im Leben stehenden JugendarbeiterInnen, die die Kultur ihres Jugendzentrums prägen und dadurch Beziehungen herstellen, mit einer gut funktionierenden Infrastruktur, die das Angebot eines Jugendzentrums erweitert. Denn auch das beste Angebot (Workshop, Ausflug etc.) wird nicht angenommen, wenn die Beziehung zur JugendarbeiterIn nicht passt.

Die Gesellschaft spielt in der Jugendarbeit eine wichtige Rolle. Eine qualitativ hochwertige Jugendarbeit findet in der Gesellschaft eine positive Resonanz. Sie muss transparent sein, damit die Gesellschaft weiß, wo ihre Kinder und Jugendlichen ihre Freizeit verbringen und auch womit. Je transparenter die Offene Jugendarbeit ist, desto positiver ist die Meinung in der Gesellschaft, die letztendlich Vertrauen in die Offene Jugendarbeit gewinnt und die Kinder und Jugendlichen mit ruhigem Gewissen ihr anvertraut. Diese öffentliche Meinung ist wiederum wichtig für die GeldgeberInnen. Denn sie sind die PolitikerInnen, die VertreterInnen des Volkes, die mit ihrer Stimme in den jeweiligen Senaten, die Steuergelder für die Offene Jugendarbeit zur Verfügung stellen. In ihrer Priorität liegt das Sammeln von Wählerstimmen und das hängt unmittelbar mit der öffentlichen Meinung zusammen. Auch wenn sie Qualität in der Offenen Jugendarbeit aus einem anderen Blickwinkel sehen wie JugendarbeiterInnen, ist es dennoch wichtig, ihnen zu zeigen, was Qualität ist und kann. Wenn sie das auf Ihre Art mit medialer Präsenz vermarkten, tragen sie damit einen Teil zur öffentlichen Meinungsbildung bei, die sich positiv auf das Image der Offenen Jugendarbeit auswirkt.

In Zeiten der Wirtschaftskrise, wo man massiv an den sogenannten „freiwilligen Leistungen“ von Stadt, Land und Bund kürzen muss, ist es umso wichtiger, eine positive öffentliche Meinung zu haben, um beispielsweise gegen „freiwillige Wirtschaftsförderungen“ bestehen zu können.

Qualität in der Offenen Jugendarbeit muss allen, den Jugendlichen, der Gesellschaft und den GeldgeberInnen, Rechnung tragen, da sie alle voneinander abhängig sind. Sie haben einen unterschiedlichen Blickwinkel von Qualität und individuelle Intentionen, wie Qualität in der Offenen Jugendarbeit auszusehen hat und gemacht werden muss, aber sie profitieren alle davon.

*Ein Kommentar von Dipl.Päd. Franz Pirker, Leiter Jugendforum Mozarthof, Abteilung Jugend und Familie Magistrat Klagenfurt, Kärnten*



## JUGENDLICHE STIMMEN: ZEIT - ROSI AUS TIROL

Qualität in der Offenen Jugendarbeit hängt für mich besonders an den Jugendarbeitern. Sie sollten sich Zeit für uns nehmen, zuhören und auf uns eingehen können. Verlässlichkeit im Allgemeinen und Respekt für Jugendliche finde ich auch sehr wichtig. Die Jugendarbeiter sollten sich in uns hineinversetzen können und unsere Anliegen vertreten. Auch sollten sie sich mit Jugendthemen befassen und versuchen „up to date“ zu sein. Es ist wichtig, Jugendliche einzubeziehen und zu fragen, was sie wollen. Das Angebot im Jugendzentrum ist deshalb ein wichtiger Punkt. Ich finde es cool, wenn Bands, die wir kennen, bei uns im Jugendzentrum auftreten können und wenn es immer wieder verschiedene Events gibt. Abwechslung ist wichtig, es sollte für jeden was dabei sein.

Grundsätzlich finde ich, dass Qualität alle Bereiche betrifft. Und wichtig ist: Halbe Sachen nützen uns nichts. Es braucht einfach eine gewisse Qualität auch bei den Geräten oder Möbeln im Jugendzentrum. Wenn alles „halb hin“ oder voll alt ist, egal ob Tischfußball, Computer oder Soundsystem – geht gar nicht! Ich finde, das Jugendzentrum könnte auch ruhig am Wochenende länger offen sein, das wäre eine Alternative zum Ausgehen. In die coolen Lokale dürfen ich und meine Kollegen gar nicht hinein, weil wir noch nicht 18 sind, und die anderen sind eher fad!

### *... was mich nervt und was mir wichtig ist ...*

Mich nerven Leute mit konservativer Lebenseinstellung, Rassismus, und wenn Leute ohne Plan sich wichtig machen! Wichtig wäre, junge Menschen bei Entscheidungen mehr einzubeziehen.

### *... wenn ich die Welt verändern könnte, würde ich ...*

... mir Frieden für die Welt wünschen ...

**Rosi**

**16 Jahre**

**Schülerin am Gymnasium Imst, Tirol**

## **JUGENDLICHE STIMMEN: JUGENDADÄQUAT - MARCELLA AUS VORARLBERG**

### ***Für mich bedeutet Qualität in der Offenen Jugendarbeit, wenn ...***

- ... man den MitarbeiterInnen in privaten Gesprächen vertrauen kann.
- ... die Projekte, die angeboten werden, auch durchdacht sind.
- ... JugendarbeiterInnen am Puls der Zeit agieren und die Belange der Jugendlichen aufgreifen.
- ... im Team ein Zusammenhalt besteht und alle an einem Strang ziehen.

### ***Und ich merke, dass JugendarbeiterInnen ihren Job gut machen, wenn ...***

- ... sie auf die Jugendlichen mit Freude zugehen und ihren Job leben.
- ... ihr persönlicher Beitrag mit einfließt.
- ... JugendarbeiterInnen bei Problemsituationen auf die Jugendlichen eingehen und sie jederzeit ansprechbar sind – auch wenn sie im Büro Dinge zu tun haben.
- ... sie nicht nur kreativ sind, sondern die geplanten Sachen auch jugendadäquat umsetzen.

### ***Qualität in der Arbeit mit jungen Menschen ist wichtig, weil ...***

- ... Einflüsse aus dem Jugendhaus ein Sprungbrett für die Zukunft sein können.
- ... JugendarbeiterInnen eine gewisse Vorbildwirkung haben.
- ... Einblicke in Themen möglich sind, die sonst nicht oder nur schwierig bearbeitet werden und behandelt werden können.

Für mich sind Qualität und Spaß kein Widerspruch, wenn die richtigen Methoden bei der Ausführung von wichtigen Themen gewählt werden. Steht ein/e JugendarbeiterIn hinter ihrem Projekt – dann macht es auch ihnen meistens irren Spaß. ;-)

### ***Was mich nervt und/oder was mir wichtig ist?***

Mich nervt die Einstellung von gewissen Leuten gegenüber der Allgemeinheit der Jugend.

Wichtig ist mir, dass ich ernst genommen werde.

### ***Wenn ich die Welt verändert könnte, würde ich ...***

... WOODSTOCK wieder einführen!

**Marcella**

**18 Jahre**

**Schülerin am Bundesrealgymnasium Bludenz, Vorarlberg**

## **PARTNERINNEN-STIMMEN: QUALITÄT = METHODENGERECHTE BETEILIGUNG**

Mein Bezug zu Offener Jugendarbeit ist ein vielfältiger. Offene Jugendarbeit begegnet mir, seit ich mich im Jugendarbeitsbereich engagiere: das geht von Tätigkeiten im Rahmen eines Jugendzentrums einer Jugendorganisation bis hin zu zahlreichen spannenden praxisbezogenen und politischen Vernetzungen mit JugendarbeiterInnen, die in diversen Feldern der Jugendarbeit tätig sind.

Als Qualitäten von Offener Jugendarbeit sehe ich die gleichen Qualitäten, welche Jugendarbeit generell im Fokus hat und vorlebt: methodengerechte Beteiligung und Mitbestimmung Jugendlicher, die Schaffung kind- und jugendgerechter Räume und qualifizierte Weiterbildung von JugendarbeiterInnen sind nur einige Merkmale der hohen Qualität.

Qualität und Vernetzung gehen Hand in Hand, weil ohne Vernetzung kein Austausch von Jugendlichen und JugendarbeiterInnen stattfindet. Und ohne Austausch ist Weiterentwicklung und Entwicklung nachhaltiger Qualität quasi unmöglich.

*Ein Kommentar von Benedikt Walzel, Geschäftsführer der Bundesjugendvertretung*

## **JUGENDLICHE STIMMEN: PERSÖNLICH - KRUNO AUS NIEDERÖSTERREICH**

Qualität in der Offenen Jugendarbeit machen für mich die Offenheit der BetreuerInnen und der sehr persönliche Zugang zu Hilfestellungen aus. Hier bekomme ich Unterstützung, so dass ich eventuelle Problemstellungen lösen oder anders damit umgehen kann. Und eine gute Atmosphäre in einer Jugendeinrichtung – an diesen Dingen merke ich, dass JugendarbeiterInnen gute Arbeit leisten. Offene Jugendarbeit ist eine Dienstleistung für junge Menschen, die für Jugendliche erst wirklich nutzbar wird, wenn es spürbar ist, dass JugendarbeiterInnen ihre Arbeit mit Freude tun. Für mich sind Spaß und Qualität kein Widerspruch, weil Spaß geht Hand in Hand mit Beziehungsaufbau und das mündet in qualitativ hochwertiger Arbeit.

### ***Was mich nervt***

...Schlechte Stimmung im Jugendzentrum (Jugendliche und BetreuerInnen)

### ***Was mir wichtig ist ...***

Gute Laune ist mir wichtig!!!

### ***Wenn ich die Welt verändert könnte, würde ich ...***

Rassismus verbieten – Aufklärungsarbeit – mehr soziale Gerechtigkeit – Stärkung des Zusammenhalts von Inländern und Menschen mit Zuwanderungsgeschichte.

**Kruno**

**20 Jahre**

**Schüler der SHS/HTL Amstetten, Niederösterreich**

## JUGENDLICHE STIMMEN: RESPEKT - MANUEL AUS OBERÖSTERREICH

Für mich sind Aufmerksamkeit und Interesse der Betreuer für meine Probleme und Anliegen wesentliche Bestandteile und damit auch Qualitätsmerkmale in der Offenen Jugendarbeit.

JugendarbeiterInnen leisten gute Arbeit, wenn ich mich angenommen und respektiert fühle, und wenn die Gruppe als Gruppe angeleitet und begleitet wird.

Gute JugendarbeiterInnen bemühen sich um gute Freizeitgestaltung z. B.: Volleyball, Ausflüge, Kochen, Tanz, lange Nacht der Filme und so weiter.

Ganz wesentlich sind für mich die Möglichkeiten der Mitsprache bei den Entwicklungen im Jugendzentrum.

Wenn Erwachsene mit jungen Menschen arbeiten, ist Qualität besonders wichtig, damit wir jungen Menschen gute Anlaufstellen bei Problemen oder Anliegen haben.

Spaß und Qualität sind für mich kein Widerspruch – und es ist gut, dass wir auch manchmal „gebremst“ werden.

### *Wenn ich die Welt verändert könnte ...*

... würde ich mehr Plätze für Jugendliche errichten.

**Manuel**

**15 Jahre**

**besucht das Poly Riedegg/Alberndorf/Riedmark, Oberösterreich**

## **PARTNERINNEN-STIMMEN: ZWISCHEN AUSTAUSCH, DISKURS UND KONFRONTATION**

Mein Bezug zu Offener Jugendarbeit hat sich sehr verstärkt, seit es mit bOJA einen direkten Gesprächspartner auf nationaler Ebene gibt. Generell ist die Offene Jugendarbeit eine natürliche Partnerin der Jugendinformation - Zielgruppen, die wir über unser Service nur wenig oder schlecht erreichen, frequentieren die Angebote der Offenen Jugendarbeit und unter anderem das macht JugendarbeiterInnen zu entscheidenden MultiplikatorInnen für unsere Informationen und Projekte. In Zukunft wünsche ich mir daher (noch) mehr Austausch, mehr gemeinsame Initiativen und gegenseitige Unterstützung.

Als Qualitäten von Offener Jugendarbeit sehe ich Offenheit - Flexibilität - Orientierung an den Bedürfnissen der Zielgruppen - Kreativität - Leidenschaft und nicht zuletzt Ernsthaftigkeit im Umgang mit und Parteilichkeit für Jugendliche.

Qualität und Vernetzung gehen Hand in Hand, weil Austausch, Diskurs und auch Konfrontation Anstoß zu Neuem und zum Überdenken von Eingespieltem sind. Qualität ist ein fortlaufender Lernprozess, der nie abgeschlossen ist und ständig hinterfragt werden muss. Wer offen ist für Anregungen und Kritik von außen, profitiert garantiert von neuen Ideen und Sichtweisen.

*Kommentar von Alexandra Cangelosi, Geschäftsführerin von jugendinfo.cc - Bundesnetzwerk der Österreichischen Jugendinfos*

## **JUGENDLICHE STIMMEN: AKZEPTIERT - JOHANNA AUS DEM BURGENLAND**

Durch das Jugendzentrum haben wir endlich einen Ort, wo wir uns treffen können und offen über unsere Probleme reden können. Durch verschiedene Projekte sind wir nun auch besser in der Gemeinde integriert und werden von den Erwachsenen mehr akzeptiert.

### ***Was mich nervt ...***

gewisse Freunde, manchmal Schule und Eltern

### ***Was mir wichtig ist ...***

Freunde, Familie, Jugendzentrum, Erfolg in der Schule

### ***Wenn ich die Welt verändern könnte ...***

sollte es weniger egoistische Menschen geben.

**Johanna**

**16 Jahre**

**Schülerin an der Kindergartenschule BAKIP in Oberwart**

## **JUGENDLICHE STIMMEN: VORBILDER - DENISE UND TANJA AUS DER STEIERMARK**

Höflichkeit, Zugänglichkeit und Freundlichkeit sind für uns wichtige Punkte, wenn es um Qualität in der Offenen Jugendarbeit geht. Wir wollen uns wohlfühlen. Qualität bedeutet aber auch, gerecht und gut behandelt zu werden. Natürlich ist Spaß das Wichtigste für uns, weil wir immer wieder gerne herkommen möchten. Ein gutes Verhältnis zu den BetreuerInnen trägt sehr dazu bei.

JugendarbeiterInnen leisten gute Arbeit, wenn sie mit uns etwas unternehmen (z. B: Projekte, Ausflüge, Spiele spielen etc.), unsere Vorschläge anhören, ernst nehmen und annehmen und unseren Interessen nachgehen. Ganz wesentlich ist eine freundschaftliche Beziehung zu uns aufzubauen. Wenn sie auf uns eingehen und mit uns über unsere Probleme reden. Gute JugendarbeiterInnen sollen ein gutes Vorbild sein und unsere Wünsche so gut wie möglich umsetzen. Dazu gehört auch, dass sie die Umgebung, in der wir uns aufhalten, sauber und schön halten.

Mit uns wird viel unternommen und gemacht und alle haben ihren Spaß dabei.

Jugendliche brauchen einen guten Umgang. Die BetreuerInnen sind für uns Vorbilder und wir lernen von ihnen. Sie begleiten und unterstützen uns auf dem Weg ins Erwachsen werden. Qualität ist wichtig, damit wir uns in der Umgebung wohlfühlen und neue Freundschaften schließen können.

Unserer Meinung nach ist keine Qualität vorhanden, wenn man keinen Spaß hat.

### **Denise:**

#### ***Was nervt ...***

- ... Leute, die nerven
- ... Lügen
- ... Streit
- ... hintergangen zu werden.

#### ***Mir ist wichtig ...***

- ... meine Familie
- ... mein Freund
- ... meine Freunde
- ... und dass wir alle gesund bleiben.

#### ***Wenn ich die Welt verändern könnte ...***

- würde ich alle Tiere aus dem ZOO freilassen.



**Tanja:**

**Was nervt ...**

eigentlich gar nichts

**Mir ist wichtig ...**

... dass ich ein gutes Verhältnis zu den JugendarbeiterInnen habe.

... dass sie sich mit uns beschäftigen, auf unsere Bedürfnisse eingehen und alles fair und gerecht abläuft.

**Wenn ich die Welt verändern könnte ...**

würde ich mich dafür einsetzen, dass alle Jugendlichen eine schöne Zeit bis zum Erwachsensein haben.

**Denise**

**16 Jahre, Friseurin aus Müzzuslag**

**Tanja**

**16 Jahre, Schülerin an der Realschule in Müzzuslag**

## **PRAKTIKERINNEN-STIMMEN: QUALITÄT LIEGT IM SERVICE AN "DIE KUNDEN"**

Ich denke, in erster Linie ist ein Jugendzentrum eine Serviceeinrichtung, die den Kunden und ihren Bedürfnissen gerecht werden muss!

Jedes Jahr haben wir eine andere Zusammensetzung unserer BesucherInnen, jedesmal stellen wir uns auf deren Kultur, Interessen und Anliegen ein.

Wir bieten im Jugendzentrum den gesetzlichen Rahmen (z. B. Jugendschutzgesetz, Strafrecht ...), der natürlich von der Gesellschaft und unserem Geld-/Arbeitgeber vorgegeben ist.

Unsere Aufgabe ist es, die Balance zu halten, nämlich den Jugendlichen innerhalb dieses Rahmens alles zu ermöglichen, was ihre Lebenskompetenz und Kreativität fördert. Genau darin liegt für mich die Qualität der Offenen Jugendarbeit.

**DSA Barbara Fellöcker, Leiterin des Jugendzentrums Steppenwolf in St. Pölten, NÖ**

## **JUGENDLICHE STIMMEN: FREIRÄUME - MICHAEL AUS SALZBURG**

### ***Für mich bedeutet Qualität in der Offenen Jugendarbeit, wenn ...***

... nicht nur Freiräume von der Stadt oder den Vereinen geschaffen werden, sondern den Jugendlichen die Möglichkeiten gegeben werden, sich eigene Freiräume zu bilden.

### ***Und ich merke, dass JugendarbeiterInnen ihren Job gut machen, wenn ...***

... sich die JugendarbeiterInnen von den Jugendlichen abgrenzen können

... wenn JugendarbeiterInnen mit Gruppen von Jugendlichen gut umgehen können und das auch, wenn es zu „schwierigen“ Situationen kommt.

### ***Qualität in der Arbeit mit jungen Menschen ist wichtig, weil ...***

... man bereits da gemachte Fehler nicht mehr so schnell wieder „gut machen“ kann.

Spaß und Qualität sind für mich eigentlich kein Widerspruch. Solange die Probleme und Bedürfnisse der Jugendlichen nicht ins Lächerliche gezogen werden.

### ***Was mich nervt ...***

... dass viele Erwachsene uns die Freizeit nicht gönnen.

### ***Wenn ich die Welt verändert könnte, ...***

... dann müsste vieles viel weniger kosten.

**Michael**

**17 Jahre**

**Schüler der Handelsschule in Salzburg**

# ERFAHRUNGEN: IM GESPRÄCH MIT ...

## ... JUGENDARBEITERIN SANDRA PFOSER

Leiterin des Kinder- und Jugendzentrums St. Paulus, Innsbruck, Tirol

### Was bedeutet für Sie Qualität in Ihrer Arbeit?

Einzelbetreuung, Beziehungsangebot, eine Mischung aus offener Freizeitgestaltung und ein Angebot an sinnvollen Projekten. Zeit für ein produktives Miteinander und eine gezielte Auseinandersetzung mit jugendrelevanten Themen, Problemen, Interessen.

**bOJA hat im Jahr 2010 einen Schwerpunkt im Bereich Qualitätsweiterentwicklung gesetzt. Gemeinsame bundesweite Rahmenbedingungen für Offene Jugendarbeit sollen diskutiert und entwickelt werden. Wie beurteilen Sie die Bemühungen einer solchen bundesweiten Qualitätsweiterentwicklung?**

Bundesweite Strukturen bieten Richtlinien und Anhaltspunkte für die MitarbeiterInnen. Sie garantieren eine notwendige Qualitätssicherheit und Standards, die eine bundesweite Anerkennung auf gesellschaftlicher und politischer Ebene gewährleisten.

### Welche Wünsche und Erwartungen verknüpfen Sie damit?

Ein geringerer administrativer Aufwand für die in der OJA Tätigen, mehr Zeit für die Basisarbeit an und mit den Jugendlichen!

### Was sind Ihre Befürchtungen?

Pauschalisierungen und weniger Spielraum für individuelle Schwerpunkte und Kreativität für die einzelnen Jugendeinrichtungen. Erhöhter Aufwand für Dokumentation und Legitimierung für die öffentliche Hand.

### Warum ist es wichtig, in der Offenen Jugendarbeit über Qualitäten zu sprechen?

Um nach außen hin generell anerkannte Arbeit anbieten zu können. Durch Standardisierung und Qualitätssicherung in der OJA kann gegenüber wichtigen Partnern, wie Subventionspartnern, Trägerpartnern und überhaupt der Gesellschaft gegenüber ein positives und sinnvolles Bild von unserer Arbeit präsentiert werden.

**Warum ist es immer wieder eine Herausforderung, die Qualitäten des eigenen Arbeitens sichtbar zu machen?**

Weil zu wenig zeitliche und finanzielle Ressourcen vorhanden sind, Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung zu fördern. Leider reagiert die Gesellschaft häufig auch überempfindlich den Negativschlagzeilen gegenüber und Positives wird zu wenig zur Kenntnis oder überhaupt wahrgenommen.

**Wem muss die Qualität in Ihrem Arbeiten Rechnung tragen – den Jugendlichen, der Gesellschaft oder den GeldgeberInnen? Wer bestimmt Ihrer Meinung nach, was Qualität ist?**

Es muss versucht werden, die Waage zu halten zwischen den Jugendlichen, der Gesellschaft und den GeldgeberInnen. Das Eine funktioniert nicht ohne das Andere. Die Qualität wird bestimmt durch die Jugendlichen selbst, weil sie nur dort hingehen, wo sie sich wohl fühlen. Qualität bestimmt aber auch die Gesellschaft, weil sie ihre Jugend gerne gut aufgehoben und unterstützt weiß. Letztendlich wird die Qualität auch maßgeblich von GeldgeberInnen beeinflusst, da diese nur dort investieren wo sinnvolle Arbeit geleistet wird.

**Sandra Pfoser verrät uns außerdem ...**

... ich mag junge Menschen, weil sie neugierig, lebendig und facettenreich sind ...

... 3 Worte, die ich mit Offener Jugendarbeit verknüpfe: Raum, Kommunikation, Begegnung ...

... und wenn ich mir etwas wünschen darf, dann wünsche ich mir einen höheren Betreuungsschlüssel für die Offene Jugendarbeit ...

## **... ABTEILUNGSLEITERIN IM JUGENDMINISTERIUM ELISABETH ZIEGLER**

### **Wie beschreiben Sie "JugendarbeiterInnen"?**

... kompetente und engagierte Menschen, denen junge Menschen besonders am Herzen liegen und deren Leistungen und Professionalität von der Öffentlichkeit vielfach unterschätzt wird. Sie sind Seismographen gesellschaftspolitischer Veränderungen, daher auch VOR- statt hint-NACHdenkerInnen, sie sind lebenslang Lernende, um laufend neue Entwicklungen und Erkenntnisse verstehen und jungen Menschen weiter geben zu können. JugendarbeiterInnen sind starke Persönlichkeiten, an denen sich junge Menschen orientieren können, sie sind mutige Menschen, die - wenn erforderlich- auch bereit sind, zum Wohle der Jugend gegen den Strom zu schwimmen.

### **Welche ist Ihre Vision für die Offene Jugendarbeit?**

Anerkennung von Gesellschaft und Politik als einen ganz besonderen „Ort des lustvollen Lernens und Experimentierens“ neben und gegenüber den traditionellen Institutionen des Erziehungs- und Bildungswesens (Familie, Schule, Berufsausbildung und Arbeitswelt). Planungssicherheit und Eigenverantwortung für JugendarbeiterInnen ohne "HandlungsDRUCK". Österreichweite Vernetzung und Zusammenarbeit unter Beibehaltung einer bunten Vielfalt. Berufsbild für JugendarbeiterInnen und Einführung von Qualitätsmonitoring/-sicherung der Einrichtungen.

### **Was nehmen Sie als die besondere Qualität von Offener Jugendarbeit wahr? Warum ist Offene Jugendarbeit wichtig?**

Was die Offene Jugendarbeit gegenüber allen anderen jugendpolitischen Maßnahmen auszeichnet, ist die Ausrichtung an den Bedürfnissen der Jugendlichen, an dem niederschweligen Zugang, der unterschiedlichen Methodik sowie Flexibilität der MitarbeiterInnen. Gerade in den Entwicklungsphasen der Loslösung von familiären Banden, der Zeit des Strebens nach Unabhängigkeit und des Experimentierens spielen Einrichtungen/Menschen eine besondere Rolle, deren Leistungen freiwillig in Anspruch genommen werden können und die Orientierung geben, da JugendarbeiterInnen mit dem Bereich der Lebenswelten und Kulturen der Jugendlichen bestens vertraut sind.

### **Wenn Sie in die Zukunft blicken, welche Weiterentwicklungspotenziale hat die Offene Jugendarbeit? Wo sehen Sie die Offene Jugendarbeit in fünf Jahren? Welche Themen stehen dann im Vordergrund?**

Positive Weiterentwicklung hängt von verschiedensten Faktoren ab. Da die Aufgaben der Offenen Jugendarbeit wesentlich die gesellschaftspolitische Situation eines Landes widerspiegeln, ist auch die Bedeutung und Weiterentwicklung der Offenen Jugendarbeit vom Stellenwert, den sie und insbesondere den die Jugend in unserer alternden Gesellschaft hat, von wirtschaftlichen und politischen Rahmenbedingungen abhängig. Vordringlich wird daher sein, die Leistungen der Offenen Jugendarbeit sichtbar zu machen und sich einen unverrückbaren Platz in der Kinder- und Jugendpolitik zu sichern, auf

nationaler wie auch auf internationaler Ebene. Dass Offene Jugendarbeit nun auch verstärkt bei der Europäischen Kommission und in den Ratspapieren ein Thema geworden ist, ist nicht zuletzt auch auf das Engagement von boJA zurückzuführen und unterstreicht die Bedeutung des „Lobbying“ und der unermüdlichen Aufklärung.

Die zunehmende Bedeutung des informellen Lernens, des freiwilligen Engagements Jugendlicher, der Partizipation und Integration bieten eine große Chance der Profilierung, da dies Themenbereiche sind, worin die OJA bereits seit Jahren mit großer Expertise aufwarten kann. Die voraussehbare technologische Entwicklung - nicht nur im wirtschaftlichen Bereich, sondern auch auf dem Unterhaltungs- bzw. Freizeitsektor ist eine Herausforderung, der sich - nicht nur hinsichtlich der Gefahren und Probleme, sondern auch hinsichtlich der Freizeitbeschäftigung, der sozialen Netzwerke und last not least auch des Skill-Erwerbs, der für „neue“ Jobs erforderlich sein wird, auch die Offene Jugendarbeit verstärkt widmen müssen.

**Offene Jugendarbeit liegt in der Kompetenz der einzelnen Bundesländer in Österreich. Wo sehen Sie die Herausforderungen, wenn es um eine gemeinsame Weiterentwicklung von Rahmenbedingungen für alle Bundesländer geht? Inwiefern kann der Bund die Qualitätsweiterentwicklung von Offener Jugendarbeit unterstützen?**

Nach den Aufbauarbeiten des Österreichischen Bundesnetzwerkes, das in Kooperation zwischen Bund und Ländern gemeinsam befürwortet wurde, wird es auch in Zukunft nur gemeinsam geschehen. Die Bund/Länder/OJA-Arbeitsgruppe und die nationale Arbeitsgruppe zur EU Strategie 2010-2018 sind die beste Basis dafür. Für die Weiterentwicklung der Rahmenbedingungen wird es erforderlich sein, die mangelnde Datenlage in Österreich zu verbessern und eine Landkarte sämtlicher Einrichtungen zu erstellen, um auch auf die unterschiedlichen Bedürfnisse der Offenen Jugendarbeit eingehen zu können. Bundesweite Netzwerke sind die wesentlichen Partner des Bundes, um entsprechenden beidseitigen Informationsfluss zu gewährleisten, der eine Basis für Weiterentwicklung ist. Globale Entwicklungen machen vor Staatsgrenzen nicht Halt, daher ist auch Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung ein Thema internationaler Jugendpolitik. boJA ist bereits international vernetzt, arbeitet beim Österreichischen 6. Jugendbericht mit und ist in nationalen und internationalen Gremien vertreten. Damit hat sich boJA in Österreichs Jugendpolitik etabliert.

**Was ist Ihnen in Zusammenhang von „Qualität und Weiterentwicklung von Offener Jugendarbeit“ wichtig?**

Entsprechende Rahmenbedingungen, intensive Kommunikation, Nachhaltigkeit, wissensbasierte Entscheidungen, Bewahrung von Vielfalt und Flexibilität, Bedürfnisse der Jugendlichen nicht aus den Augen zu verlieren und Mut für Experimente. Berufsbild von Jugendarbeiter/innen.

**"jung sein" bedeutet für mich ...**

... den Großteil des Lebens noch vor sich zu haben und es nicht erwarten zu können, erwachsen zu sein!

## ... SALZBURGS LANDESJUGENDREFERENTEN WOLFGANG SCHICK

**Was nehmen Sie als die besondere Qualität von Offener Jugendarbeit wahr? Warum ist Offene Jugendarbeit wichtig?**

Die Teilnahme ist freiwillig. Sie ist wichtig, da sie einen unverzichtbaren Teil des öffentlichen Bildungsangebotes darstellt.

**Wenn Sie in die Zukunft blicken, welche Weiterentwicklungspotenziale hat die Offene Jugendarbeit? Wo sehen Sie die Offene Jugendarbeit in fünf Jahren? Welche Themen stehen im Vordergrund?**

Im Vordergrund steht die nicht formelle und informelle Bildung. Da diese immer wichtiger wird und auch immer größere Anerkennung findet, wird die außerschulische Jugendarbeit und dabei insbesondere die Offene Jugendarbeit innerhalb der nächsten fünf Jahre deutlich an Bedeutung gewinnen.

**Offene Jugendarbeit liegt in der Kompetenz der einzelnen Bundesländer in Österreich. Wo sehen Sie die Herausforderungen, wenn es um eine gemeinsame Weiterentwicklung von Rahmenbedingungen für alle Bundesländer geht?**

Gemeinsame Ziele, gemeinsame Indikatoren, gemeinsame Evaluation.

**Was ist Ihnen als Landesjugendreferent in Zusammenhang von „Qualität und Weiterentwicklung“ wichtig?**

Eine auf wissenschaftlichen Erkenntnissen aufbauende, mutige, visionäre, aber auch auf den realen Gegebenheiten aufbauende Festlegung der Qualitätsstandards, ihre ständige Überprüfung und darauf folgende Weiterentwicklung.

**"Jung sein" bedeutet ...**

... auf der Suche sein.

**JugendarbeiterInnen sind ...**

... mindestens gleich wichtig wie LehrerInnen im formalen Bildungssystem.

**Meine Vision für die Offene Jugendarbeit ...**

... jeder Jugendliche der will, findet an seinem Wohnort oder zumindest in einer Erreichbarkeit von maximal 30 km eine sehr gut ausgestattete Struktur der Offenen Jugendarbeit.

## **... JUGENDARBEITER FRITZ SZÖLGYEMI**

**Leiter des Jugendzentrums Marchtrenk "OZON", Oberösterreich**

### **Was bedeutet für Sie Qualität in Ihrer Arbeit?**

Leute mit einer guten Grundausbildung im Betreuerteam, und eine gute Infrastruktur um den Jugendlichen auch etwas bieten zu können.

**bOJA hat im Jahr 2010 einen Schwerpunkt im Bereich Qualitätsweiterentwicklung gesetzt. Gemeinsame bundesweite Rahmenbedingungen für Offene Jugendarbeit sollen diskutiert und entwickelt werden. Wie beurteilen Sie die Bemühungen einer solchen bundesweiten Qualitätsweiterentwicklung?**

Da wir eine Berufsgruppe sind, bei der es noch keine bundesweiten Standards gibt, finde ich es sehr wichtig, hier an einer Ausgangsposition, die für alle Bundesländer gleich ist, zu arbeiten. Die jährliche bundesweite Fachtagung finde ich hier sehr gut, da sie die optimale Möglichkeit des Austausches bietet.

### **Welche Wünsche und Erwartungen verknüpfen Sie damit?**

Die oben angeführten gleichen Rahmenbedingungen für alle und eine Sensibilisierung auch auf Bundesebene für unsere Arbeit.

### **Was sind Ihre Befürchtungen?**

Endlose Diskussionen, Verhandlungen und ein Zerreden der eigentlichen Themen.

### **Warum ist es wichtig, in der Offenen Jugendarbeit über Qualitäten zu sprechen?**

Es gibt viele verschiedene Träger, die sich um die Arbeit mit Jugendlichen angenommen haben. Da für diese Träger die Ziele und die Motivation nicht unbedingt gleich sind, sollte es einen Rahmen geben, der für alle gilt.

### **Warum ist es immer wieder eine Herausforderung, die Qualitäten des eigenen Arbeitens sichtbar zu machen?**

Um in Zeiten, in denen die eigene Arbeit von anderen in Frage gestellt wird, selbst die Übersicht zu behalten und jederzeit ein gutes Argument in Händen zu halten.

### **Wem muss die Qualität in Ihrem Arbeiten Rechnung tragen – den Jugendlichen, der Gesellschaft oder den GeldgeberInnen? Wer bestimmt Ihrer Meinung nach, was Qualität ist?**



In erster Linie sind es wohl die Jugendlichen, an denen wir unsere Arbeit ausrichten haben. Hier zeigen uns Besucherzahlen und Zufriedenheit der Jugendlichen ja sofort, was los ist. Die Gesellschaft ist immer nur dann interessiert, wenn der Ruf des Jugendzentrums schlecht ist. Ist dies der Fall, so sieht wohl auch der Geldgeber dringenden Handlungsbedarf, da von der Gesellschaft Druck ausgeübt wird oder von den Geldgebern dies befürchtet wird.

**Ich mag junge Menschen, weil ...**

... sie es meist gut verstehen, noch spontan und unbekümmert mit den Anforderungen des Alltags fertig zu werden.

**3 Worte, die ich mit Offener Jugendarbeit verknüpfe ...**

- gegenseitiges Lernen aus dem Leben
- Vertrauen
- persönliche Beziehungsarbeit

**Und wenn ich mir etwas wünschen darf, dann ...**

... mehr Zusammenarbeit mit den Schulen.

## **... JUGENDARBEITERIN ISOLDE BERGER UND JUGENDARBEITER REINHARD SANDER**

**Isolde Berger, Jugendarbeiterin im Jugendzentrum Hirschstetten und Jugendprojekt Essling-Aspern, Verein Wiener Jugendzentren**

**Reinhard Sander, Leiter im Jugendzentrum Hirschstetten und Jugendprojekt Essling-Aspern, Verein Wiener Jugendzentren**

### **Was bedeutet für Sie Qualität in Ihrer Arbeit?**

Kompetenz und Fähigkeit, Gefühl und Gespür für Menschen, Bedarfserhebung, Konzepte, Leitlinien, Leitbilder, Menschenbild, Zielformulierung, Reflexion, Evaluation, Orientierung, Individualität, neue Entwicklungen berücksichtigen.

**bOJA hat im Jahr 2010 einen Schwerpunkt im Bereich Qualitätsweiterentwicklung gesetzt. Gemeinsame bundesweite Rahmenbedingungen für Offene Jugendarbeit sollen diskutiert und entwickelt werden. Wie beurteilen Sie die Bemühungen einer solchen bundesweiten Qualitätsweiterentwicklung?**

Wir glauben, es ist sinnvoll und notwendig über die Bundesgrenzen und auch über nationale Grenzen hinweg, die Jugendarbeit mit ihren Qualitätsstandards, Kriterien und den jeweiligen lokalen Umfeldbedingungen zu diskutieren.

### **Welche Wünsche und Erwartungen verknüpfen Sie damit?**

Diese Bemühung bietet eine weitere Chance, sich über Inhalte und Zielsetzungen, Ähnlichkeiten und Unterschiede, über Standardisierung und Grundwerte sowie Rahmenbedingungen auszutauschen.

### **Was sind Ihre Befürchtungen?**

Grundsätzlich keine - zumindest aus dem Wiener Raum heraus. Die Jugendarbeit in Wien ist etabliert, selbstbewusst und hat ihre Qualitätsstandards. Möglicherweise ist es für die kleinen Gemeinden schwieriger, wenn sie mit einer selbstbewussten, qualitativ hochwertigen Jugendarbeit Verträge aushandeln. Hohe Qualitätsstandards inadäquat geführt, könnten lokal eine Drucksituation eröffnen.

### **Warum ist es wichtig, in der Offenen Jugendarbeit über Qualitäten zu sprechen?**

Erst durch den Austausch der unterschiedlichen inneren Bilder und Arbeitsansätze, des unterschiedlichen Rollenverständnisses und den Haltungsansätzen im Verhältnis zu den jeweiligen lokalen Rahmenbedingungen können Kriterien für eine qualitative Jugendarbeit in der Wechselwirkung zwischen Theorie und Praxis entstehen. Es kann dabei aber nicht um eine ISO Zertifizierung, um eine besser administrierbare und im Sinne einer bürokratischen Kosten-Nutzen-Rechnung billigere Jugendarbeit gehen. Es geht um eine Benennbarkeit und eine Basis für eine Verständigung der Methoden, der Prinzipien, der Angebote und den Interaktionsformen in der Jugendarbeit. Dadurch wird Orientierung in der Jugendarbeit ermöglicht.

## **Warum ist es immer wieder eine Herausforderung, die Qualitäten des eigenen Arbeitens sichtbar zu machen?**

In der alltäglichen Praxis werden Interaktionen zwischen Jugendlichen und JugendarbeiterInnen oftmals als ganz normal, als authentisch oder als unspektakulär erlebt. Welches Know-how, welche Erfahrungen und Erarbeitungen und welche Strategien und Teamentscheidungen meistens dahinter stecken, werden im Normalfall nicht in den Vordergrund gestellt. Abgesehen davon, ist es ja auch nicht so leicht zu messen, war die eine oder die andere Interaktion wirksamer und welche Bedingungen insgesamt haben zur Weiterentwicklung geführt. Nur ein ständiger diskursiver Prozess bzw. eine permanente inhaltliche Auseinandersetzung bringen Aufschlüsselungen in Bezug auf die Bewertung von Qualitäten. Trotzdem: In den Reflexionsschleifen im Team, in Workshops, bei Tagungen, in manchen Artikeln aus den Jahresberichten oder Projektberichten und natürlich in der Fachliteratur werden die Qualitäten schon sichtbar gemacht. Eine besondere Herausforderung ist es allerdings, die Qualitäten abseits von Eröffnungen, Programmkündigungen oder Problemsituationen in der medialen Öffentlichkeit zu platzieren.

## **Wem muss die Qualität in eurem Arbeiten Rechnung tragen – den Jugendlichen, der Gesellschaft oder den GeldgeberInnen? Wer bestimmt Ihrer Meinung nach, was Qualität ist?**

Auf den ersten Blick gegenüber den Jugendlichen. Auf den zweiten Blick gegenüber allen dreien. Auf den dritten Blick gar keinem von den dreien. Vielleicht muss die Jugendarbeit selbst bestimmen was Qualität ist und sich diesbezüglich den verschiedenen Teilen der Gesellschaft und der gesamtgesellschaftlichen Verantwortung stellen. Auch die LehrerInnen sind nicht nur den SchülerInnen gegenüber verpflichtet, so wie die ÄrztInnen den PatientInnen und der Gesundheit in der Gesellschaft Rechnung tragen müssen. Wenn wir davon ausgehen, dass eine förderliche Interaktion zwischen Jugendarbeit und Jugendlichen das Ziel für den Einsatz von Jugendarbeit ist, so hat die Jugendarbeit ihre spezielle Rolle im Zwischenraum von Jugendwelten und erwachsenen Welten und muss ihre Qualitätsstandards von dort heraus entwickeln und mit den GeldgeberInnen und AuftraggeberInnen aushandeln.

### **... wir mögen junge Menschen, ...**

wegen der permanenten Entwicklung, weil Fortschritte sichtbar sind, neue Ideen und Visionen an der Tagesordnung sind, wegen der Kreativität und Phantasie, wegen des Verständnisses, wegen der Zukunftsperspektiven, wegen der Experimentierkraft, wegen der Offenheit.

### **... 3 Worte, die wir mit Offener Jugendarbeit verknüpfen ...**

... sinnvoll!, Sprachrohr und Lobbyarbeit, Freiwilligkeit, Lebensweltorientierung, Partizipation

### **... und wenn wir uns etwas wünschen dürfen, dann ...**

dass Meinungen, Bedürfnisse, Ängste ... der Jugendlichen gehört und wirklich ernst genommen werden, dass sie in der Gesellschaft mehr Mitsprachemöglichkeiten bekommen, dass zuerst Auseinandersetzung passiert und erst dann geurteilt wird, dass das Bildungssystem souverän reformiert wird.

## **... FACHBEREICHSLEITER JUGEND & FAMILIE THOMAS MÜLLER IN VORARLBERG**

**Was nehmen Sie als die besondere Qualität von Offener Jugendarbeit wahr? Warum ist Offene Jugendarbeit wichtig?**

In Vorarlberg ist die Bedeutung der Offenen Jugendarbeit in den letzten Jahren enorm gestiegen. Viele Gemeinden haben erfreulicherweise die Wichtigkeit von entsprechenden Rahmenbedingungen und Einrichtungen für die Jugendlichen erkannt. Gerade im Jugendbereich habe ich die Erfahrung gemacht, dass sich regionale Projekte in besonderem Maße bewähren und deshalb ist auch eine Kooperation mit benachbarten Gemeinden und Regionen sehr wichtig. Damit können Kräfte gebündelt und Synergien genutzt werden.

**Wenn Sie in die Zukunft blicken, welche Weiterentwicklungspotenziale hat die Offene Jugendarbeit? Wo sehen Sie die Offene Jugendarbeit in 5 Jahren? Welche Themen stehen im Vordergrund?**

Die Offene Jugendarbeit ist fixer Bestandteil der Jugendarbeit. Mit der koje, dem Koordinationsbüro für Offene Jugendarbeit haben die Einrichtungen der Offenen Jugendarbeit in Vorarlberg eine professionelle und vielseitige Service- und Koordinationsstelle. Die koje versteht sich als Sensor für gesellschaftliche und politische Begebenheiten, die die Jugendlichen und die Jugendarbeit betreffen, und leistet einen wertvollen Beitrag, „Offene Jugendarbeit“ als Querschnittsmaterie in vielen Bereichen zu verankern.

**Offene Jugendarbeit liegt in der Kompetenz der einzelnen Bundesländer in Österreich. Wo sehen Sie die Herausforderungen, wenn es um eine gemeinsame Weiterentwicklung von Rahmenbedingungen für alle Bundesländer geht?**

Wichtig dabei ist, dass Synergien genutzt, die Qualität gesichert, die Angebote und zugrunde liegende Konzepte über die Bundeslandgrenzen hinaus weiterentwickelt werden. Um einen Know-how Transfer und ein gegenseitiges Lernen zu ermöglichen, ist die bundesweite Vernetzung wichtig und bereichernd.

**Was ist Ihnen als in der Verwaltung Zuständigem für Jugend in Zusammenhang von „Qualität und Weiterentwicklung“ wichtig?**

Die Offene Jugendarbeit in Vorarlberg ist durch und über die koje breit vernetzt – Know-How-Transfer trägt wesentlich zur Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung bei und ist Inhalt und Zweck der Vernetzungsaktivitäten. Es gibt unterschiedliche Arbeitsgruppen zu bedeutenden Themen: Interkulturelle Jugendarbeit, Mädchenarbeit, Jungenarbeit und mobile Jugendarbeit und Jugendsozialarbeit. Diese Arbeitsgruppen tagen in regelmäßigen Abständen, reflektieren gemeinsame Themen, leiten Notwendigkeiten ab und erarbeiten Projektideen und setzen diese auch gemeinsam um.

**"Jung sein" bedeutet ...**

... das ganze Leben noch vor sich zu haben.

### **JugendarbeiterInnen sind ...**

... gute ZuhörerInnen mit sehr viel Flexibilität, Kreativität und guter Menschenkenntnis im Umgang mit jungen Menschen. Jugendarbeiterinnen und Jugendarbeiter sind eine wertvolle Ergänzung zu Eltern. Durch die vertrauensvolle Beziehung zu den Jugendlichen haben sie einen guten Zugang und können somit auch über sehr spezielle Themen mit ihnen sprechen. Sie ermöglichen den Jugendlichen Freiräume, die sie selbst gestalten. Prinzipien wie z. B. Freiwilligkeit und die Kultur der 2./3. Chance werden von und durch die Jugendarbeiterinnen und Jugendarbeiter getragen.

### **Meine Vision für die Offene Jugendarbeit ...**

... engagierte Menschen, die sich einbringen und gemeinsam unterwegs sind – mit und für Jugendliche. Gute Arbeitsbedingungen, ausreichende finanzielle Ressourcen und die gesellschaftliche Anerkennung der Bedeutung der Jugendarbeit sind notwendige Voraussetzungen, damit auch in Zukunft eine erfolgreiche und qualitativ hochwertige Jugendarbeit möglich ist. Arbeit, Bildung, Übergang Schule–Beruf gewinnen an Bedeutung: Ich wünsche mir für die Jugendlichen, dass sie auf ihrem Weg professionell begleitet werden. Jeder Jugendliche soll die Chance erhalten, den Weg ins Berufsleben zu finden.

## ... ENTWICKLUNGSPSYCHOLOGIN EVA DREHER

### Was bedeutet "jung sein" aus entwicklungspsychologischer Sicht?

"Jung sein" - in der Bedeutung der Alltagssprache als Pendant zu "alt werden" - ist im entwicklungspsychologischen Vokabular eigentlich nicht anzutreffen. "Jung sein" im entwicklungspsychologischen Sinn käme dem näher, wenn man etwas "in statu nascendi", d. h. etwas Entstehendes meint. In diesem Verständnis würde man dann verschiedenste Kennzeichen zuordnen können. Angefangen von Plastizität, Ausschöpfen von Potenzialen bis hin zu Verletzbarkeit.

### Für Sie als Wissenschaftlerin, was kann Offene Jugendarbeit bzw. was können JugendarbeiterInnen für junge Menschen bedeuten?

Die Bedeutung von JugendarbeiterInnen besteht darin, dass sie für junge Menschen so genannte "signifikante Erwachsene" darstellen. Insofern sind sie wichtige Bezugspersonen, deren Erfahrungen über das familiäre Umfeld hinausreicht und ihnen eher die Funktion von "EntwicklungsmentorInnen" zugesprochen werden kann. Diese erfüllen vorrangig zwei Aufgaben: Fördern und Fordern. Aufgrund ihres Erfahrungsvorsprungs regen sie Aktivitäten an und unterstützen Strategien, die dem Jugendlichen eigene Bewältigungsschritte ermöglichen und damit sein Potenzial erweitern.

### Warum bzw. inwiefern sind Einrichtungen und Angebote von Offener Jugendarbeit wichtig? Wie sind Angebote Offener Jugendarbeit idealerweise ausgerichtet, damit diese nach entwicklungspsychologischen Erkenntnissen hilfreich bzw. Nutzen stiftend für junge Menschen sind?

Unter entwicklungspsychologischer Perspektive sind Einrichtungen und Angebote von Offener Jugendarbeit vor allem dann relevant, wenn sie Jugendlichen etwas zutrauen und sie mit Möglichkeiten bzw. Anforderungen konfrontieren, die ihrem Bedürfnis nach individuellen, sozialen und existenziellen Erfahrungen entgegenkommen.

### Wenn sich Offene Jugendarbeit als Handlungsfeld qualitativ weiter entwickeln möchte, was ist dabei zu beachten?

Die Weiterentwicklung hängt von einer engen Theorie-Praxis-Verbindung ab, aus der sich nachhaltige Konzepte der Entwicklungsförderung begründen lassen. Die heutige Entwicklungspsychologie betrachtet neben der Anlage-Umwelt-Interaktion die "aktive Selbstgestaltung" als Kompetenz, durch Handlungen, Einstellungen, Wertorientierungen und Zielsetzungen an der eigenen Entwicklung mitzuwirken. In diesem Verständnis zielt Offene Jugendarbeit auf die Förderung von "Stärken", die Selbst- und Sozialkompetenz umfassen und darüber hinaus Bewusstsein aufbaut, "aktive Selbstgestaltung" als Potenzial für die eigene Entwicklung zu nutzen.

### Wo sehen Sie die Schnittstellen bzw. Synergien zwischen Forschung, Praxis, GeldgeberInnen und allgemeine Positionierung von Offener Jugendarbeit?

Wie bereits angesprochen, ist eine Vernetzung von Praxis und Theorie als Grundlage für eine exzellente Konzeptentwicklung erforderlich. Um die Effizienz der Umsetzung einer bedarfsgerechten und

entwicklungsorientierten Offenen Jugendarbeit feststellen und beurteilen zu können, ist es unabdingbar, in diese Handlungsfelder systematische Forschung zu implementieren.

**Eva Dreher verrät uns:**

**Ich mag junge Menschen, weil ...**

... ich das, was sie wahrnehmen und was sie bewegt, für sehr wichtig halte!

**Mir ist wichtig ...**

... hierzu möchte ich mit einem Zitat von Heinz v. Foerster (1986) antworten:  
„Handle stets so, dass die Zahl der Möglichkeiten wächst!“

**Mich langweilt es, wenn ...**

... ich mit Menschen zu tun habe, die auf alles fertige Antworten haben und glauben, sie müssten jedem ihre - einzig richtige - Sicht der Dinge aufdrängen!

**Du möchtest mehr über Eva Dreher wissen?**

Prof. Dr. Eva Dreher (Dipl. Psych.)

Lehr- und Forschungstätigkeit am Department Psychologie der Ludwig-Maximilians-Universität München im Bereich Entwicklungspsychologie und Pädagogische Psychologie, Gastprofessuren: Justus-Liebig-Universität Gießen, Universität des Saarlandes, Karl-Franzens-Universität Graz, Universität Wien

Forschungsschwerpunkte:

Entwicklungskonzepte der Lebensspanne: Entwicklungsaufgaben, Übergänge, Bewältigungsressourcen  
Entwicklung und Selbstregulation (Schwerpunkt: Adoleszenz; Emerging Adulthood)  
Angewandte Entwicklungspsychologie: Design und Didaktik entwicklungsorientierter Intervention und Beratung

Ausgewählte Publikationen (2006-2008)

Dreher, E. & Dreher, M. (2008). *Kognitive Entwicklung im Jugendalter*. In M. Hasselhorn & R. K. Silbereisen (Hrsg.). *Enzyklopädie Psychologie, Serie V (Entwicklung), II Grundlegende Veränderungen während des Jugendalters* (S. 55-107). Göttingen: Hogrefe.  
Dreher, E. (2006). *Entwicklung zwischen Fortschritt und Risiko*. *Sozialpädagogische Impulse*, 2, 12-13.

# IMPRESSUM

Das vorliegende PDF-Magazin ist eine Erweiterung des Online-Angebotes von bOJA – Bundesweites Netzwerk Offene Jugendarbeit im Internet ([www.boja.at](http://www.boja.at)). Unter dieser Web-Adresse und allfälliger Subdomains werden umfangreiche Informationen über Offene Jugendarbeit, jugendpolitische Entwicklungen und jung sein allgemein unter dem Themenschwerpunkt der jeweiligen Ausgabe bereit gestellt.

*Explizit* wird unter dem Mitwirken zahlreicher Expertinnen und Experten rund um das Handlungsfeld und aus den jeweiligen Fachbereichen erstellt. Ein besonderes Augenmerk gilt der Sichtweise und Meinungen von jungen Menschen, die unter dem Label "jugendliche Stimmen" sichtbar gemacht werden.

Im Redaktionsteam arbeiten/arbeiteten Christa Fürchtegott, Stephanie Deimel, Michael Kofler und Sabine Liebentritt.

## Medieninhaber und Herausgeber

bOJA – Bundesweites Netzwerk Offene Jugendarbeit  
Lilienbrunnengasse 18/2/47  
1020 Wien  
Tel.: +43-660-55 14 477  
Web: [www.boja.at](http://www.boja.at)  
Mail: [boja@boja.at](mailto:boja@boja.at)

Vereinsitz: Lustenau, Vorarlberg  
ZVR-Zahl: 785432196

Geschäftsführung zum Zeitpunkt des Erscheinens:  
Mag.a Sabine Liebentritt  
Geschäftsführung seit September 2013:  
Mag.a Daniela Kern-Stoiber, MSc

bOJA - Bundesweites Netzwerk Offene Jugendarbeit versteht sich als das Kompetenzzentrum für Offene Jugendarbeit in Österreich. Der Verein hat folgende 4 Säulen in seinem Aufgabenspektrum: Service & Information - Koordination & Vernetzung – Qualitätsweiterentwicklung – Lobbying. Als Verein ist bOJA gemeinnützig und weder konfessionell noch parteipolitisch gebunden.

**Hinweis:** bOJA bemüht sich um eine gendergerechte Schreibweise. Manche AutorInnen verwenden in ihren Publikationen jedoch immer die allgemeine männliche Form und inkludieren darin alle anderen Formen.

**Bildrechte:** Sofern die Bildrechte nicht unter dem jeweiligen Foto angegeben sind, liegen die Rechte bei bOJA.



Bundesministerium für  
Wirtschaft, Familie und Jugend

Mit freundlicher Unterstützung von