

A propos Cover:Unfreiwilliges Soziales Jahr

Wenig turbulent kündigte sich das Jahr 2011 an, doch im Verlauf des Jahres wurde die luxemburgische Gesellschaft mit seinem eigenen Sozialmodell konfrontiert. Der in medientechnisch uninteressanten Sommerferien gestartete Hungerstreik irakischer Asylbewerber entging der breiten Öffentlichkeit noch. Als jedoch im Herbst die Welle der nach Luxemburg strömenden Asylbewerber nicht abbrach, konnten auch das allgemein geteilte Gemeindefieber nicht darüber hinwegtäuschen, dass es zu einer neuen interkommunal solidarischeren Unterbringungspolitik kommen müsse. Kurz bevor die Wahllokale öffneten, ließ der Immigrationsminister die entsprechenden Immigrationsdienststelle schließen. Dies bei Leserbriefschreibern, Onlinebürgern und NIMBYs populäre Maßnahme verwirrte jedoch mehr, als es zur Lösung der akuten

Notsituation beitrug. Der Engpass an Unterbringungsmöglichkeiten bewirkte jedoch auch eine Welle von teils privat organisierter Solidarität und einer Mobilisierung aller betroffenen Partner die dazu führte, dass dann Mitte November die provisorischen Zeltlager abgebrochen werden konnten, rechtzeitig zur jährlich anstehenden „Wanteraktioun“ für Obdachlose, die zusätzliche provisorische Kapazitäten erfordert. Die bislang unpopuläre Forderung einer Quotenregelung, die die Familienministerin Anfang Oktober in der Diskussion relancierte, scheint nach diesem trüben Herbstkapitel nun bei den politischen Entscheidungsträgern Akzeptanz zu finden.

- Qualitätsstandards und -entwicklung in der Sozialen Arbeit
- Kinderrechte in die Verfassung!
- Studium der Sozialen Arbeit in Luxemburg
- RESONORD im Portrait



9 789995 961046

Éditeur-expéditeur: ANCES a.s.b.l., BP 78, L-7201 Walferdange, www.ances.lu

Port payé
P/S. 035

MINISTERE DES
AIRES ETRANGERES
DE L'IMMIGRATION

#121

Inhalt

- S. 1 Editorial: Unfreiwilliges Soziales Jahr [Charel Schmit](#)
S. 3 Zu dieser Ausgabe

A ANCES-Informationen

- S. 5 01 Un travail systématique : besoin d'un réseau [Georgette Grein](#)

B Kannerrechter

- S. 9 02 Kannerrechter gehéieren och an d'Lëtzebuurger Verfaassung!
S. 11 03 Appel à participation – RADELUX

C Artikel aus Theorie und Praxis, Interviews, Meinungen, Kommentare

- S. 14 04 Reflexion der Praxis – Qualitätsentwicklung in der Jugendhilfe [Elke Krämer, Rainer Zech](#)
S. 19 05 Qualitätsstandards für die Heimerziehung [Ulla Peters, Claudine Reichert](#)
S. 22 06 Peer Evaluation in der Jugendhilfe [Robert Wagner](#)
S. 27 07 Vers l'élaboration de standards de qualité pour le travail psycho-socio-éducatif dans les lycées [Claire Russon](#)

D Sozialportal Vorstellung von Einrichtungen, Projekten und Akteuren

- S. 31 08 Regionale Sozialzenter Norden – RESONORD [Julia Gregor-Rodrigues](#)

E Aktuelles aus der Lehre Sciences Sociales et Educatives – Universität Luxemburg

- S. 38 09 News
S. 39 10 Témoignages
- Auslandssemester an der Universität zu Köln
[Interview von Carole Biwer mit Stéphanie Arend und Manou Flammang](#)
- Objectif Plein Emploi-Solidarwirtschaft, Dritter Sektor. Strategie für mehr Beschäftigung? [Irina Vellay](#)
S. 43 11 Unter der Lupe
- Konzept des Bachelor-Studiengangs in Sozial- und Erziehungswissenschaften [Claude Haas](#)

F Schwaarzt Briet

- S. 46 12 Ici et Ailleurs

- S. 48 Extraits des statuts de l'ANCES modifiés le 27 avril 2011

Impressum



Die ANCE publiziert seit 1978 ein „bulletin“, das seit Oktober 2008 unter dem Namen „arc. archiv fir sozial aarbecht, bildung an erziehung“ erscheint. Die Publikation dient als Bogen („arc“) oder Brücke zwischen Theorie und Praxis in der sozialen Arbeit, soll die Entwicklung im Bereich der sozialen und erzieherischen Arbeit in Luxemburg weiterhin dokumentieren sowie zur Diskussion anregen. Vorschläge für Beiträge und Ankündigungen sind an redaktion@ance.lu zu richten. (nächster Redaktionsschluss: 27.9.2010)
Das Archiv aller Ausgaben des ance-bulletins seit 1978 ist online verfügbar über die Webseite der Nationalbibliothek: www.luxemburgensia.bnfl.lu.



www.ances.lu

Nutzen Sie das online Angebot der ANCE-Webseite! Hier finden sie Informationen und Dokumente zu den Aktivitäten der ANCE, der ANCE-Mitglieder, der FICE sowie verschiedener Akteure aus dem Sozial- und Erziehungswesen. Ankündigungen für Veranstaltungen und Textvorschläge zum Online-Publizieren bitte an redaktion@ance.lu richten. Tragen Sie sich auf unserer Homepage in die Verteilerliste für die Newsletter ein!

arc. | archiv fir sozial aarbecht, bildung an erziehung

anciennement „ance-bulletin“

Jahrgang 33, Ausgabe 121, Dezember 2011

Herausgegeben von der Association Nationale des Communautés Educatives et Sociales

Association sans but lucratif (a.s.b.l) RCSL No.: F5285

Section luxembourgeoise de la FICE, gegründet am 9. Juni 1978

Hinweis auf die Urheberrechte: gemäß Creative Commons (CC)

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/lu/>

Auflage dieser Nummer: 650 Expl.

ISBN-13 978-99959-610-4-6

Redaktionsteam:

Georgette Grein, Danielle Lellinger, Ulla Peters, Claudine Reichert,

Charel Schmit, Klaus Schneider, Denise Villanyí

Koordination dieser Nummer: Danielle Lellinger, Charel Schmit, Claudine Reichert, Denise Villanyí, Ulla Peters

AutorInnen dieser Ausgabe: Carole Biwer, Julia Gregor-Rodrigues, Claude Haas, Elke Krämer, Ulla Peters, Claudine Reichert, Claire Russon, Charel Schmit,

Irina Vellay, Robert Wagner, Rainer Zech

Foto- und Illustrationsnachweis: Wir danken den Autoren und Institutionen für das von ihnen zur Verfügung gestellte Bildmaterial sowie Marc Wilwert (Luxemburger Wort) für die zur Verfügungstellung der Fotos für das Cover

Layout: a | part / Druck: EXE Troisvierges

Bezugspreise

Einzelheft - 10 €

Einzelheft (Sondernummer) - 15 €

Jahresmitgliedschaft (inkl. Abo) - 25 €

Jahresmitgliedschaft für Studierende - 10 €

Jahresmitgliedschaft für Einrichtungen - 100 €

Überweisungen auf das ANCE - Postscheckkonto

IBAN LU37 1111 0029 7767 0000

Mit dem Vermerk „cotisation ance/arc“ und der vollständigen Adresse

Numéro 121 du bulletin de l'ANCES.

Périodique Port payé P/S 035.

Éditeur, expéditeur:

ANCES - Association Nationale des Communautés Éducatives et Sociales

Section luxembourgeoise de la FICE

Boîte Postale 78 / L-7201 Walferdange

info@ances.lu

www.ances.lu

www.fice-inter.net

www.fice-europe.org



Conditions d'utilisation

Les contenus de la présente publication sont mis à disposition, sauf mention contraire explicite, sous un contrat «Creative Commons: Paternité - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 3.0 Luxembourg»

Vous êtes libres: de partager - de reproduire, distribuer et communiquer cette création au public, selon les conditions suivantes: **Paternité.** Vous devez citer le nom de (ou des) auteur(s) original (originaux) et celui de la publication «arc. archiv fir sozial aarbecht, bildung an erziehung» qui vous confèrent cette autorisation (mais pas d'une manière qui suggérerait qu'ils vous soutiennent ou approuvent votre utilisation de l'oeuvre).

Pas d'utilisation commerciale. Vous n'avez pas le droit d'utiliser cette création à des fins commerciales.

Pas de modification. Vous n'avez pas le droit de modifier, de transformer ou d'adapter cette création. A chaque réutilisation ou distribution d'un «arc. archiv fir sozial aarbecht, bildung an erziehung», (en tout ou en partie) vous devez faire apparaître clairement au public les conditions contractuelles de sa mise à disposition. La meilleure manière de les indiquer est un lien vers la page web suivante: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/lu/>

Chacune de ces conditions peut être levée si vous obtenez l'autorisation du titulaire des droits sur cette oeuvre. Rien dans ce contrat ne diminue ou ne restreint le droit moral de l'auteur ou des auteurs.

Ce qui précède n'affecte en rien vos droits en tant qu'utilisateur (exceptions au droit d'auteur: copies réservées à l'usage privé du copiste, courtes citations, parodie...)

Ceci est le Résumé Explicatif du Code Juridique (la version intégrale du contrat). Le Code Juridique peut être consulté ici: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/lu/legalcode>

Editorial: Unfreiwilliges Soziales Jahr

Das Jahr 2011 kündigte sich sozialpolitisch wenig turbulent an. Alles sah nach einem geordneten Kalender aus: 2011 würde das Jahr der Umsetzung und Implementierung werden, zunächst für die im Dezember 2008 (*Aide à l'enfance et à la famille*) und November 2009 (*Aide sociale*) votierten Gesetze, für neu anlaufende Projekte des *Fonds Social Européen* als auch für die vom *Fonds pour l'emploi* kofinanzierten Akteure der Sozial- und Solidarökonomie, Beschäftigungsinitiativen die sich auf die Umsetzung des im Januar 2009 votierten Gesetzes (*Rétablissement du plein emploi*) einstellten. Nach einem kurzweiligen Ausstieg aus dem „Luxemburger Modell“ sollte auch der in der „Tripartite“ institutionalisierte Soziale Dialog dieses Jahr wieder Tritt fassen und das Zwischenkapitel der „Bipartite“ überwinden. Auch bildungspolitisch sah es eher nach Stückwerktechnologie aus: die schrittweise Umsetzung der Reform der Berufsbildung sowie der Fortführung der Grundschulreform.

„Objektiv benoodelegt – objektiv négligiert“

Am 6. April 2011 stellte Premierminister Jean-Claude Juncker die sozialen Probleme an den Anfang seiner jährlichen Erklärung zur Lage der Nation. Bevor er die Irrungen und Wirren der Finanz- und Eurokrise beschrieb, lieferte er ein Plädoyer für die „objektiv benachteiligten Kinder“ mit mannigfaltigen Defiziten und Benachteiligungen, Lernschwierigkeiten, Verhaltensauffälligkeiten und -störungen. Er verwies auf Benachteiligungen aufgrund mangelnder Förderung durch die Schule oder aufgrund von Vernachlässigung durch ihre familiären und/oder sozio-ökonomischen Herkunft. Da die herkömmlichen Schulen und die Herkunftsfamilien diese vielfältigen Problemlagen nicht „auffangen“ und „ausgleichen“ könnten, müsse die Früherkennung verbessert werden, die Arbeit der multiprofessionellen Teams verstärkt werden und es bedürfe neben den jetzigen Einrichtungen und Zentren des Sonderschulwesens einer zusätzlichen nationalen „Spezialschule“ für die etwa 350 Kinder mit Verhaltensstörungen. Hier drängt sich natürlich die Frage auf inwiefern diese Idee mit der Philosophie, den Prinzipien der Nicht-Diskriminierung, der Chancengleichheit und der Inklusion in der UN-Konvention für die Rechte der Menschen mit Behinderungen, insbesondere mit dem Artikel 24 über das Recht auf Bildung vereinbar ist, die drei Monate später am 13. Juli 2011 vom luxemburgischen Parlament ratifiziert wurde.

Der Premier plädierte auch für zusätzliche Hilfen in der Kinder- und Familienhilfe und dem Kinderschutz, in der Jugendsozialarbeit (insbesondere dem Streetworking, der Arbeit mit Schulabbrechern und in der Prävention des Jugendalkoholismus), in der Integrationsarbeit mit Migranten.

Er kündigte einen „Nationalen Aktionsplan gegen Obdachlosigkeit“ an und kündigte an, dass man in allen Sekundarschulen das Modell der Ganztageschule für die Klassen der Unterstufe einführen soll. Somit rechnete der Premier den Abgeordneten den Bedarf an zusätzlichen 140 Fachkräften für die „équipes multiprofessionnelles“, im Sonderschulwesen weitere 350 Fachkräfte für die Bearbeitung der anderen prekären Sozial- und Familienlagen sowie weitere 200 Sozialpädagogen und Erzieher für die flächendeckende Einführung der Ganztageschule im Sekundarschulbereich. Er warb um die nötigen Finanzmittel für diese „gepefferte Sozialrechnung“: „*Wa mer näischt maache versalze mer eis eis Sozialrechnung*“.

Die Akteure des Sozialwesens dürften diese angekündigte massive Aufstockung an sozialpädagogischen, heilpädagogischen und psychosozialen Fachkräften mit viel Aufmerksamkeit und entsprechender Zustimmung vernommen haben. Das interessierte Fachpublikum dürfte jedoch auch gestaunt haben, da diese in einem patriarchalischen Duktus vorgetragene Bedarfsanalyse („*Ech hu mer d'Besoinen am Detail ugekuckt*.“) nicht das Resultat einer umfassenden und mit den Trägern der Sozialen Arbeit erhobenen Bedarfs- und Entwicklungsprognose für die kommenden Jahre ist. Gerne möchte man die Details dieser Berechnungen kennen um die jetzt anstehende Umsetzung dieses zweifelsohne sinnvollen, notwendigen und ambitionierten Ausbaus der genannten Betreuungsangebote begleiten, beobachten, und beurteilen zu können. Vor allem gilt es den Zeithorizont dieses Stellenausbaus zu kennen, bzw. festzulegen und auch die Konsequenzen für die Aus- und Weiterbildungseinrichtungen zu bedenken. Bei einer so massiven Aufstockung stellt sich natürlich auch die Frage nach einer Neuregelung der sozialen, pädagogischen und psychosozialen Berufe, bzw. einer Überprüfung bestehenden Berufsreglementierungen und/oder Berufszugangsbestimmungen und Berufsqualifizierungen sowie der berufsethischen Selbstkontrolle und Qualitätskontrolle.

Im weiteren Verlauf der Erklärung präsentierte Juncker auch den jährlichen Stand angebotener Plätze in der Kindertagesbetreuung, der von 7.712 im Jahr 2004 auf 32.342 Plätze im Jahr 2010 angestiegen ist und der 2011-2012 um weitere 8.000 Versorgungs- und Betreuungsplätze für 0-12jährige Kinder wachsen soll, damit die Menschen „die Harmonie teschent Beruff a Famill hirgestallt kréien“. Neben der angekündigten Reform der ADEM und sozial und ökologisch orientierten Veränderungen in der Wohnungspolitik stimmte der Premier die Öffentlichkeit auf eine ansteigende Welle an Asylbewerbern ein und den Gemeinden prophezeigte er, dass es hinsichtlich der Unterbringung von Flüchtlingen zu einer gerechten „Lastenverteilung“ kommen müsse und sich keine Gemeinden dieser Solidarität entziehen dürfe.

Humanitas ante portas!? Indignitas intra muros!

Als der „Arabische Frühling“ im Februar an Fahrt gewonnen hatte, fragten sich die überraschten Europäer ob und wie sie einen möglichen Ansturm von Flüchtlingen aus dem Magreb-Ländern verhindern könnten. Immigrationsminister Nicolas Schmit konnte Ende Februar seine Landsleute noch beruhigen und prognostizierte, dass Luxemburg nicht von der Flüchtlingswelle betroffen sein wird. Nicht eine mögliche Invasion via Lampedusa bereitete uns 2011 Sorgen, aber das Thema der internationalen Not blieb bis zum Jahresende auf der Tagesordnung.

Der in medientechnisch uninteressanten Sommerferien gestartete Hungerstreik irakischer Asylbewerber entging der breiten Öffentlichkeit noch. Als jedoch im Herbst die Welle der nach Luxemburg strömenden Asylbewerber nicht abriß, konnten auch das allgemein geteilte Gemeindewahlfeber nicht darüber hinwegtäuschen, dass es zu einer neuen interkommunal solidarischen Unterbringungspolitik kommen müsse. Kurz bevor die Wahllokale öffneten, ließ der Immigrationsminister die entsprechende Immigrationsdienststelle schließen! Diese bei Leserbriefschreibern, Onlinebürgern und NIMBYs populäre Maßnahme verwirrte jedoch mehr, als es zur Lösung der akuten Notsituation beitrug. Der Engpass an Unterbringungsmöglichkeiten bewirkte jedoch auch eine Welle von teils privat organisierter Solidarität und einer Mobilisierung aller betroffenen Partner die dazu führte, dass dann Mitte November die provisorischen Zeltlager abgebrochen werden konnten, rechtzeitig zur jährlich anstehenden „Winteraktion“ für Obdachlose, die dieses Jahr zusätzliche provisorische Kapazitäten erfordert. Die bislang unpopuläre Forderung einer Quotenregelung, die die Familienministerin Anfang Oktober in der Diskussion relancierte, scheint nach diesem trüben Herbstkapitel nun bei den politischen Entscheidungsträgern Akzeptanz zu finden. Wegbereiter dieser bei Lokalädielen unpopulären Maßnahmen sind auch die Nichtregierungsorganisationen und die Presse, die den notwendigen öffentlichen Druck erzeugen wenn Parlamentarier¹ auf „Stumm“ schalten.²

1 Félic Braz (Déi Gréng) stellte am 3.10.2011 diesbezüglich eine Dringlichkeits-Anfrage an Arbeits- und Immigrationsminister Schmit. Claude Hagen – député-maire in spe – erkundigte sich am 19.10.2011 bei Familien- und Integrationsministerin Jacobs nach der geographischen Verteilung der 2.323 untergebrachten Asylsuchenden (0,45% der Landesbevölkerung) über Land. Am 21.11.2011 gab es deren 61 in Diekirch.

2 Der LETZEBUERGER FLÜCHTLINGSROT(LFR), COLLECTIF REFUGIES LUXEMBOURG, der sich im Mai 2011 eine neue Charta zur Zusammenarbeit gab, vereinigt die NGOs ACAT, AIL, ASTI, ASTM, CARITAS, CEPIS, CLAE, VIE NOUVELLE. Er nahm u.a. am 28.10.2011 eine Stellungnahme zur aktuellen Situation. (<http://www.asti.lu/2011/10/28/conference-de-presse-du-collectif-refugies-logements-indignes/>) Die ASTI unterstützte eine kosovarische Familie bei einer eilgerichtlichen Klage am Verwaltungsgericht und erwirkte somit die Wiedereröffnung des Immigrationsbüros am Montag 10. Oktober 2011.

„Fehler im System“ – Reimen reloaded?

Massiven Druck bedurfte es ebenfalls bei der Neuaufstellung der Beschäftigungsinitiative „ProActif“, die in den Jahren 2005 bis 2010 staatliche Mittel von ca. 2,3 Millionen € erhielten, die ihr nicht zustanden. Wort-Leitartiklerin Dani Schumacher diagnostizierte an Allerseelen gar ein „Fehler im System“ der seit 1998 regelrecht aus dem Boden gestampften Beschäftigungsinitiativen. In der Tat scheint sich heute zu rächen, dass man seit 1998 andere Konventionierungs- und Finanzierungsmodi mit den Beschäftigungsinitiativen vereinbart hatte als bei allen anderen Dienstleistern im Sozialwesen. Um einen Parallelismus mit dem ASFT-Gesetz vom 8. September 1998³ zu vermeiden, hätte man die Soziale Arbeit mit Arbeitssuchenden und Arbeitslosen gleich in das ASFT-Rahmenregelungsgesetz aufnehmen sollen, anstatt dieses auf die „domaines social, familial et thérapeutique“ zu beschränken. Der damals kraft gewerkschaftlicher Machtverhältnisse eingeschlagene „Sonderweg“ erwies sich bedauerlicherweise als Sackgasse, denn als Königsweg hin zu einer alternativen Sozial- und/oder Solidarökonomie.

Das ASFT-Gesetz klärte die Rollenverteilung zwischen Regierung und Dienstleistungsanbieter und vermied, dass Regierungsbeamte selbst in den Verwaltungsräten von Trägerorganisationen Mitglied seien und diversen Interessen zu dienen hätten. Vielen ist die sogenannte „Reimen“-Affäre⁴ aus den Jahren 1997 und 1998 noch in Erinnerung. Auch wenn wir größtes Verständnis für die spezielle Situation aufbringen, in der sich „ProActif“ befindet, sind wir trotzdem darüber erstaunt, dass der Arbeitsminister zwei Tage vor der ausserordentlichen Generalversammlung am 7.11.2011 dieser eingetragenen Vereinigung ohne Gewinnzweck bereits einen neuen Verwaltungsrat und Verwaltungsratsvorsitzenden ankündigte der seine Unterstützung genieße. Fortan ist das Arbeitsministerium im betreffenden Verwaltungsrat mit einem Regierungsbeamten vertreten, womit das Ministerium zum „Co-gestionnaire“ wird. Es bleibt offen inwiefern dieses Vorgehen ein Einzelfall bleibt oder zum Präzedenzfall wird für die Neubestimmung der Beziehungen zwischen Staat und Trägerorganisationen im Sozialwesen.

Upgrading ASFT

2011 gelang schliesslich die Umsetzung des Kinder- und Familienhilfegesetzes über den Umweg einer ASFT-Gesetzes-

3 Loi du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes oeuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

4 Doc. Parl. 4417 – Rapport de la Commission spéciale chargée d'analyser les pratiques financières au sein du Ministère de la Santé. Présenté à la Chambre de Députés, séance du Jeudi 2 avril 1998.

Zu dieser Ausgabe

änderung (Siehe dieses Heft Seite 46). An dieser Stelle sollte hervorgehoben werden, dass nunmehr das institutionenübergreifende Fallmanagement mit der Verankerung der „coordination des projets d'intervention (CPI)“ im ASFT-Gesetz nun als generelle Dienstleistung grundgelegt worden ist. Es bleibt zu hoffen, dass nun auch andere sozialpädagogische Arbeitsfelder (z.Bsp. in der kommunalen Sozialhilfe) auf dieses Instrument zweckoptimierter Fallkoordination und interprofessionellen Zusammenarbeit zurückgreifen werden. Diese ohne Bürokratieaufwand nicht zu habende soziale Innovation kann einen wichtigen Beitrag zur Professionalisierung in der Sozialen Arbeit leisten.

Anlässlich des internationalen Tages der Kinderrechte am 20. November kündigte das Familienministerium eine Qualitäts-offensive im Bereich der Kinderbetreuung an. Die ASFT-Rahmenregelung, die ausser den Bestimmungen zum „agrément“ weder eine Qualitätskontrolle noch eine Beschwerdestelle für die Klienten bzw. Dienstleistungsempfänger vorsieht, könnte 2012 dementsprechend ergänzt und verbessert werden.

Bildungspolitischer Negationismus kompetenter Wutpädagogen

Noch bevor der in der „Tripartite“ institutionalisierte Sozialdialog erneut unterbrochen wurde, erlebte die Bildungsministerin nach sieben reformerprobten Jahren eine schroffe Dialogzäsur. Nein, es gibt keine ungleichen Bildungschancen in Luxemburg! Nein, es gibt keinen Reformbedarf in der klassischen Sekundarschule! Nein, man kann Kompetenzen nicht angemessen messen, Punkte aber sollen Mass aller Dinge bleiben! (Vielleicht sollten wir es mit Triple A versuchen?) Nein, Kompetenzbilanzen, Entwicklungsberichte, differenzierter Unterricht sind neoliberales Teufelszeug! Nein, Schüler, nicht aber Lehrkräfte können bewertet werden! Klar, dass Bildungsreformen stets hinterfragt und kritisch begleitet werden müssen, wohin aber wird uns dieser „bildungspolitische Negationismus“ kompetenter „Wutpädagogen“ noch führen? Dabei hat die Diskussion um eine generalisierte inklusive Schule noch gar nicht begonnen!

Allen ANCES-Mitgliedern, -Freunden und -Interessenten, allen arc-Abonnnenten, -Lesern und -Autoren wünschen wir friedliche und erholsame Feiertage und bestes Gelingen ihrer Vorhaben im neuen Jahr 2012.



Charel Schmit,
Präsident der ANCES

**Liebe ANCES Mitglieder, und ARC-Leser
Liebe Kolleginnen und Kollegen,**

Neben Formen der professionellen Reflexion wie Supervision und Fallberatung, die sich mittlerweile seit Jahren in der Kinder- und Jugendhilfe in Luxemburg etabliert haben, kommt im Gefolge des Gesetzes „Aide à l'Enfance et à la Famille“ (AEF, 2008) und der damit zusammenhängenden Qualitätsdiskussion auch Evaluation immer stärker in den Blick. Qualitätsentwicklung ist – so der fachpolitische Konsens – auf Evaluation, d.h. auf einen Nachweis angewiesen, ob und wie die Qualität in der Arbeit hergestellt wird. Um Qualität zu sichern und gezielt weiterzuentwickeln, braucht es eine systematische und transparente Gegenüberstellung von strukturellen Voraussetzungen, Arbeitsprozessen, Wirkungen und Ergebnissen. Die Mitarbeitenden in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe sehen sich zunehmend mit der Anforderung konfrontiert, die Qualität ihrer Arbeit mit Hilfe von internen und externen „Audits“ nach außen sichtbar zu machen und zu vermitteln.

Die gesetzliche Anforderung allein ist allerdings nur ein Rahmen und noch keine ausreichende Basis für eine „qualitätsvolle“ Praxis der Qualitätsentwicklung und deren Bewertung. Die Leitfragen des Qualitätsthemas „Tun wir das Richtige?“ und „Tun wir das Richtige richtig?“ für die uns anvertraute Klientel, sind nur bedingt allgemein zu beantworten. Jedes Arbeitsfeld und jede Einrichtung muss angepasste Wege finden, die sich jeweils am pädagogischen Auftrag und am organisationalen Setting orientieren. Wie dies aussehen kann, damit beschäftigt sich diese arc-Ausgabe, wobei die Besonderheiten von Qualitätsentwicklung in sozialpädagogischen Handlungsfeldern deutlich werden: eine pädagogische Beziehung als Basis für das Gelingen ist nicht einseitig herstellbar. Pädagogische Qualität ist kein einfach herstellbares Produkt, sondern Ergebnis eines Prozesses, der unabdingbar auf Vertrauen angewiesen bleibt – dass wir Bedingungen schaffen können, in denen dies eher gelingt, ist zentrales Thema von Qualitätsanstrengungen in der Kinder- und Jugendhilfe. Wie wir dies in Evaluationen reflektieren und bewerten können, davon handeln die Artikel dieser Nummer.

Wir hoffen, dass Sie in vorliegender Ausgabe einige Anregungen für die weitere Auseinandersetzung mit dem Thema finden und freuen uns über Rückmeldungen, Meinungen, Kommentare und darüber hinaus über Neuigkeiten, Rezensionen sowie über Ankündigungen von Veranstaltungen, Büchern und Materialien: info@ances.lu

(Redaktionsschluss für die nächste Ausgabe: 29.02.2012)

Ihr arc-Redaktionsteam



ANCES – Informationen

01

Un travail systémique: besoin d'un réseau

Georgette GREIN



Le 23 septembre 2011, par une belle après-midi d'été indien, des membres de l'ANCES accompagnés de chercheurs de l'Université du Luxembourg, de membres de SPOS, de la médecine scolaire et du secteur socio-éducatif ont visité l'unité « *Psychiatrie Juvénile/Unité Adolescents* » de Hôpital de réhabilitation du Centre Hospitalier Neuro-Psychiatrique, traitement stationnaire CHNP – Orangerie 3². D'après le Guide de la psychiatrie³, ce service national fermé a été créé en 2006 et s'adresse à des adolescents souffrant d'un trouble psychiatrique avec des tendances autodestructrices et/ou constituant un danger pour les autres. Le principal critère d'admission est la présence d'un trouble psychique selon l'ICD-10 (p. ex. dépression, troubles post-traumatiques, AD(H)D, syndrome d'Asperger, troubles des conduites, troubles émotionnels, troubles psychiques dus à des substances psychotropes, troubles de l'adaptation, troubles de la personnalité) avec la présence d'un risque pour soi-même ou pour autrui.

Au 3^e étage de l'Orangerie, nous avons été accueillis par le Dr. Thomas Karst, l'assistante sociale Gabriele Wieditz et la psychologue Lisa Clees accompagnée de son chien, qui nous ont fait visiter ce service de psychiatrie juvénile qui accueille une douzaine de filles et de garçons âgés de 12 à 18 ans dans un bâtiment vétuste certes, mais très spacieux et lumineux. Les bureaux de consultation et d'entretiens familiaux sont accueillants et on peut s'y sentir à l'aise, le chien a sa place de choix dans le bureau de la psychologue. De la salle des infirmiers située au milieu de l'étage, on peut discrètement surveiller ce qui se passe dans les salles communes et dans la chambre d'observation. Nous avons pu visiter les chambres individuelles ou doubles que les adolescents peuvent s'approprier en les décorant eux-mêmes, tout comme la chambre d'observation en rose presque fluo, censée apaiser les

jeunes en situation à risque. Le lit de contention inoccupé se trouvait dans un couloir, la cellule d'isolation toute vide avec ses murs plastifiés pour accueillir, en cas de situation d'extrême urgence, des adolescents en crise aigue, est heureusement fort peu utilisée. Les adolescents ont beaucoup d'espace à leur disposition, et même si au plafond de la grande salle à usage multiple (séjour, manger, jeux et emploi) on voit encore les traces de l'ancien fumoir datant du temps où des adultes y séjournaient, les décors sont colorés et adaptés aux jeunes. La salle de classe est équipée d'ordinateurs permettant aux élèves de suivre l'enseignement et de faire des recherches, les adolescents ont plusieurs endroits où ils peuvent tranquillement vaquer à leurs loisirs ou faire des activités thérapeutiques : salle de télévision, salle de jeux, atelier, cuisine... Ils ont la possibilité de faire de l'ergothérapie, de l'hippothérapie, de la kinésithérapie, de l'art-thérapie et peuvent se défouler un peu en faisant du sport sur un vaste terrain clôturé avec, entre autres, un terrain de basketball. Une atmosphère de sérénité règne dans cette « Unité Adolescents » qui fait partie du projet thérapeutique pour le traitement d'adolescents présentant des troubles psychiatriques graves.

Les adolescents sont en principe placés par le Tribunal de la Jeunesse et de la Tutelle, ou suite à une hospitalisation dans un autre hôpital; le diagnostic le plus souvent posé est celui de troubles des conduites. Lors de son admission, l'adolescent, qui est souvent en situation de grande souffrance, est informé de ses droits. Il peut être accompagné de ses parents et d'un avocat, on lui explique la procédure et les objectifs de son placement, ensuite il signe qu'il a pris acte de ces informations. Il est encadré par une équipe multidisciplinaire qui, en accord avec lui et sa famille, élabore un projet thérapeutique individuel. Cette offre thérapeutique multimodale consiste en un traitement médico-psychiatrique (visites psychiatriques, adaptation de la médication, entretiens thérapeutiques, évaluation de l'état de l'adolescent) et un traitement psychothérapeutique basé sur des programmes de comportements thérapeutiques [thérapie du comportement, thérapie systémique, thérapie de famille, hypnothérapie, thérapie avec l'aide d'animaux, microanalyse par vidéo, thérapie psychodynamique intensive de courte durée (de Shazer)]. En prenant en compte l'observation clinique qu'il n'y a pratiquement pas d'adolescent diagnostiqué comme ayant des troubles des conduites qui n'a pas vécu de traumatisme au cours de sa biographie, les thérapeutes ont davantage recours depuis un an environ, aux thérapies des traumatismes (systémique, CBT, EMDR, Gallo, R. Greenwald et T. Hensel).

Dans la première phase, le traitement stationnaire a lieu dans un entourage sécurisé dans des conditions d'enfermement, l'objectif étant le traitement du trouble, la réhabilitation des adolescents et la réintégration dans une vie d'adolescents (famille, foyer, école...).

1 Participants: Charel Schmit, président ANCES, Uni.lu; Fernand Schintgen, vice-président ANCES, chargé de direction Institut St. Joseph; Dr. Ulla Peters, ANCES, Uni.lu; Georgette Grein, ANCES, LRS – SPOS; Myriam Welter, UELL – SPOS; Véronique Keup, LNB – SPOS; Christiane Stiefer, médecine scolaire; Dr. Arthur Limbach-Reich, Uni. lu; Isabelle Krings, CHNP; Patrick De Rond, Centre pour l'égalité de traitement.

2 CHNP - Orangerie 3: 17, avenue des Alliés; L-9012 Ettelbruck, Tél. : 26 82 20 35, e-mail: uniteor3@chnp.lu, web: www.chnp.lu

3 <http://www.sante.public.lu/publications/rester-bonne-sante/sante-mentale/guide-structures-psychiatriques-fr-de/guide-structures-psychiatriques-fr-de.pdf>



Contrairement à d'autres services de psychiatrie, le service n'a pas d'obligation de prise en charge 24 heures sur 24, on n'y fait pas de sevrage physique, par contre on prend en charge les adolescents connus par le service, souvent ces adolescents reviennent d'eux-mêmes en situation de crise. Le service fait également des expertises judiciaires et offre une prise en charge ambulatoire pour les adolescents qui se trouvent en prison.

Près de la moitié des consultations concernent des adolescents bénéficiant d'une prise en charge intra-hospitalière d'une durée moyenne de séjour de 3-6 mois, alors que les autres adolescents bénéficient d'un traitement ambulatoire. Le service émet le diagnostic thérapeutique, fait le suivi médical avant et après l'hospitalisation et prend également en charge des adolescents traités uniquement en ambulatoire parce qu'ils ne nécessitent pas de prise en charge intra-hospitalière. Après le traitement stationnaire, le suivi médical est assuré pendant un an où les adolescents continuent à être pris en charge afin de prévenir les récurrences. L'équipe a une approche holistique et aide les jeunes à se réintégrer dans leur famille ou à organiser leur vie de façon autonome, respectivement à s'intégrer dans d'autres institutions sociales et les soutient également dans des contextes scolaires et professionnels.

Lors de ce suivi ambulatoire, une collaboration avec le SPAD (Soins psychiatriques à domicile) se met en place afin d'optimiser l'encadrement des jeunes de façon complémentaire et en fonction de leurs besoins thérapeutiques.

Ce service a comme but principal de prendre en charge les patients après un séjour en psychiatrie, notamment dans le contexte d'un projet de vie et de réinsertion.

L'enseignement joue un rôle prédominant dans la vie des adolescents et, afin de permettre aux jeunes de suivre un enseignement adapté à leurs besoins, **des contacts ont été tissés avec des lycées alentours et des responsables du Ministère de l'Éducation qui ont mis à disposition un poste d'enseignant malheureusement vacant pour l'instant.** Afin de familiariser les adolescents avec un projet professionnel, l'initiation à la vie professionnelle se fait en collaboration avec les centres de formation et par des mesures de formation à l'emploi. Nous avons parlé du rôle de la commission d'inclusion scolaire et de la loi du 15 juillet 2011 visant l'accès aux qualifications scolaires et professionnelles des élèves à besoins éducatifs particuliers. Nous avons évoqué le problème que souvent des jeunes qui suivent un traitement ambulatoire ou qui ont fait un séjour en « psychiatrie juvénile » sont stigmatisés au sein des lycées (soit l'attente « magique » que la psychiatrie va tout réparer, soit des difficultés à mettre en place un cadre au sein du lycée pour aider le jeune à se réintégrer dans le système scolaire). **La coopération avec les lycées est entrain d'être approfondie et le rôle des SPOS a été abordé, ceux-ci ne sont pas toujours informés par le lycée d'une collaboration lycée-psychiatrie juvénile, ainsi ils ne**

peuvent pas remplir leur rôle d'intermédiaire ou de « médiateur » entre le jeune en difficultés et le lycée.

Des coopérations systématiques ont lieu avec le service de psychiatre juvénile du Kirchberg et avec des institutions psychosociales et pédagogiques dans le secteur sanitaire, dans les structures d'aide aux adolescents et à leurs familles, ainsi qu'avec la Justice. Une question abordée traitait notamment du placement de jeunes par le Tribunal de la Jeunesse qui met la psychiatrie juvénile dans une position spécifique puisqu'elle devient souvent tuteur et détient ainsi l'autorité parentale sur le jeune. **Le rôle de l'Office National de l'Enfance (ONE) n'est pas encore très bien connu, si les prises en charges orthopédagogiques restent garanties, on ne sait pas si les prises en charge psychothérapeutiques, pourtant indispensables dans ce contexte, seront prises en compte par les CPI (coordinateurs de projets d'intervention).** Nous avons également eu une discussion concernant le suivi de jeunes qui, après avoir été hospitalisés, ne retournent pas immédiatement dans leur famille, mais vivent dans un foyer d'accueil. Certains personnels de foyers d'accueil ont des réticences pour travailler avec ces adolescents et on a débattu de façon controversée de la question s'il ne vaut pas mieux créer une unité avec du personnel spécifiquement formé ou intégrer ces jeunes dans des « groupes hétérogènes », il ne faut surtout pas stigmatiser les jeunes ou négliger la dynamique de groupe qui forge également l'identité.

Le concept intégral de prise en charge élaboré autour de l'unité fermée pour adolescents comporte plusieurs niveaux: **en plus de sa collaboration avec le SPAD, le travail en réseau se fait au cas par cas et une unité ouverte de réhabilitation psychothérapeutique (Putscheid) est en préparation. Une plate-forme « psychiatrie juvénile » est entrain d'être créée par le Ministère de la Santé pour justement mettre en œuvre un réseau de partenariats avec divers ministères concernés qui sont l'Éducation Nationale, la Famille, la Justice et la Santé.** Depuis 2009 de nombreuses réunions de concertation ont eu lieu entre le CHNP et le Ministère de la Santé pour développer des concepts et planifier l'unité psychothérapeutique de réhabilitation ouverte à Putscheid, d'après le Guide de la psychiatrie, la décision définitive était attendue pour 2010 et ne devrait donc plus tarder.

L'auteure



Georgette Grein, éducatrice graduée travaille au SPOS au Lycée Robert-Schuman (Luxembourg-Ville)

Premier Rapport du Contôleur externe

Le « Service du contrôle externe des lieux privatifs de liberté » récemment créé, a publié en 2011 un premier rapport sur les « Les unités psychiatriques infanto-juvéniles fermées ».¹ La mission du Contrôleur externe concernant les unités psychiatriques accueillant des mineurs placés sur ordre des juridictions de la jeunesse a débuté le 30 mars 2011. Les visites sur place, ainsi que les entretiens avec les personnes externes susceptibles de fournir des renseignements utiles à la réalisation de la mission se sont terminées le 20 avril 2011.

Psychiatrie juvénile à Ettelbruck, un cadre triste à pleurer Extrait du rapport annuel 2011 de l'Ombudscomité fir d'Rechter vum Kand ORK

Psychiatrie juvénile à Ettelbruck, un cadre triste à pleurer : un directeur général indifférent.² Une délégation de l'ORK avait visité les jeunes hospitalisés au centre de l'Orangerie³ à Ettelbrück, afin de suivre certains dossiers individuels et afin de procéder à un échange de vue pour aider les adolescents en situation de crise. Ces jeunes portent en eux un large bagage de frustrations, de peurs, combinés à des échecs scolaires, des mauvaises fréquentations, ce souvent depuis leur plus jeune enfance, qui pèsent sur leurs relations familiales. L'Orangerie leur permet (ou devrait leur permettre) de retrouver un environnement stable. Malheureusement du point de vue esthétique et humain, le cadre de vie extrêmement triste et fruste des lieux ne permet pas de se sentir à l'aise. Les lieux avaient heureusement pu être mis à disposition de manière rapide, il y a quelques années pour éviter les placements par mesure judiciaire au Centre pénitentiaire.

La salle commune est grande et bien éclairée, mais le mobilier est tellement fruste qu'on a l'impression de se trouver dans un hall de gare. La chaleur des lieux, tellement importante pour leur rétablissement, fait tout à fait défaut. Il n'y a aucune décoration murale, pas un livre, aucun jeu de société. Tout y est défraîchi. L'aspect des lieux est carrément déprimant. Heureusement les jeunes peuvent profiter d'un grand parc leur permettant de se dégourdir les jambes, de flâner et de respirer l'air frais, mais ce parc ne remplit sa fonction que pendant la période estivale.

1 Source : le rapport est à télécharger du site http://www.celpl.lu/doc/doc_accueil_107.pdf

2 Le CHNP dispose entre temps d'un nouveau directeur général

3 L'Orangerie accueille dans l'enceinte de l'Hôpital neuropsychiatrique d'Ettelbruck des jeunes adolescents ayant des problèmes psychiatriques et de dépendance.

S'agit-il d'un problème budgétaire ? L'argument comme quoi les jeunes démoliraient tout n'est pas admissible. Un jeune en crise aiguë peut être très ravageur, mais ce n'est nullement une raison pour mettre tout sous verrou.

La direction des Centres socio-éducatifs de Dreibern et Schrassig a fait l'expérience que les lieux repeints en couleurs, les salles de séjour agrémentés, la salle à manger embellie, les salles de sports équipés et revalorisés ont fait leurs preuves positives. Les actes de vandalisme ou autres dégradations volontaires ont sensiblement diminué. Nous avons invité la direction générale du CHNP à s'inspirer de cet exemple. (...) L'ORK espère également que le projet de Putscheid⁴ puisse avancer le plus rapidement possible pour assurer le suivi pédagogique et social et la resocialisation adaptée à ces jeunes en détresse.

Recommandation : L'ORK recommande au Ministre de la Santé et à la direction de l'Hôpital neuropsychiatrique de prendre les mesures nécessaires pour permettre aux jeunes pensionnaires de l'Orangerie, Centre d'accueil, un séjour plus digne dans un environnement accueillant.

4 Le gouvernement a donné son accord à ce qu'une ferme sera aménagée à Putscheid pour accueillir les jeunes filles et garçons après leur séjour en psychiatrie pour les préparer dans une seconde phase à une future réintégration familiale et sociale.

B

Kannerrechter

02

Kannerrechter gehéieren och an d'Lëtzebuerger Verfassung!

Kinderrechte auch in die luxemburgische Verfassung!
Il faut inscrire les Droits de l'Enfant à notre constitution!

Bei der anstehenden Reform der luxemburgischen Verfassung sollten die Kinderrechte ebenfalls berücksichtigt werden. Dies fordert die „Association Nationale des Communautés Éducatives et Sociales“, der luxemburgische Fachverband für Soziale Arbeit, und unterbreitet der zuständigen Parlamentskommission einen diesbezüglichen Vorschlag.

Derzeit wird im Parlament an einer weitreichenden Verfassungsänderung gearbeitet. Im April 2009 legte die entsprechenden Parlamentskommission einen Textvorschlag vor (document parlementaire 6030), der begrüßenswerterweise eine Neuordnung der Grundrechte sowie der politischen und sozialen Rechte vorsieht. In diesem Zusammenhang begrüßen wir ausdrücklich, dass der neue Verfassungstext auch einen zusätzlichen Artikel bezüglich einer angemessenen Wohnunterkunft¹ vorsieht, was einer beachtlichen Ausdehnung der sozialen Rechte der Bürger gleichkommt. Nach der 2007 erfolgten Einschreibung in die Verfassung eines Rechtes der Personen mit Behinderung auf eine soziale Integration sowie der Armutsbekämpfung und der Rechte der zukünftigen Generationen auf eine nachhaltige Entwicklung² stellen wir fest, dass der derzeitige Textvorschlag die besonderen Rechte des Kindes weder erwähnt noch in irgendeiner Form berücksichtigt. Das Kapitel über die Grundrechte (Art. 11-41), unterteilt in „Dignité“, „Libertés“, „Solidarité et Citoyenneté“, trägt mannigfaltigen Entwicklungen und Einflüssen der internationalen und europäischen Diskussion um Menschenrechte und nachhaltige Entwicklung Rechnung.

Mit Bedauern, wenn nicht Bestürzung müssen wir in der jetzt vorliegenden, von der Regierung kommentierten Textvorlage zur anstehenden Verfassungsänderung feststellen, dass die Kinderrechte nicht Eingang in die Verfassung finden sollen. Wir erinnern daran, dass die Kinderrechte in der Europäischen Grundrechtecharta mit einem eigenen Artikel sehr ausführlich erwähnt werden und dass wir europaweit einen Trend der verfassungsmässigen Verankerung von Kinderrechten feststellen.

Beispielsweise vervollständigte Belgien 2008 den entsprechenden Verfassungsartikel 22 bis, der im Jahre 2000 eingeführt wurde.³ Auch die neue Landesverfassung des Saarlandes von 2007 erwähnt die Kinderrechte ausdrücklich. Der österreichische Nationalrat beschloss am 20. Januar 2011

ein neues Bundesverfassungsgesetz, das „nur“ sieben Artikel vorsieht, etwa das Recht auf Schutz und Fürsorge, Gleichbehandlung von Kindern mit Behinderungen, altersgerechte Mitspracherechte, das Recht auf Schutz vor Gewalt oder das Verbot von Kinderarbeit.⁴ Auch in Deutschland bleibt die Aufnahme der Kinderrechte in das Grundgesetz in der Diskussion.⁵

Nicht nur wegen der symbolischen Bedeutung, sondern vor allem auch im Hinblick auf die unterschiedlichen Lebenschancen von Kindern und Minderjährigen rufen wir die politisch Verantwortlichen sowie die Akteure der Zivilgesellschaft auf, sich für die Einschreibung der Kinderrechte in die luxemburgische Verfassung einzusetzen. Wir erinnern daran, dass das „Ombudscomité fir d'Rechter vum Kand“ in ihrem jährlichen Bericht 2010⁶ dies ebenfalls empfohlen hat; eine Empfehlung die demnach bislang in den parlamentarischen Arbeiten unerfüllt geblieben ist.

Wir schlagen vor, die Kinderrechte in dem vorgeschlagenen Artikel 14 über die persönlichen Grundrechte und den Schutz der Familie („Art. 14. L'Etat garantit les droits naturels de la personne humaine et de la famille.“) zu ergänzen um die in der europäischen Grundrechtecharta verwendete Formulierung der Kinderrechte sowie einen Verweis auf gewaltfreie Erziehung zu Eigenverantwortung und Gemeinschaftsfähigkeit. (siehe Anhang)

Insbesondere im Vorfeld der von der entsprechenden Parlamentskommission geforderten Orientierungsdebatte um das Herabsetzen des Wahlalters hin zu einem fakultativen Wahlrecht für Minderjährige ab 16 Jahren⁷ möchte die ANCES darauf hinweisen, dass es zu einer kohärenten Herangehensweise kommt bei der Verankerung von politischen oder sozialen Rechten für Minderjährige. Die Forderung nach einem fakultativen Wahlrecht ab 16 Jahren steht in der Tradition der Kinderrechtsdiskussion um mehr Beteiligung und Mitbestimmung durch Kinder und Jugendliche. Ohne die Verankerung der Partizipationsrechte in der ins Jahr 1989 zurückreichende Internationale

1 Proposition de Revision (DP 6030) : « Art. 37. L'Etat veille à ce que toute personne puisse vivre dans un logement approprié. »
2 (Révision 29.3.2007) Art. 11 (...) (5) La loi règle quant à ses principes la sécurité sociale, la protection de la santé, les droits des travailleurs, la lutte contre la pauvreté et l'intégration sociale des citoyens atteints d'un handicap.
3 Belgien: http://www.senate.be/doc/const_fr.html#modif20000323

4 Österreich: http://www.parlament.gv.at/PAKT/VHG/XXIV/A/A_00935/fname_175177.pdf und http://www.parlament.gv.at/PAKT/VHG/XXIV/A/A_00935/index.shtml
5 Aktion der National coalition <http://www.kinderrechte-ins-grundgesetz.de/>
6 Rapport annuel 2010 –Ombuds-Comité fir d'Rechter vum Kand: « L'ORK s'adresse à la Chambre des Députés pour rappeler sa recommandation formulée dans le rapport 2004 et insiste à voir inclure, dans le cadre des travaux d'élaboration d'une nouvelle Constitution, actuellement en cours, et, à l'instar d'autres préoccupations ou objectifs à valeur constitutionnelle, les droits de l'Enfant dans le texte de la Constitution. »
7 6206/04 Proposition de révision de l'article 52 de la Constitution Proposition de loi portant modification de la loi électorale modifiée du 18 février 2003

Kinderrechtskonvention würden wir heute kaum über den Vorschlag eines fakultativen Wahlrechts ab 16 Jahren diskutieren. Demnach wünschen wir, dass der Gesetzgeber diese Debatte im Lichte einer umfassenden Verankerung von Schutz-, Förder- und Beteiligungsrechten des Kindes im neuen Verfassungstext führt.

Anhang

Europäische Union

Traité de Lisbonne - 13 décembre 2007 / CHARTE DES DROITS FONDAMENTAUX DE L'UNION EUROPÉENNE (2010/C 83/02)

Article 24 - Droits de l'enfant

1. Les enfants ont droit à la protection et aux soins nécessaires à leur bien-être. Ils peuvent exprimer leur opinion librement. Celle-ci est prise en considération pour les sujets qui les concernent, en fonction de leur âge et de leur maturité.
2. Dans tous les actes relatifs aux enfants, qu'ils soient accomplis par des autorités publiques ou des institutions privées, l'intérêt supérieur de l'enfant doit être une considération primordiale.
3. Tout enfant a le droit d'entretenir régulièrement des relations personnelles et des contacts directs avec ses deux parents, sauf si cela est contraire à son intérêt

Europäische Grundrechtecharte, Nizza 2000

Artikel 24: Rechte des Kindes

- 1 Kinder haben Anspruch auf den Schutz und die Fürsorge, die für ihr Wohlergehen notwendig sind. Sie können ihre Meinung frei äußern. Ihre Meinung wird in den Angelegenheiten, die sie betreffen, in einer ihrem Alter und ihrem Reifegrad entsprechenden Weise berücksichtigt.
- 2 Bei allen Kinder betreffenden Maßnahmen öffentlicher oder privater Einrichtungen muss das Wohl des Kindes eine vorrangige Erwägung sein.
- 3 Jedes Kind hat Anspruch auf regelmäßige persönliche Beziehungen und direkte Kontakte zu beiden Elternteilen, es sei denn, dies steht seinem Wohl entgegen.

Saarland

Landtag des Saarlandes hat, 40. Sitzung am 4. Juli 2007, Gesetz Nr. 1622 zur Änderung der Verfassung des Saarlandes angenommen. Text des neu eingefügten und gefassten Artikels 24 a:

- 1 Jedes Kind hat ein Recht auf Achtung seiner Würde, auf Entwicklung und Entfaltung seiner Persönlichkeit, auf Bildung sowie auf gewaltfreie Erziehung zu Eigenverantwortung und Gemeinschaftsfähigkeit.
- 2 Jedes Kind hat ein Recht auf besonderen Schutz vor Gewalt, Vernachlässigung, Ausbeutung sowie leiblicher, geistiger oder sittlicher Verwahrlosung.

Constitution belge

Art. 22. Chacun a droit au respect de sa vie privée et familiale, sauf dans les cas et conditions fixés par la loi.

La loi, le décret ou la règle visée à l'article 134 garantissent la protection de ce droit.

Art. 22bis (seconde modification) Chaque enfant a droit au respect de son intégrité morale, physique, psychique et sexuelle.

Chaque enfant a le droit de s'exprimer sur toute question qui le concerne; son opinion est prise en considération, eu égard à son âge et à son discernement. Chaque enfant a le droit de bénéficier des mesures et services qui concourent à son développement.

Dans toute décision qui le concerne, l'intérêt de l'enfant est pris en considération de manière primordiale.

La loi, le décret ou la règle visée à l'article 134 garantissent ces droits de l'enfant.

Belgische Verfassung

Art. 22 Jeder hat ein Recht auf Achtung vor seinem Privat- und Familienleben, außer in den Fällen und unter den Bedingungen, die durch Gesetz festgelegt sind.

Das Gesetz, das Dekret oder die in Artikel 134 erwähnte Regel gewährleistet den Schutz dieses Rechtes.

Art. 22bis (Zweite Abänderung) Jedes Kind hat ein Recht auf Achtung vor seiner moralischen, körperlichen, geistigen und sexuellen Unversehrtheit.

Jedes Kind hat das Recht, sich in allen Angelegenheiten, die es betreffen, zu äußern; seiner Meinung wird unter Berücksichtigung seines Alters und seines Unterscheidungsvermögens Rechnung getragen.

Jedes Kind hat das Recht auf Maßnahmen und Dienste, die seine Entwicklung fördern.

Das Wohl des Kindes ist in allen Entscheidungen, die es betreffen, vorrangig zu berücksichtigen.

Das Gesetz, das Dekret oder die in Artikel 134 erwähnte Regel gewährleistet diese Rechte des Kindes.

03

RADELUX

Appel à participation à l'élaboration d'un Rapport Alternatif des ONG sur les Droits de l'Enfant au LUXembourg

L'ANCES a pris l'initiative d'organiser les premières démarches afin d'élaborer un Rapport Alternatif des organisations non-gouvernementales sur les Droits de l'Enfant au LUXembourg (RADELUX). Conformément à l'article 44 de la Convention Internationale relative aux Droits de l'Enfant des Nations Unies (1989), les Etats parties se sont engagés à soumettre au Comité international des Droits de l'Enfant (CDE) un rapport quinquennal sur la mise en œuvre de ladite Convention qui a été ratifiée en 1992 au Luxembourg. L'Etat luxembourgeois va présenter son 3e et 4e rapport combiné (période 2001 à 2009) sur la situation actuelle des droits de l'enfant au Luxembourg en janvier 2013 devant ledit Comité International à Genève (la dernière audition remonte à 2005).

Dans la perspective d'associer les acteurs de la société civile et les organisations non-gouvernementales au processus de monitoring des droits de l'enfant à Luxembourg, il est proposé de **réaliser un rapport alternatif (supplementary report) des organisations non-gouvernementales** à l'adresse du Comité des Droits de l'Enfant. Cette démarche participative devra permettre aux représentants des acteurs collectifs, services, institutions et ONG du secteur socio-éducatif et médicosocial, du monde associatif et/ou académique à participer à évaluer la situation actuelle et les perspectives d'avenir en matière des droits de l'enfant au Luxembourg. Dans le cadre du système de monitoring de la C.I.D.E., il est d'usage que le Comité des Droits de l'Enfant discute le rapport alternatif respectivement lors de la pré-session qui devrait avoir lieu en octobre 2012 avant la session officielle de janvier 2013 à Genève.

Suite à la réunion constitutive du 28.09.2011 et des réponses qui sont parvenus à l'ANCES, la liste des membres du Groupe ONG et la liste des membres du groupe de pilotage (en caractères gras) sont les suivantes :

1. **ANCES – Association Nationale des Communautés Éducatives et Sociales**
2. **CGJL – Conférence générale de la jeunesse luxembourgeoise**
3. **ECPAT-Luxembourg**
4. **Initiativ Liewensufank**
5. **Planning Familial – Ekipp ESA**
6. **SOS-VE – SOS Villages d'Enfants Monde**
7. **Unicef-Luxembourg**
8. **ALPC – Association luxembourgeoise des pédagogues curatifs**

L'ORK (Ombudscomité fir d'Rechter vum Kand) et l'Université du Luxembourg (Axe « Social Inclusion/ INSIDE ») sont invités en tant que membres observateurs et « amis critiques » aux réunions et activités du groupe ONG et du comité de pilotage.

Le Groupe ONG reste ouvert pendant le processus du RADELUX pour toute autre association ou ONG intéressée à rejoindre le groupe. L'adhésion au comité de pilotage est cependant limité jusqu'au 31.12.2011. A ce propos, l'appel de participation aux associations/ONG reste actuellement ouvert. Prière de télécharger la fiche d'adhésion du site www.radelux.lu et l'envoyer à info@radelux.lu.

Les différentes associations du Groupe ONG sont invitées à contribuer activement au rapportage en envoyant des témoignages d'acteurs, des informations, des rapports ainsi que des prises de position, des suggestions et des recommandations au groupe de pilotage. Les membres du Groupe ONG vont être informés par le comité de pilotage sur les grandes lignes et le progrès des travaux. Le comité de pilotage va coordonner tous les travaux du RADELUX (rédaction du rapport, organisation de réunions, séminaires et ateliers, etc.).

Une des étapes suivantes consiste à organiser des **séances d'information et d'échange publiques avec des représentants de différents ministères** qui ont collaboré à l'élaboration du rapport officiel du gouvernement. Les dates de réunions suivantes sont prévues :

7.11.2011 (12.15-13.45) Maison de l'Europe	Réunion d'échange avec le ministère de la Santé (Dr. Yolande Wagner)	implémentation des droits de l'enfant en matière de santé
14.11.2011 (12.15-13.45) Maison de l'Europe	Réunion d'échange avec le ministère de l'Education Nationale (M. Jos Britz)	implémentation des droits de l'enfant en matière d'éducation
14.11.2011 (14.00-15.30) Maison de l'Europe	Réunion d'échange avec le ministère de la Famille et de l'Intégration (MM. Nico Meisch, Claude Janizzi)	implémentation des droits de l'enfant en matière de la politique familiale et sociale

Une autre étape consiste à s'inspirer des expériences internationales en organisant un **séminaire national** avec des experts internationaux en la matière.

8.12.2011	Maria Herczog, présidente de « Eurochild », membre du CIDE: nommée rapporteur du Comité pour la Finlande, www.eurochild.org Maria Herczog, présidente de « Eurochild », membre du CIDE: nommée rapporteur du Comité pour la Finlande, www.eurochild.org Roisin Fegan, collaboratrice du « NGO-Group for the CRC – Child Rights Officer », www.childrightsnet.org
------------------	--



Calendrier actualisé des travaux

28 septembre	Réunion avec les ONG participants au groupe ONG et avec partenaires	Manifestations d'intérêt de la part des ONG Constitution d'un groupe de pilotage ONG Inviter NGO, CGJL, parlement des jeunes etc...
10 octobre	Réunion du comité de pilotage	
Trimestre d'automne 2011	Phase de l'état des lieux et collecte d'informations et de données existantes	
24 octobre	Réunion du comité de pilotage	Organisation de 4 séances d'information et d'échange avec des représentants ministériels MS, MEN, MJ (?), MFI.
7 novembre (12-14) Maison de l'Europe	Réunion d'échange avec le ministère de la santé (Dr. Yolande Wagner)	implémentation des droits de l'enfant en matière de santé
14 novembre (12-14) Maison de l'Europe	Réunion d'échange avec le ministère de l'éducation nationale (M. Jos Britz)	implémentation des droits de l'enfant en matière d'éducation
14 novembre (14-15h30) Maison de l'Europe	Réunion d'échange avec le ministère de la famille et de l'intégration (MM. Nico Meisch et Claude Janizzi)	implémentation des droits de l'enfant en matière de la politique familiale et sociale
23 octobre	Réunion du comité de pilotage	Préparation du séminaire national 8 décembre 2011
A déterminer	Réunion d'échange avec le ministère de la justice (?)	implémentation des droits de l'enfant en matière du droit et du système judiciaire
Automne 2011	Collecte d'informations, de documentation, données et témoignages existants	p.ex. matériel existant auprès de l'ORK élaboré par des enfants dans le cadre du 20 ^e anniversaire de la CIDE; autres témoignages
7 et 8 décembre 2011	Conférence / Séminaire national	1 ^{er} topic: Maria Herczog, President of « Eurochild »; membre du CIDE, country rapporteur pour la Finlande, www.eurochild.org 2 ^e topic: Méthodologie d'atelier avec Mme. Roisin Fegan du NGO-Group, www.childrightsnet.org 3 ^e topic: Rapport ONG Finlande avec Mme. Maarit Kuikka, Central Union for Child Welfare, www.lskl.fi s.r.: coalition belge www.lacode.be
1 ^{er} trimestre 2012	Phase de consultation	
Janvier	Mise en commun et analyse du matériel collecté et/ou reçu	Collaborateurs et équipe de rédaction
Février-Mars	Consultation de mineurs	Ateliers et session avec des jeunes (à voir) p.ex. atelier avec Jean Anne Kennedy www.Power4Youth.net
Février (période inter semestrielle)	Séminaires de consultation	3 séminaires thématiques pour acteurs Annonce publique et invitations personnelles
2 ^e trimestre 2012	Phase de rédaction et de validation	Collaborateurs, Groupe de rédaction
Mars-Avril	Première Version Draft	
Mai	Version provisoire	Relecture interne
Juin	Version définitive	Relecture par tiers, validation par comité ONG
3 ^e trimestre 2012	Phase de la session	



**Artikel aus Theorie und Praxis,
Interviews, Meinungen, Kommentare**

04

Reflexion der Praxis – Qualitätsentwicklung in der Jugendhilfe

Vorstellung eines Qualitätsentwicklungs und –testierungsverfahrens

Elke KRÄMER, Rainer ZECH

1. Qualitätsentwicklung und -management für die Jugendhilfe muss besonders sein
2. Was ist die Definition gelungener Dienstleistung?
3. Ein entscheidender Unterschied: Der Kundenbegriff
4. Qualitätsentwicklung durch Reflexion
5. Die Anforderungen an Einrichtungen der Jugendhilfe
6. Was bringt es? – Erfahrungen aus der Praxis

Genügt die Qualität der Jugendhilfe? Viele Praktiker werden diese Frage bejahen. Mit Instrumenten wie Hilfeplanverfahren, kollegialer Beratung, Supervision und Fachberatung ist die Jugendhilfe auf der Prozessebene gut aufgestellt. Dennoch wird die Qualitätsdebatte mit wechselnden thematischen Schwerpunkten (Fachlichkeit, Menschlichkeit, Leistungsorientierung, Wirkungsorientierung) immer wieder neu geführt. Dies wird von den Akteuren der Jugendhilfe mit Zurückhaltung und Skepsis verfolgt. Die Debatte wird als Angriff auf das professionelle Selbstverständnis und die eigene Fachlichkeit verstanden, zumal die Diskussion des Öfteren in Verbindung mit dramatischen Fällen von Kindesmisshandlungen, klammen öffentlichen Kassen und wachsenden Anforderungen an die Träger der Jugendhilfe gebracht wird.

Tatsächlich greift Qualität in der Jugendhilfe, und auch in der Sozialarbeit generell, bisher noch zu kurz, denn neben der Prozessqualität sind Struktur- und Ergebnisqualität ein wichtiger Bestandteil der Gesamtqualität. Die Vorschrift des §78f SGB VIII fordert seit langem, diese umfassende Sicht in die Vereinbarungen zwischen öffentlichen und freien Trägern der Jugendhilfe einzubinden, was aber bisher nur unzureichend der Fall ist. Dabei wird im § 78f SGB VIII Qualitätsentwicklung durchaus verlangt, ein Qualitätsmanagementsystem, das diese Qualitätsentwicklung strukturiert und systematisiert, jedoch nicht.

Neben den geltenden gibt es auch neue Anforderungen an die Beschreibbarkeit und Erfassbarkeit von Leistungen. Denn Kostenträger, die Öffentlichkeit – repräsentiert durch lokale Politiksysteme –, Gerichte und nicht zuletzt Kunden fragen nach der Effizienz und Wirksamkeit der getroffenen Maßnahmen. Dies alles bedeutet für die Einrichtungen: Die Qualität der Dienstleistung und ihre Wirksamkeit muss messbar gestaltet und nachgewiesen, die bisherige Qualitätsarbeit also zu einer systematischen Angelegenheit werden.

Damit stellt sich die Frage, wieso nicht ein Verfahren verwendet wird, das einerseits bei der Erfüllung der Anforderungen, die immer stärker formuliert werden, unterstützt und das andererseits dazu dienen kann, sich in der Trägervielfalt zu positionieren?

Sich mit einem Qualitätsentwicklungsverfahren zu beschäftigen, hilft zudem die Qualitätsaspekte, die sonst zu kurz kommen (Struktur- und Ergebnisqualität), in den Blick zu nehmen und blinde Flecken in der Einrichtung aufzudecken.

In diesem Artikel wird ein Verfahren der Qualitätsentwicklung und dessen Implementierung aufgezeigt, welches die Entwicklung des Trägers befördert, ohne überbordende Bürokratisierungen aufzubauen und die Besonderheit der Einrichtung und deren Dienstleistung zu beeinträchtigen.

1. Qualitätsentwicklung und –management für die Jugendhilfe muss besonders sein

Ein Qualitätsmanagementmodell, das nicht nur eingeführt ist, um Auftraggeber zu „besänftigen“, sondern der Einrichtung nutzen soll, muss die Entwicklung der Einrichtung zum Ziel haben. Es soll nicht nur das Vertrauen der Kunden in den Träger stärken, sondern muss den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine Wertschätzung ihrer Arbeit vermitteln und Sicherheit für die eigentliche Arbeit mit den Kunden und Klienten geben. So kann ein Qualitätsmanagementsystem, das

- durch die genaue Definition von Prozessen und Arbeitsabläufen die Ablauforganisation systematisiert,
- durch die Klärung und Definition von Schnittstellen und Verantwortlichkeiten in der Organisation Transparenz schafft, Reibungsverluste verhindert und so die Arbeit erleichtert,
- durch das Verständnis der verschiedenen Arbeitsbereiche die Zusammenarbeit fördert, dazu beitragen, dass die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sich konzentriert ihrer originären Arbeit mit den Klienten widmen können.

Im Bereich der Jugendhilfe stehen den Trägern viele Qualitätsmanagementsysteme zur Verfügung, die sich in ihrem Ansatzpunkt und ihrer Herangehensweise unterscheiden. Es gibt branchenunabhängige Modelle, die eine allgemeine Strategie verfolgen, wie die DIN EN ISO 9001ff. oder das „Excellencemodell“ der EFQM. Es gibt auch branchenspezifische Modelle mit einer feldspezifischen Strategie wie das GAB-Verfahren oder das Münchner Modell. Viele Träger der Jugendhilfe greifen auf branchenspezifische Materialien mit standardisierten Bewertungsverfahren zurück, wie auf das WANJA-Instrument. Vielfach wird auch

– besonders im Zuge der Einführung sozialraumorientierter Arbeitsweise – auf hausgemachte Lösungen gesetzt.

Vor allem den branchenunabhängigen Qualitätsmanagementverfahren fällt es schwer, die Besonderheiten der Jugendhilfe angemessen zu berücksichtigen. Der Qualitätsbegriff der DIN ISO stellt bspw. die Interessen und Wünsche der Kunden in den Vordergrund. Die Prozessorientierung der Normen unterstützt die Strukturqualität einer Einrichtung. Der Dienstleistungsprozess, die Interaktion mit der Klientin bzw. dem Klienten, entspricht hier einer „black box“, zu der keine Aussagen getroffen werden können und die somit für das Qualitätsmanagement nicht von Bedeutung ist.

Soziale Arbeit und Jugendhilfe als soziale Dienstleistung zeichnet sich jedoch durch eine **Besonderheit** aus. Diese besteht darin, dass der Erfolg der Arbeit gar nicht allein von dem anbietenden Dienstleister hergestellt werden kann. **Der Empfänger der Dienstleistung muss in wesentlichem Umfang dazu beitragen, dass das Ziel der Hilfe erreicht wird. Soziale Dienstleistungsanbieter können lediglich die Bedingungen bereitstellen, die eine effektive Hilfe ermöglichen.** Ob diese Hilfe von den Klienten angenommen wird und tatsächlich wirkt, liegt letztendlich nicht in der Hand der Anbieter oder der betreuenden Fachkräfte. Es gibt einen Unterschied zwischen der „Qualität einer Dienstleistung“ und der „Qualität der Organisation der Bedingungen einer Dienstleistung“. Da Qualitätsentwicklung in sozialen Einrichtungen wesentlich auf die Verbesserung der sozialen Dienstleistung abzielen muss, aber der konkrete Entwicklungsprozess der Klienten durch Qualitätsentwicklung nicht steuerbar erreichbar ist, wohl aber beeinfluss- und verbesserbar ist, kennzeichnet die paradoxe Herausforderung für soziale Einrichtungen. **Qualitätsentwicklung kann sich also „nur“ um eine optimale Gestaltung der Ermöglichung von individueller Entwicklung durch gelungene Dienstleistung bemühen.** Daher zielt die Qualitätsentwicklung auf die Steuerungen der Kontextbedingungen von individuellen Entwicklungen der Kunden ab – auf welche die soziale Einrichtung Einfluss hat. (Zech 2005)



Dieser Sonderstatus der sozialen Dienstleistungsanbieter macht ein eigenständiges Qualitätsmanagement erforderlich und setzt der Übertragung von Qualitätsmanagementverfahren aus anderen Branchen enge Grenzen. Ein Qualitätsmanagement für die Jugendhilfe muss dieser Besonderheit Rechnung tragen können.

Ein **branchenspezifisches Verfahren**, das diese Besonderheit berücksichtigt, ist die **Kundenorientierte Qualitätstestierung für Soziale Dienstleistungsanbieter (KQS)**. Hiermit liegt ein Verfahren vor, das die Frage nach gelingenden Arbeitsprozessen in sozialen Dienstleistungen stellt und eine Systematik zu ihrer Beantwortung anbietet. Das Modell stellt die Kunden als Leistungsempfänger und deren Entwicklungsprozesse in den Mittelpunkt. Ausgehend von einer Definition gelungener Dienstleistung werden die Abläufe und Verfahren bei den Sozialen Dienstleistungsanbietern so verbessert, dass für die Kunden optimale Entwicklungsmöglichkeiten und -bedingungen geschaffen werden.

2. Was ist die Definition gelungener Dienstleistung?

Eine gelungene Dienstleistung hängt gerade im sozialen Bereich auch ab von der Mithilfe des Kunden und Klienten; seine Motivation, den eigenen momentanen Zustand auch aus eigenem Antrieb verbessern zu wollen, kann nicht durch den sozialen Dienstleister ersetzt, bestenfalls unterstützt werden. Durch die Steuerung der Kontextbedingungen wie Raum, Zeit, fachliche Kompetenz, finanzielle Förderung und Material – welche die individuelle Entwicklung des Kunden/ Klienten unterstützen und fördern kann – wird aber erheblicher Einfluss auf das Gelingen der Dienstleistungsprozesse genommen.

Um die Gestaltung dieser Kontextbedingungen allerdings bewusst und gezielt vornehmen zu können, brauchen die professionellen Entwicklungsunterstützer, d.h. die Fachkräfte, eine gemeinsame „gefüllte“ Vorstellung davon, wann der angezielte Dienstleistungsprozess als gelungen zu betrachten ist. Diese einrichtungsspezifische Idealvorstellung der jeweils gelungenen Dienstleistung muss daher in der Startphase des Qualitätsentwicklungsprozesses als Teil des (zu erstellenden) Leitbildes definiert werden. **Die einrichtungsspezifische Definition gelungener Dienstleistung ist die „regulierende Idee“, der „rote Faden“ der Praxis.** Die Definition gelungener Dienstleistung ermöglicht es zum einen, die Prozessqualität der Dienstleistung nicht aus den Augen zu verlieren, wenn Struktur- und Ergebnisqualität bearbeitet werden. Zum anderen dient sie auch als Fokus, aus dem heraus alle Qualitätsanstrengungen und alle qualitätssichernden Vorgehensweisen zu begründen sind, bzw. als Richtschnur, die das gesamte Qualitätsmanagement leitet.

3. Ein entscheidender Unterschied: Der Kundenbegriff

Das Modell arbeitet mit dem Begriff „Kunde“, verwendet ihn jedoch in besonderer Weise und unterscheidet sich darin deutlich von dem Kundenbegriff der DIN ISO 9001. Den Kunden lediglich als Käufer zu sehen, wie es heute verbreitet ist, ist ein Verständnis, das sich erst im späten 18. Jahrhundert gebildet hat. Wortursprünglich bedeutet Kunde zunächst Wissen, wie im Wort Heilkunde. Als Kunde wird auch ein Einheimischer bezeichnet, der in einer bestimmten Region zu Hause ist und sich dort auskennt. Der Kunde ist nach der Herkunft des Wortes ein Kundiger, ein Wissender, jemand, der ganz spezifische Kenntnisse und Fähigkeiten hat. **Der Kunde ist ein Partner in einer Beziehung, die auf Wertschätzung und Gegenseitigkeit basiert. Nur in einem wertschätzenden menschlichen Verhältnis kann sich eine stabile Beziehung der Hilfe und Unterstützung entwickeln.** Dieses Verständnis spiegelt sich in modernen Konzepten Sozialer Arbeit als „Ressourcenorientierung“ wider.

Damit beschreibt der Kundenbegriff des KQS-Modells eine Zielvision der professionellen Arbeit sozialer Dienstleister, die doch dazu beitragen wollen, dass ihre individuellen Kunden, also die Leistungsempfänger, zunehmend (wieder) in der Lage sind, ihr Leben selbstständig zu meistern und von der Hilfe anderer ganz oder doch weitgehend unabhängig zu werden.

4. Qualitätsentwicklung durch Reflexion

Eine weitere Besonderheit des Modells liegt in den Anforderungen, die in 12 verpflichtenden Qualitätsbereichen formuliert sind. Diese Anforderungen markieren Kriterien, an denen die Qualität einer Einrichtung gemessen werden kann, machen aber keine inhaltlichen Vorgaben. Ein Beispiel: Gefordert wird, dass zur Evaluation der Dienstleistungen „geeignete Verfahren“ eingesetzt werden. Es ist Sache der Einrichtung festzulegen, welche Verfahren sie für ihre Zwecke für geeignet hält und deshalb auswählt. Diese Wahl muss allerdings unter Rückbezug auf das Leitbild und die Definition gelungener Dienstleistung begründet sein.

Der Fokus dieses Verfahrens liegt in der Entwicklung. Das Modell möchte die Einrichtung bei ihrer Entwicklung zu einer lernenden Organisation unterstützen. Zu diesem Zweck werden die bestehenden Verfahren und Abläufe der Einrichtung auf Plausibilität und Angemessenheit überprüft und begründet, müssen jedoch nicht neu definiert oder erarbeitet werden. Unter diesem Gesichtspunkt fängt auch keine Einrichtung bezüglich der Qualitätsentwicklung bei Null an. **Gerade durch die individuelle Ausfüllung der Anforderungen erlaubt das Modell, dass jede Einrichtung in ihrer Einzigartigkeit und mit ihren Schwerpunkten das Modell nutzen kann, so dass sowohl freie oder öffentliche Träger, wie auch kleine oder große Organisationen das Qualitätsmanagementmodell gut nutzen können.**

5. Die Anforderungen an Einrichtungen der Jugendhilfe

Das Qualitätsmodell gliedert sich in 12 verpflichtende Qualitätsbereiche. Im Folgenden wird erläutert, warum diese Qualitätsbereiche gewählt wurden:

Das Leitbild (QB 1) ist die Selbstbeschreibung eines sozialen Dienstleistungsanbieters; es enthält Aussagen zur Identität, zu seinen Werten, zu Fähigkeiten, zur konzeptionellen Ausrichtung, zur Haltung gegenüber individuellen und institutionellen Kunden. Das Leitbild bildet den handlungsleitenden Rahmen und ist deshalb die erste Station des Qualitätsentwicklungsverfahrens. Im Leitbild verankert ist das Selbstverständnis gelungener Dienstleistung der jeweiligen Einrichtung. Ohne eine solche Selbstverständigung darüber, wer man ist und was als erfolgreich angezielte Arbeit zu verstehen ist, gibt es keinen „roten Faden“ weder für die Alltagspraxis noch für die Qualitätsentwicklung.

In dem Qualitätsbereich **Bedarfserschließung und Informationsbeschaffung (QB 2)** geht es um die Anwendung geeigneter Verfahren und Instrumente, um gesellschaftliche Bedarfe

(z.B. in der Region) sowie die individuellen Hilfebedürfnisse der Kunden zu ermitteln. Nur so kann die Einrichtung ihre Angebote zeitnah auf sich wandelnde Kundenbedürfnisse und eine sich verändernde gesellschaftliche Umwelt abstimmen. Informationsbeschaffung dient der systematischen Sicherstellung der für die Durchführung der Dienstleistungen erforderlichen Informationen.

Erst eine genaue Beschreibung der **einrichtungsspezifischen Dienstleistungen/Produkte (QB 3)** macht die Arbeit planbar, Ziele können auf dieser Basis vereinbart und in ihrer Erreichung überprüft werden. Es wird deutlich, welche Kompetenzen auf Seiten der Fachkräfte erforderlich sind, wie die Kooperation geplant werden muss und welche Fortbildungen ggf. erforderlich sind.

Als **Schlüsselprozesse (QB 4)** werden diejenigen Prozesse definiert, die zur Erstellung und Inanspruchnahme der für die Organisation spezifischen Dienstleistungen führen. Hier soll das kooperative Handeln innerhalb der Einrichtung untersucht und gegebenenfalls verbessert werden. Wichtig ist nicht allein die Standardisierung von Schlüsselprozessen, sondern vor allem die Begründung, welche internen Prozesse die zentralen Schlüsselprozesse sind.

Häufig werden wichtige Dienstleistungen einer sozialen Einrichtung im Auftrag ganz oder teilweise durch **externe Partnerschaften (QB 5)** erbracht. Die Qualität dieser Dienstleistungen kann nur durch ein systematisches Management dieser Kooperationsbeziehungen sichergestellt werden.

Ohne Rückmeldungen kann kein sozialer Dienstleistungsanbieter abgesicherte Aussagen über den Erfolg der geleisteten Arbeit treffen. **Evaluation der Dienstleistungsprozesse (QB 6)** bedeutet, dass die durchgeführte Dienstleistungsarbeit von der Einrichtung mit geeigneten Instrumenten geprüft und bewertet wird. Maßstabbildend zur Bewertung sind die Zufriedenheit der unterschiedlichen Kunden sowie die Realisierung des eigenen institutionellen Anspruchs. Auch die Sichtweise der Fachkräfte ist Teil der Evaluation.

Da das gesamte Umfeld sich auf Beförderung oder eben auch Behinderung von Dienstleistungsprozessen auswirkt, wird auch die **Infrastruktur (QB 7)** untersucht. Sie umfasst dabei sämtliche Bedingungen des Dienstleistungsumfeldes von der Umfeldgestaltung bis zur Ausstattung des sozialen Dienstleistungsanbieters.

Ein sozialer Dienstleistungsanbieter als Organisation braucht **Führung (QB 8)**. Führung umfasst alle Steuerungen von Prozessen und ist eine Funktion, die auf unterschiedlichen Ebenen wahrgenommen wird. In diesem Qualitätsbereich wird untersucht, wie Führung die Koordination des

gesamten Arbeitshandelns leistet. Führung beschränkt sich also nicht nur auf die Leitungspositionen, wenngleich Leitungskräfte eine herausragende Führungsverantwortung haben.

Der Bereich **Personal (QB 9)** fragt nach den Maßnahmen in Personalplanung, Personaleinsatz und Personalentwicklung, weil erwiesenermaßen dauerhaft hochqualitative Arbeit nur von zufriedenen Mitarbeitern geleistet wird. Regeln für die Zusammenarbeit und Maßnahmen zur Entfaltung des Personals sind Bestandteile dieses Qualitätsbereichs.

Soll die Qualitätsentwicklung nicht immer wieder Zufälligkeiten unterworfen werden – was mit der Verschwendung von Zeit und Arbeitskraft einhergeht, ist ein **Controlling (QB 10)** unerlässlich. Controlling ist die gezielte Steuerung einer Organisation und umfasst sämtliche Maßnahmen, die dazu dienen, den Grad der Erreichung der selbst gesetzten Ziele zu überprüfen und auf dieser Grundlage Steuerungsentscheidungen zu treffen. Hier ist bei den sich veränderten Zuschusskriterien zwingend auch regelmäßig die Wirtschaftlichkeit der Arbeit zu prüfen.

Soziale Dienstleistungsanbieter werden von außen wahrgenommen und bewertet. Der Bereich **Kundenkommunikation (QB 11)** fragt daher danach, wie die Einrichtungen ihre Leistungsangebote und Geschäftsbedingungen im Sinne ihrer Kunden gestalten und kommunizieren und wie sie ihre entsprechenden Verfahrensabläufe im Hinblick auf die Kundenbedürfnisse ausrichten. Kundenkommunikation umfasst sowohl die Kundengewinnung als auch die Kundenpflege.

Zum Abschluss des Prozesses wird ein Blick in die Zukunft geworfen: Als lernende Organisation muss die Einrichtung den Willen zur weiteren Entwicklung dokumentieren und sich dabei mit der Formulierung von Zielen eine Richtung geben. **Strategische Entwicklungsziele (QB 12)** sind die längerfristigen und umfassenden Ziele des sozialen Dienstleistungsanbieters, die bestimmen, wo er in einem definierten Zeitraum in Bezug auf seine erwartete zukünftige Umwelt stehen will. Diese Ziele basieren auf dem Leitbild sowie der internen und externen Evaluation der Organisation, also auf dem Selbstreport und dem Gutachten. (siehe hierzu Zech 2005)



6. Was bringt es? – Erfahrungen aus der Praxis

Nachbefragungen von Anwendern eines Qualitätsmanagementverfahrens berichten von Lernerfolgen der Organisationen. Konkret benennt dies Doreen Wagner, Qualitätsbeauftragte bei der Sozial-Arbeit Vorpommern GmbH: „Die wichtigste Wirkung des Qualitätsentwicklungsprozesses ist die gelungene Strukturierung und Vereinheitlichung der Arbeitsprozesse im Unternehmen und die daraus resultierende Verbesserung unserer Dienstleistung. Dabei ist nicht nur die formale Beschreibung der Arbeitsabläufe gemeint, sondern auch die Umsetzung dieser durch die Mitarbeiter, die aktiv an der Entwicklung und Gestaltung beteiligt wurden. Im Unternehmen haben wir mehr Transparenz, eine hohe Verbindlichkeit durch feststehende Ansprechpartner und direkte Kommunikation auf dem kurzen Weg. (...) Mit QQS sehen wir unsere Schwächen als Herausforderung und können sie mit geeigneten Instrumenten in Stärken unseres Unternehmens umwandeln.“ (Wagner 2008).

Literatur

- ZECH, R. (2005). Kundenorientierte Qualitätstestierung für Soziale Dienstleistungsanbieter – Das Handbuch. Expressum-Verlag, Hannover, S. 25-26)
- WAGNER, D. (2008). Mit QQS Wettbewerbsvorteile sichern. In: QUBIC praxis, III/2008, Hannover, S. 4

Die Autorin



Elke Krämer
Mitarbeiterin der ArtSet Qualitäts-testierung GmbH, stellvertretende Leiterin der Testierungsstelle für die Lerner- bzw. Kundenorientierte Qualitätstestierung für Bildungs-, Beratungs- und Soziale Dienstleistungsorganisationen (LQW®, LQS®, LQK®, KQB®, KQS®).
Arbeitsschwerpunkte: Beratung und Betreuung der Anwender der Lerner- und Kundenorientierten Qualitätstestierung sowie der Gutachtenden, Steuerung des Begutachtungsprozesses und Marketing.
kraemer@artset.de



Prof. Dr. Rainer Zech
Geschäftsführer der ArtSet Forschung Bildung Beratung GmbH, Manager des Geschäftsfelds Forschung, Entwickler der Lerner- bzw. Kundenorientierten Qualitätstestierung für Bildungs-, Beratungs- und Soziale Dienstleistungsorganisationen (LQW®, LQS®, LQK®, KQB®, KQS®), Arbeitsschwerpunkte: Organisations- und Qualitätsentwicklung, Strategisches Management, Veröffentlichungen zu den Themen Organisation, Innovation, Bildung, Persönlichkeit, Qualität und Beratung.
zech@artset.de

05

Qualitätsstandards für die Heimerziehung

Ulla PETERS, Claudine REICHERT

„Dass die Qualität sozialpädagogischen Handelns und Könnens neben der wissenschaftlich fundierten professionellen Reflexivität der Fachkräfte (vgl. Dewe et al. 2001) durch planbare, erlernbare, erprobte und auch unabhängig von den je handelnden Personen einsetzbare Problemlösungsstrategien bewirkt werden könne, ist für die Profession (die im sozialen Bereich tätigen Fachkräfte) eine relativ junge Erkenntnis. Noch in der jüngsten Vergangenheit wurde in Literatur und Ausbildung sozialpädagogisches Können wesentlich charakterisiert durch eine günstige Kombination individueller Eigenarten, Fähigkeiten und Erfahrungen.“ (ISA 2010: 3)

Auch wenn sich das Problem nicht immer in der hier formulierten Polarisierung stellt, bei Qualitätsentwicklung geht es in der Tat auch um Problemlösungen und Praxis, die „unabhängig“ von den jeweils Handelnden in spezifischen Situationen ähnlich, und damit für Kinder, Jugendliche und Eltern erwartbar sind. Nichts anderes meint der Begriff Standard: „Ein Standard ist eine einheitliche oder vereinheitlichte, weithin anerkannte und meist auch angewandte (oder zumindest angestrebte) Art und Weise, etwas herzustellen“ (ISA 2010: 5)

Dass Prozesse der Qualitätsentwicklung Zeit und Geld brauchen gilt ebenso als fachliche Gewissheit (vgl. Lellinger, Peters 2011: 29). Zeit ist sicherlich im Moment ein knappes Gut im Feld der stationären und auch ambulanten Hilfen in Luxemburg. Die mit dem Gesetz *Aide à l'enfance et à la famille (AEF)* von Ende 2008 eingeleiteten Reformen, gehen Ende 2011 mit der Verabschiedung der begleitenden *Reglements* (August 2011) in die heiße Phase der Umsetzung. Das bedeutet organisatorische Veränderungen für die Träger und gleichzeitig veränderte Arbeits- und Abstimmungsprozesse in der Zusammenarbeit mit den *Coordinateurs de Projets d'Intervention (CPI)* und dem *Office National de l'Enfance (ONE)*.

Was die Qualitätsentwicklung angeht, so besteht die Chance, die Umstrukturierungen zu nutzen, um auch hier entscheidende Weichen zu stellen. Das könnte zum Beispiel bedeuten, Qualitätsentwicklung als Querschnittsaufgabe organisational zu verankern und mit vielleicht notwendigen konzeptionellen Neuorientierungen zu verbinden. Dass es hierfür bereits viele Ansätze gibt, hat sowohl der Modellprozess im Projekt „Qualitätsstandards in der Heimerziehung“ (2007 – 2010) gezeigt (Lellinger, Peters 2011), wie auch ein Workshop im September 2011, der sich mit Formen der Evaluation beschäftigte. Bemerkenswert ist, die große Bereitschaft, Prozesse und Überlegungen aus der eigenen Einrichtung zu präsentieren und zur Diskussion zu stellen. Erfreulich ist auch, dass Argumente und Einschätzungen darüber, was für

eine erfolgreiche Implementierung von Qualitätsentwicklungsprozessen notwendig ist, stark an praktischen Erfordernissen und Notwendigkeiten der pädagogischen Arbeit orientiert sind. Die Einrichtungsleiter wissen um die Widerstände, die zu bearbeiten sind und sind sich dessen sehr bewusst.

Die Frage, wie es sinnvoll weitergehen kann, wie Standards, die einen Rahmen bilden, praktisch wirksam werden und real Praxis anleiten und verändern können, war zentral für die Vorschläge, die zur Weiterführung gemacht wurden. Und: wie kann auch das bisher gezeigte Engagement der Einrichtungen und der Professionellen trotz vieler anderer Baustellen interessiert gehalten werden?

Qualitätsentwicklung als Lernprozess

Es ist die erklärte Absicht des Ministeriums für Familie und Integration die Kontinuität des Prozesses und dessen Stabilisierung zu unterstützen. Dies ist zweifach motiviert: einmal geht es um Anstöße für eine Jugendhilfeplanung, die aus der Reflexion der Stärken und Schwächen des Bereichs insgesamt erwachsen und zum anderen geht es um einen Blick auf die Entwicklungen in den einzelnen Einrichtungen.

Das Ministerium sieht Qualitätsentwicklung als einen Lernprozess, der sowohl Bedarfe des gesamten Bereichs der stationären Hilfen wie Unterschiede zwischen den Einrichtungen erkennbar werden lässt. Die Graphik zeigt die wesentlichen Elemente dieses Prozesses:

Qualitätsentwicklung als Lernprozess

Leitideen – Standards (politische und fachliche Vorgaben)



Konzept (Einrichtung, Dienst) → Arbeitsprogramm



Evaluation

- Selbstevaluation – SWOT – Analyse, Fragebogen (jährlich Ende November)
- Beratungspool – Universität
- Fremdevaluation und Entwicklung der Evaluationsinstrumente



Comité de Pilotage "Qualité"
(Begleitung, analyse, Jugendhilfepolitik)

Wichtig ist es, im Auge zu behalten, dass eine verbesserte Qualität nie ein Selbstzweck ist, sondern immer der Verbesserung und Stabilisierung der Situation von Kindern und Jugendlichen dient. Bei einer Vielzahl von Anforderungen, die mit Qualitätssicherungsverfahren verbunden sind, gerät das nicht selten aus dem Blick.

Sabine Skalla, die sich in ihrer Dissertation mit Qualitätsmanagement in Kindertagesstätten beschäftigt hat, beschreibt dazu kritisch: „Im Rahmen meiner Dissertation, ... hat mir ein Verbandsvertreter, der für einen Spitzenverband an einem bundesweit zum Einsatz kommenden Qualitätsmanagement-Handbuch mitgewirkt hat, in einem Interview erläutert, dass es in diesem Verfahren nicht mehr wichtig sei, mit welchen Methoden und welchen Inhalten die Standards erfüllt werden. Relevant seien nur noch die Dokumentationen, die zeigen, dass die Kriterien erfüllt werden. Bezogen auf das Elterngespräch aus dem zitierten Qualitätshandbuch ist demnach dem pädagogischen Anspruch Genüge getan, wenn dokumentiert ist, dass einmal jährlich ein Elterngespräch stattgefunden hat.“ (Skalla 2011: 5).

Gerade zur Frage nach dem „Wie“ und „Was“ von Dokumentation gibt es auch in Luxemburg bedenkliche Stimmen. Mit der derzeit stattfindenden Umstrukturierung in der Kinder- und Jugendhilfe in Luxemburg sind z.B. die Ansprüche an Dokumentation enorm gewachsen. Aber Dokumentation hat keinen Selbstzweck in sich. Auch Dokumentation geschieht im Kontext einer Verbesserung der dokumentierten Dienstleistung und bleibt immer darauf bezogen. Wenn sie diesen Zweck nicht erfüllt, wird sie unsinnig. Dokumentation hat keine Legitimation in sich selbst, sie muss einen Mehrwert erbringen in Bezug auf Transparenz, Vermeidung von doppelter Arbeit, von Missbrauch und Nachvollziehbarkeit von Entscheidungen. Wenn der Inhalt dessen verlorengeht und sich die Zeit für Gespräche und die direkte Arbeit mit Kindern, Jugendlichen und Eltern zugunsten von Dokumentation verringert, so ist dies stets kritisch zu reflektieren und neu zu justieren.

Kinder und Jugendliche in stationären Einrichtungen wünschen meist mehr individuelle Zeit mit ihren ErzieherInnen.

Skalla (2011) nennt das Beispiel der Schwimmweste aus Beton, die die Zertifizierung nach DIN-EN-ISO 9000 durchaus bestehen würde, auch wenn sie praktisch völlig unsinnig wäre und sie fragt sich, ob und wie mit einem Qualitätsmanagementverfahren pädagogische Prozesse überhaupt verbessert werden können. In einem Interview berichtet die Leiterin einer Kindertagesstätte von Veränderungen, die mit den Prozessen der Qualitätsentwicklung verbunden waren:

„Ja, wir haben uns einfach Zeit bei den Kindern gestohlen, muss man wirklich sagen. Anders ging es ja gar nicht. Wie sollte ich es den Mitarbeitern verkaufen zu sagen: Ihr packt eure Stunden oben drauf? Das geht nicht, somit haben wir sie bei den Kindern weg genommen. Heute ist es so, dass unsere Qualitätsbeauftragte eine Wochenstunde mehr hat als andere, um alles festzuhalten. Es wird alles festgehalten, sei es der Pfarrbrief oder wann Druckerpatronen ausgetauscht wurden; alles solche Dinge.“ (Skalla 2011: 6).

Die Ausgewogenheit der Entwicklungen periodisch zu überprüfen, wird in Luxemburg eine Aufgabe des Comité de Qualité sein: d.h. die Interessen von Kindern und Jugendlichen, Eltern, aber auch von Beschäftigten in Verfahren zur Qualitätsentwicklung in der Balance zu halten mit Ansprüchen von Kontrolle und Organisationsdynamiken.

Ein neuer Auftrag

Am 1. Juni 2011 hat das Ministerium für Familie und Integration im Anschluss an das Projekt „Qualität in der Heimerziehung“ (2007 – 2010) mit der Universität Luxemburg eine dreijährige Forschungskonvention vereinbart, die den Prozess der Qualitätsentwicklung in der Kinder- und Jugendhilfe weiterführen soll.

Die Universität hat den Auftrag, die Umsetzung der in der ersten Phase entwickelten Standards in den Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe beratend zu begleiten.

Verbunden damit ist ein Prozess der Selbst- und Fremdevaluation. In einer ersten Phase wird dies anhand eines Leitfadens zur internen Evaluation geschehen, der Fragen zu zentralen Prozessen enthält.

Der Leitfaden ist ein Kommunikationsinstrument, das dem kollegialen Austausch dient und den aktuellen Stand der Qualitätsentwicklung intern beschreibt. Die Ergebnisse können besondere Stärken, Schwächen und Herausforderungen in den verschiedenen Dimensionen hervorheben. Die Universität wird die Einzelergebnisse institutionenübergreifend zusammenführen und analysieren. Eine Aufgabe ist es dabei, Themenschwerpunkte für Fortbildungen und die begleitenden Workshops festzulegen. Teil des Prozesses ist das jährlich stattfindende FORUM AEF, das Ergebnisse der Evaluationen und deren Bewertung präsentiert.

Das diesjährige Forum AEF 2011 am 28. und 29. November ist dem Themenschwerpunkt Krise und Krisenintervention gewidmet. Der Standard „Umgang mit Krisen“ wird als Qualitätsdimension im Leitfaden zur Qualität beschrieben. Drei Einrichtungen werden ihre Entwicklungen und

Erfahrungen im alltäglichen und organisatorischen Alltag vorstellen, wobei der Blick insbesondere auf Krisen gerichtet wird, die durch die Situation selbst, die Kinder, das Personal oder die Organisation ausgelöst werden können. Am zweiten Tag wird am Beispiel von Gesprächen in Vernachlässigungssituationen und an der Bewertung pädagogischer Interventionen im stationären Kontext eine Verknüpfung von Forschungsergebnissen mit Praxis gezeigt.

Zentrales Anliegen der Universität ist es, einen bereichsübergreifenden Verständigungsprozess über Evaluation, Standards und gute Praxis anzuregen, der sich an den Schnittstellen Jugendhilfe, Psychiatrie, Schule, freie Jugendarbeit und Tagesbetreuung orientiert und Professionelle aus diesen Feldern zusammenbringt und zur gemeinsamen Reflektion anregt.

Eine erste Fremdevaluation für den Bereich der stationären Hilfen wird voraussichtlich 2013 stattfinden.

Literatur

- Dewe, B.; Ferchhoff, W.; Scherr, A.; Stüwe, G. (2001). Professionelles soziales Handeln im Spannungsfeld von Theorie und Praxis. Weinheim.
- ISA - Institut für soziale Arbeit e.V. (Hg.) (2010). Qualitätsrahmen „Kinderschutz“ Münster Entwurf – Stand 20.05.2010, Bearbeitung: Monika Althoff, Sigrid A. Bathke, Stefan Eberitzsch, Désirée Frese, Erwin Jordan, Peter Lukasczyk, Regine Müller.
- Lellinger, D. & Peters, U. (2011). Qualitätsstandards in der Hilfeplanung. Ergebnisse eines Modellprozesses in vier Einrichtungen der Jugendhilfe in Luxemburg. Mai 2011. Universität Luxemburg.
- Skalla, S. (2011). DIN EN ISO – Kitas auf dem Prüfstand. Manuskript der Sendung Sonntag, 23. Oktober 2011, 8.30 Uhr, SWR 2, retrieved 23.10.2011. <http://www.swr.de/swr2/programm/sendungen/wissen/din-en-iso/-/id=660374/nid=660374/did=8588252/8ckuuz/>

Die Autorinnen



Claudine Reichert, Diplompädagogin arbeitet als wissenschaftliche Mitarbeiterin im Rahmen des Projekts „Qualität in der Heimerziehung“ an der Universität Luxemburg



Ulla Peters, Soziologin arbeitet als Assistenz-Professorin für Soziologie an der Universität Luxemburg. Sie unterrichtet im Studiengang BA Sciences Sociales et Educatives. Sie ist Mitglied der Forschungseinheit INSIDE, koordiniert die Forschungsachse «Social Inclusion» und leitet das Projekt «Accompagnement et évaluation du processus de l'implémentation des standards de qualité dans le domaine de l'accueil avec hébergement d'enfants, d'adolescents et de jeunes adultes»

06

Peer Evaluation in der Jugendhilfe

Ein Werkstattbericht zum Einsatz einer „Peer Evaluation“ im Kontext der Jugendhilfe/
Heimerziehung

Robert WAGNER

1. Der Kontext
 - 1.1. Die Projektteilnehmer
 - 1.2. Geographische- / Konkurrenzsituation
 - 1.3. Projektbegleitung
 - 1.4. Projektabschluss
2. Grundhaltungen
3. Peer Evaluation
 - 3.1. Evaluations-Gegenstand
 - 3.2. Referenzgrößen
 - 3.3. Ablauf der Evaluation
 - 3.4. Darstellung der Ergebnisse
4. Vor- und Nachteile einer Peer Evaluation
5. Übertragbarkeit auf „luxemburgische Verhältnisse“

Der vorliegende Werkstattbericht beschreibt die Rahmenbedingungen und die Durchführung einer Peer Evaluation als Instrument der Qualitätskontrolle und -entwicklung im Rahmen der stationären Jugendhilfe. Die beschriebenen Einrichtungen führen diese Evaluation intern und „überkreuz“ seit elf Jahren erfolgreich aus und haben sie weiterentwickelt. Der Bericht wird aus der Perspektive einer teilnehmenden Einrichtung verfasst. Vor- und Nachteile dieser Art der Evaluation werden erörtert. Schließlich soll eine Übertragbarkeit auf die aktuelle Situation der Luxemburger Heimerziehung angerissen werden.

1. Der Kontext

1998 haben sich vier Jugendhilfeeinrichtungen im Zusammenschluss des Diözesancharitasverbandes Aachen (DiCV) gemeinsam auf den Weg gemacht, die gesetzliche Anforderung nach Qualitätsentwicklung im Rahmen eines gemeinsamen Projektes umzusetzen. Die Projektdauer war auf zwei Jahre angesetzt. Am Ende des Projektes hatte jede der vier Einrichtungen ein System des Qualitätsmanagements (QM) in der Einrichtung implementiert und in einer Abschluss-evaluation in Form eines Audits wurde der Erfolg der Umsetzung erhoben.

1.1. Die Projektteilnehmer

Es handelte sich bei den beteiligten Einrichtungen um vier Jugendhilfeeinrichtungen, die sich durch zahlreiche Kontakte vor allem über den gemeinsamen Dachverband der Caritas und aus gemeinsamer Gremienarbeit bereits kannten (Arbeitsgemeinschaft katholischer Einrichtungen).

Drei der vier Einrichtungen verfügen über eine vergleichbare Größe (4-7 stationäre Gruppen, 4-5 Tagesgruppen, ambulante Angebote der Erziehungshilfe), eine Einrichtung verfügte über eine stationäre Gruppe, zwei Tagesgruppen und ambulante Angebote.

1.2. Geographische- / Konkurrenzsituation

Die nächstgelegenen Einrichtungen sind 20 km voneinander entfernt und werden von mindestens 9 Jugendämtern gemeinsam belegt. Die am weitesten entfernten Einrichtungen liegen 80 km voneinander entfernt und teilen sich nur in Einzelfällen gemeinsam belegende Jugendämter. Der durchschnittliche geographische Abstand zwischen den Einrichtungen beträgt 53 km. Die geographische Lage erlaubte so eine enge Kooperation, in deren Rahmen man sich tiefe Einblicke in die gegenseitige Struktur und Organisation der Einrichtung gab, und das trotz einer teilweise direkten Konkurrenz um im Schnitt 4-6 gemeinsam belegende Jugendämter.

1.3. Projektbegleitung

Die Projektteilnehmer kauften sich eine Projektbegleitung seitens des DiCV ein, welche in regelmäßigen Workshops die Implementierung des QM-Systems in den Einrichtungen begleitete und schulte (2 ProjektleiterInnen). Die Projektbegleitung beinhaltete einen Einblick in die Architektur von QM-Systemen, die Einführung in die Norm –DIN EN ISO 9000 f, sowie die Durchführung von Auditierungen.

In den Einrichtungen wurden folgende Gremien etabliert:

- **Qualitätszirkel**, bestehend aus je 1 Mitarbeitenden aus jedem Arbeitsbereich, der sich vierzehntägig je 2 Stunden traf, um die inhaltlichen Festlegungen zu treffen (Beschreibung der zentralen QM-Prozesse);
- **Qualitätsbeauftragte**, 25 % Beschäftigungsumfang, die als Motor des Prozesses diente und den Qualitätszirkel leitete;
- **Lenkungsausschuss**, bestehend aus Leitungsteam, Trägervertreter, Qualitätsbeauftragter, der alle Arbeitsergebnisse letztendlich verabschiedet und in die Einrichtung implementiert;
- **Vollversammlung** aller Mitarbeitenden einmal jährlich, in der alle neu erarbeiteten Prozesse vorgestellt und eingeführt wurden.

Der Arbeitsmehraufwand wurde von allen Mitarbeitenden im Rahmen des üblichen Stellenumfanges geleistet (Arbeitsverdichtung), lediglich für die Arbeit der Qualitätsbeauftragten wurde eine Stelle mit 25 % Beschäftigungs-

umfang zusätzlich geschaffen und die Projektbegleitung und Schulung wurde extern eingekauft.

1.4. Projektabschluss

Zum Abschluss des Projektes verfügte jede Einrichtung über ein Qualitätshandbuch, in dem die zentralen Prozesse der Arbeit (am Ende des Projektes waren es 13, inzwischen wurden neue Prozesse erarbeitet) gemäß QM beschrieben waren. Darüber hinaus waren die Prozesse in den Einrichtungen implementiert.

Alle vier Einrichtungen wurden durch die Projektleitung evaluiert: es wurde überprüft ob alle Festlegungen normgerecht waren, fachgerecht sind, vereinbarungsgemäß in der Arbeit umgesetzt werden und ob die Einrichtung Mittel und Rahmen zur Umsetzung zur Verfügung stellt.

Allen vier Einrichtungen wurde „Zertifizierungsreife“ attestiert, d.h. die erarbeiteten Ergebnisse bildeten den Grundstock für eine mögliche offizielle Zertifizierung, bspw. durch TÜV oder DEKRA.

Abschließend wurde zwischen den Einrichtungsleitungen vereinbart, dass zukünftig einmal im Jahr durch interne Auditoren eine Evaluation in der eigenen Einrichtung durchzuführen sei, und die Einrichtungen sich einmal im Jahr gegenseitig (überkreuz) evaluieren.

2. Grundhaltungen

„Zu Risiken und Nebenwirkungen lesen Sie die Packungsbeilage oder fragen Sie Ihren Arzt oder Apotheker“. Peer Evaluation ist (hoffentlich) nicht frei von beabsichtigten Wirkungen und Nebenwirkungen. Bevor eine Einrichtung sich auf diesen Prozess einlässt, muss sie prüfen, ob die eigenen Grundhaltungen zu einem solchen Vorhaben passend sind. Überwiegt z.B. die Konkurrenzangst vor der Neugier, etwas über andere Einrichtungen und ihre Art der pädagogischen Übersetzung fachlicher Standards zu erfahren, wird ein Peer-Prozess, d.h. auch ein Austausch auf Augenhöhe erschwert oder verunmöglicht.

Folgende exemplarischen Grundeinstellungen bzw. ihre probeweise Übernahme können hilfreich sein für die gewinnbringende Einführung einer Peer Evaluation:

- eine gewisse **Bauernschläue**: schon aus pragmatischen Erwägungen empfiehlt sich das vorgestellte Procedere, denn im Rahmen der Peer Evaluation auditieren die Einrichtungen sich gegenseitig, dabei

sparen sie u.a. viel Geld im Vergleich zu einer offiziellen Zertifizierung. Gleichzeitig erhalten sie Einblick in die Struktur und Organisation der anderen Einrichtungen und können ggfls. Anregungen in die eigene Arbeit mitnehmen (eine Art „best-practice-Orientierung to go oder by-the way“);

- die **buddhistische Gelassenheit**, dass das gemeinsame Vorgehen auf Augenhöhe letztlich größere Vorteile für alle Beteiligten bringen wird (für Einrichtungen wie für die Klienten der Jugendhilfe) als eine sich verschließende Konkurrenzorientierung (wobei dies gerade in Luxemburg aufgrund der sich ändernden und noch unsicheren Rahmenbedingungen hinsichtlich Einführung des ONE, Arbeit der CPI's, neues Finanzierungsmodell etc. eine der größeren Herausforderungen sein dürfte);
- die **biologistische Überzeugung**, dass die Intelligenz des Schwarms immer der des Einzelhirns überlegen ist und in der vernetzten Arbeit die größeren Effekte zu erwarten sind (im Bereich der Software-Entwicklung beweist dies „Linux“ im Vergleich zu z.B. „Microsoft“ seit inzwischen 20 Jahren). So floss schon bei der Erarbeitung der Qualitätsstandards für die Heimerziehung in Luxemburg die gebündelte Intelligenz aller Marktteilnehmer (Einrichtungen der Heimerziehung) in den Entwicklungsprozess;
- die **christliche Grundüberzeugung** von der Pflicht und dem Nutzen des Teilens. Gerade bei der Peer Evaluation wird man mindestens soviel erhalten wie man gibt, und der lachende Dritte sind immer die Kinder, Jugendlichen und ihre Familien, die von einer Qualitätssteigerung in allen Einrichtungen der Heimerziehungen mehr profitieren als von der Qualitätssteigerung nur einzelner „Marktteilnehmer“.

3. Peer Evaluation

Im Folgenden seien der Gegenstand der Evaluation, die zugrunde gelegten Referenzgrößen, das Vorgehen der Evaluation und die Form des Evaluationsergebnisses beschrieben.

Die Besonderheit ist dabei, dass der gesamte Prozess auf Augenhöhe stattfindet. Die zu evaluierende Einrichtung selbst erteilt den Auftrag, die Auditoren haben keine Befugnisse zum Durchregieren oder zum Verhängen von Sanktionen, die evaluierte Einrichtung selbst entscheidet über die Konsequenzen aus den Ergebnissen der Evaluation.

3.1. Evaluations-Gegenstand

Evaluieren werden die QM-Prozesse, die im Qualitätshandbuch festgelegt sind. Dazu zählen u.a. „Hilfeplanung“, „Erziehungsplanung“, „Aufnahme- und Entlassungsverfahren“, „pädagogische Tagesgestaltung“, „Konzeptentwicklung“, „Einarbeitung neuer Mitarbeiter“, „Zusammenarbeit mit externen Helfern“, „Verbesserungskreislauf“, „Kindeswohlgefährdung“, „Familienarbeit“, „Management-Review“.

3.2. Referenzgrößen

Dabei werden bestimmte Referenzgrößen zugrunde gelegt, an denen sich die Beurteilungen der Evaluation orientieren. Diese Referenzgrößen sind:

- **DIN EN ISO 9000 f.** Sie beschreibt die Anforderungen an ein QM-System. Es wird evaluiert, inwiefern alle Normanforderungen in den Vereinbarungen (Handbuch) und in der Umsetzung im konkreten Alltag der pädagogischen Einrichtung berücksichtigt sind und realisiert werden.
- Jenseits der Normanforderungen postulieren die Einrichtungen in den Qualitätshandbüchern oder in den Hilfsmitteln **eigene Festlegungen**. Es wird überprüft, inwiefern die eigenen Festlegungen realisiert werden und die jeweiligen Hilfsmittel angewandt werden (gibt es z.B. bezüglich der Kontakte zur Familie wie vereinbart individuelle Festlegungen für jedes einzelne Kind, oder gibt es nur verallgemeinernde Gruppenregeln?).
- Weiter dienen die in der Praxis und der gegenwärtigen Fachliteratur auffindbaren **fachlichen Standards** als Referenzgröße zur Überprüfung der Angemessenheit der spezifischen Festlegungen wie der Umsetzung im Alltag (wird z.B. Elternarbeit mit anerkannten fachlichen Methoden umgesetzt, gibt es moderne Instrumente der Beteiligung, verfügen Einrichtungen über Instrumente zur Prävention gegen sexuelle Übergriffe etc?).
- Schließlich wird im Rahmen der Evaluation überprüft, ob die Einrichtung ausreichende **Mittel und Rahmenbedingungen** zur Verfügung stellt, um fachlich angemessen und entsprechend der Norm und der eigenen Festlegungen arbeiten zu können (finanzielle Mittel, Personal, fachliches Knowhow, angemessene räumliche Ausstattung, ausreichend Zeit etc.).

Anstelle der Normanforderungen gemäß DIN EN ISO 9000 f wären in Luxemburg beispielsweise die neu erarbeiteten Qualitätsstandards in der Heimerziehung eine geeignete Referenzgröße.

3.3. Ablauf der Evaluation

Die externe Evaluation erstreckt sich über **einen Arbeitstag**.

Zwei Auditoren werden beauftragt, in insgesamt drei Arbeitseinheiten (Heimgruppen) und dem Leitungsteam vorher festgelegt Prozesse zu auditieren. D.h. im Vorfeld legt die zu evaluierende Einrichtung selbst fest, welche Gruppen zu welchen Prozessen überprüft werden sollen. Sie lenkt damit selbst den Fokus der Aufmerksamkeit.

Die Auditoren erhalten im Vorfeld einen **schriftlichen Auditauftrag**. Anhand des Handbuches der zu überprüfenden Einrichtung bereiten sie sich vor, d.h. sie prüfen bereits in einem ersten Schritt die Festlegungen auf ihre Normkonformität und auf die fachliche Angemessenheit.

Am Tag des Audits kommen sie in die zu evaluierende Einrichtung. Dort besuchen sie die zu auditierenden Arbeitseinheiten (z.B. eine Heimgruppe) in deren Räumlichkeiten. Die Auditierung in einer Arbeitseinheit dauert 1,5 Stunden, das Leitungsaudit nimmt 2 Stunden in Anspruch.

In einem **ersten Schritt** wird das Team zu den Festlegungen im Handbuch befragt:

- Sind die Festlegungen bekannt?
- Werden sie als hilfreich empfunden?
- Sind sie vollständig?
- Sind sie fachgerecht?
- Gibt es Verbesserungsvorschläge?
- Reichen die vorhandenen Mittel aus zur angemessenen Umsetzung der Festlegungen?

Dabei wird kritisch geprüft, ob die Festlegungen Teil der lebendigen pädagogischen Kultur der Gruppen geworden sind und ob sie verinnerlicht wurden, oder ob sie nur wie ein Außenskelett wirken.

In einem zweiten Schritt werden alle Dokumentationen in der Gruppe daraufhin überprüft, ob sie den Festlegungen der Norm und des Handbuches entsprechen. Dazu werden alle verfügbaren Dokumente eingesehen wie z.B. Aufnahmeformulare, Gesprächformulare, Durchführungsnachweise, Akten, Berichte, Diagnostiken, etc. So kann beispielsweise nachvollzogen werden, ob es (wie in der Festlegung hinterlegt) regelmäßige Teams mit den Kindern der Gruppe gab, ob alle teilnehmenden Kinder ihre Anwesenheit und die Durchführung mit Unterschrift dokumentiert haben, ob gemäß der Vorlage die entsprechenden Themen aufgegriffen wurden, ob die Besprechungen im vereinbarten Turnus durchgeführt wurden, ob die Vereinbarungen aus den

Besprechungen in der Arbeit umgesetzt wurden, ob Beschwerden angemessen verfolgt wurden, etc.

Anschließend findet eine Begehung der Gruppe und aller Räumlichkeiten statt, um die Angemessenheit der zur Verfügung stehenden Mittel und Räume zu prüfen (Ausstattung der Räume, genügend Einzelzimmer für Jugendliche, Eigentumsfächer, Zimmerschlüssel für die Älteren, Besuchszimmer, Vorhandensein von Therapieräumen, etc.).

Im Rahmen der gesamten Evaluation können alle Hinterlegungen wie Dienstanweisungen, Dienstpläne, Hilfsmittel, pädagogisches Material etc. herangezogen werden.

Abschließend gibt es eine direkte erste Rückmeldung an das auditierte Team entsprechend des Leitfadens für den Auditbericht (s.u.).

So wird mit allen Arbeitseinheiten / Heimgruppen / Leitungsteam verfahren.

Für die Evaluation der Arbeit des **Leitungsteams** (Leiter der Einrichtung, Fachbereichsleitungen, Erziehungsleitungen, PsychologInnen) stehen jedoch 2 Stunden zur Verfügung und im Gegensatz zu den Gruppen gibt es keinen zu besichtigenden Bereich. Dafür gibt es eine Vielzahl an Unterlagen und Dokumenten, die auf eine entsprechende Umsetzung zu überprüfen sind, wie z.B. Kundenbefragungen, Einrichtungsziele, Management-Review-Bericht, Auswertung der Verbesserungsvorschläge und Zielvereinbarungen, strategisch relevante Kennzahlen und Finanzstatus, etc.

Zum Abschluss des Evaluationstages wird allen Interessierten ein erster mündlicher Bericht vorgestellt, den die AuditorInnen in den Pausen zwischen den einzelnen Audits und beim Protokollieren während der einzelnen Audits vorbereitet haben. Er folgt ebenfalls dem unten geschilderten Muster.

3.4. Darstellung der Ergebnisse

Die Rückmeldung folgt einem vereinbarten Muster. Sie wird im Auditbericht zusammengefasst und beinhaltet:

- Feststellungen über Abweichungen der Qualitätsvereinbarungen von der Norm;
- Feststellung von Abweichungen von den eigenen Festlegungen;
- Verbesserungsvorschläge der Mitarbeitenden;
- Verbesserungsvorschläge der AuditorInnen;
- Feststellungen über unzureichende Mittelausstattung (Raum, Zeit, Geld, Mitarbeitende etc.);

- Feststellung von unangemessenen oder unzeitgemäßen fachlichen Standards.

Die Lenkung, wie mit diesen Ergebnissen in der Einrichtung umzugehen ist, wird in einem eigenen Prozess gesteuert (Prozess „Auditierung“ oder „Kreislauf der Verbesserungen“).

4. Vor- und Nachteile einer Peer Evaluation

Zu den **negativen Implikationen** der vorgestellten Praxis, wie sie der kritische Leser herausfinden mag, seien allen voran genannt:

- Peer Evaluation kollidiert mit einem engen Konkurrenzdenken, das darauf trachtet, anderen fachlich einen Schritt voraus zu sein, besser belegt zu werden, Betriebsgeheimnisse zu hüten.
- Die Steuerung des Umgangs mit den Ergebnissen obliegt keiner externen Kontrolle, und so kann jeder schließlich tun oder auch lassen, was er will.
- Innerverbandlich mag es üblich sein, sich gegenseitig fachliche Orientierung zu geben, verbandsübergreifend mag dieses Paradigma jedoch irritierend wirken.
- Die Referenzgröße der fachlichen Standards ist vielleicht die unklarste unter den genannten, da es in der Praxis zahlreiche Diskussionen über einen aktuellen „best-way“ gibt und Forschungsergebnisse von Praktikern oft nicht zu Rate gezogen werden.
- Bei tatsächlicher und großer Konkurrenz bei gleichzeitiger räumlicher Nähe von Mitbewerbern mag es wenig hilfreich erscheinen, sich „in die Karten blicken“ zu lassen, v.a. wenn unklare rechtliche und finanzielle Rahmenbedingungen herrschen.
- Es bedarf im Vorfeld eines großen zeitlichen Aufwandes, um irgendein Qualitätssystem zu implementieren, welches zu evaluieren sich lohnt und Peer Evaluation setzt einen Konsens zumindest der kooperierenden Einrichtungen über fachliche Standards und Qualitätsfestlegungen voraus.

Dem gegenüber stehen die folgenden und hoffentlich andere **positive Auswirkungen**:

- Peer Evaluation folgt dem Paradigma des „best-practice“ und erlaubt tiefe und unverbindliche Einblicke in die pädagogische Praxis kooperierender Einrichtungen.
- Peer Evaluation ist kostengünstig.
- Sie belässt bei großer externer Kontrolle der Abläufe maximale Kontrolle des Umgangs mit den Ergebnissen.

- Peer Evaluation folgt dem Paradigma der „Intelligenz des Schwarms“ und trägt zu deren Anwachsen bei.
- Sie erhöht die Wahrscheinlichkeit der Verbreitung von fachlichen und Qualitätsstandards im Sektor.
- Sie fördert Kooperation im Sektor.

5. Übertragbarkeit auf „luxemburgische Verhältnisse“

Der Autor hat im Rahmen der Erarbeitung der Qualitätsstandards in der Heimerziehung und beim exemplarischen Implementierungsprozess ausgewählter Qualitätsstandards einen vorsichtigen Einblick erhalten in den Zustand und die jüngsten Entwicklungen im Sektor der luxemburgischen Heimerziehung. Momente dieses Entwicklungsprozesses sind unter anderem:

- eine veränderte rechtliche Ausgangslage im Sektor; die Schaffung des ONE;
- die Einführung von CPI´s als fallsteuernde Fachkräfte; die Aufnahme der Qualitätsstandards in das neue Gesetz;
- die wissenschaftliche Begleitung des gesamten Prozesses durch die Uni Luxemburg;
- eine Kultur der Kooperation im Sektor über den ganzen Prozess hinweg;
- eine veränderte finanzielle Abwicklung von Hilfen; die verpflichtende Aufgabe, in einem ersten Schritt Selbstevaluationen und zu einem späteren Zeitpunkt externe Evaluationen durchzuführen.

Die Einführung von Peer Evaluation würde begünstigt durch:

- die Kultur der Kooperation im Sektor;
- bereits vorhandene gemeinsame Qualitätsstandards, an deren Entwicklung alle Einrichtungen beteiligt sein konnten und die als Referenzpunkte dienen können;
- die Kultur des gemeinsamen Lernens in der Heimerziehung, wie sie durch die jüngsten Entwicklungen gefördert wurde;
- gemeinsame Instrumente wie z.B. zusammen entwickelte Fragebögen zur Evaluation der Qualität;
- letztlich auch durch den Druck, der durch die jüngsten Entwicklungen und rechtlichen Festlegungen entstanden ist.

Der Autor



Robert Wagner, Diplompädagoge, Traumapädagoge, systemischer Berater, seit 13 Jahren Leiter des stationären Bereiches im Haus St. Josef, Kinder-, Jugend- und Familienhilfe, Eschweiler. Er begleitet über die Uni Luxemburg seit mehr als zwei Jahren den Prozess der Entwicklung von Qualitätsstandards in der Heimerziehung und hat im Rahmen eines Projektes vier Einrichtungen bei der Implementierung ausgewählter Qualitätsstandards beraten.
robert.wagner@hsj-eschweiler.de

07

Vers l'élaboration de standards de qualité pour le travail psycho-socio-éducatif dans les lycées

Une approche «bottom-up» Claire RUSSON

1. Un peu d'histoire...
2. Une approche qualité issue de l'exigence professionnelle des praticiens
3. Une garantie de durabilité, d'acceptation et de changement ?
4. Co-définition des standards – une possibilité supplémentaire de coopérer

1. Un peu d'histoire...

En 2000, suite au recrutement de 18 assistants sociaux et de 9 éducateurs gradués pour les besoins des Services de Psychologie et d'Orientation Scolaires (SPOS) de la trentaine de lycées du pays, l'organisation du travail et la définition des tâches des collaborateurs de ces équipes a dû être largement aménagée. Ainsi, chaque corps professionnel s'est attaché à préciser ses domaines de compétences respectifs, ses méthodes de travail et finalement, il s'est avéré nécessaire de convenir ensemble d'une manière globale de formaliser et structurer le travail psycho-socio-éducatif des SPOS. Les missions énoncées dans la loi ne suffisaient pas pour trancher bon nombre de discussions sur les attributions des uns et des autres. En effet, la guidance des élèves, le travail de prévention et celui d'orientation¹, se caractérisent par une multiplicité de références théoriques, mais aussi par des méthodologies très variées. Selon le professionnel, le public cible, le contexte d'intervention ou la thématique considérée, les approches et méthodes de travail peuvent différer. Si en plus on croise ces facteurs avec une marge d'action qui s'étale de la prévention primaire jusqu'à l'intervention de crise, l'on imagine aisément que le paysage SPOS se caractérise par une hétérogénéité de pratiques qui pourrait rapidement mettre en péril une communication et une organisation du travail efficaces.

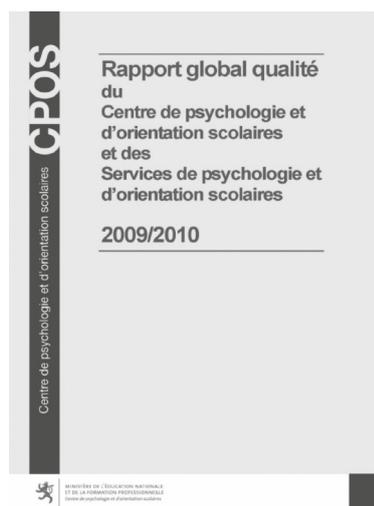
2. Une approche qualité issue de l'exigence professionnelle des praticiens

Sans vouloir perdre de cette richesse issue de notre pluralité professionnelle, nous estimions néanmoins que les dénominateurs communs devaient absolument trouver droit de cité. Les activités du Centre de Psychologie et d'Orientation Scolaires (CPOS) et des SPOS ont été classées en neuf

domaines d'action² et le recentrage sur un travail par objectifs devait permettre de s'entendre au-delà des différentes approches méthodologiques et professionnelles. En clair : à chaque praticien reste une certaine liberté de choisir le type d'intervention qui lui semble le plus adapté, mais l'on doit pouvoir s'entendre sur l'apport que le jeune tirera de la prestation SPOS/CPOS, qu'il s'agisse d'un projet, d'un conseil, d'une information, d'une animation de groupe ou encore d'un travail thérapeutique.

De ce fait, les SPOS et le CPOS ont adopté, ce qui rétrospectivement a été appelé une démarche qualité. Pour commencer, l'initiative d'un groupe de travail pluridisciplinaire CPOS/SPOS a permis que progressivement, le rapport d'activité, en tant que description des réalisations annuelles, cède la place à un véritable **rapport qualité**. Ce rapport, rédigé selon un vademécum précis, **devient ainsi essentiellement un outil d'auto-évaluation et de communication** d'une dynamique d'amélioration continue. Les équipes individuelles sont appelées à en rédiger un chaque année. Le groupe de travail qualité SPOS/CPOS lit tous les rapports rendus et en rédige un rapport global qui reprend l'essentiel des différents rapports qualité individuels. Cette année, il met l'accent sur :

- les tendances et évolutions depuis 2007–2008, début de la démarche qualité
- les bonnes pratiques 2009–2010.



Comme l'explique cet extrait de l'introduction du rapport global qualité 2009/2010 : « Chacun de ces rapports consiste

¹ Voir les références de La charte du travail CPOS/SPOS en fin d'article pour avoir toutes les précisions sur les missions de ces services.

² Les 9 domaines d'action du CPOS et des SPOS : Aide et conseil aux jeunes, Prévention, Orientation, Information, Coopérations externes, Participation au développement de l'école, Développement de la qualité SPOS et CPOS, Relations publiques, Administration

en une autoévaluation du travail accompli l'année précédente et en sa documentation. La plupart des rapports SPOS s'appuient sur une logique de travail par objectifs auto-définis ».

Nous sommes donc loin d'une logique de contrôle qualité qui imposerait des standards prédéfinis (aussi bien pour les processus que pour les résultats) par une instance extérieure et auquel il s'agirait de se tenir pour prétendre à une norme de qualité.

Les idées-clé dans l'approche de développement qualité qui guident actuellement notre travail psycho-socio-éducatif dans les lycées sont : l'amélioration continue par l'analyse des pratiques, la co-construction et documentation d'un référentiel d'action commun, la valorisation et la diffusion de bonnes pratiques propres à notre champ d'action bien spécifique.

Le référentiel commun comporte au jour d'aujourd'hui :

- une terminologie commune pour les principaux domaines d'actions,
- une autre pour les objectifs à atteindre auprès du jeune, ainsi que pour le concept et les mesures-clé dans le travail d'orientation,
- et une nomenclature permettant de rassembler des données chiffrées sur les motifs et les problèmes traités en consultation.

L'ensemble des documents de ce référentiel est issu de longues discussions auxquelles ont participé des représentants des trois corps de métier SPOS/CPOS et il a été documenté et surtout validé par l'ensemble de la communauté SPOS/CPOS (environ 150 personnes). Les documents dont il est question ici sont énumérés dans les références en fin d'article.

3. Une garantie de durabilité, d'acceptation et de changement ?

L'on pourrait nous reprocher un manque de rigueur, en citant l'exclusivité de l'auto-évaluation – c'est-à-dire l'absence évaluation externe- et surtout la lenteur dans la définition des standards. Ou encore le fait que tout ce travail se fasse indépendamment d'un mandat hiérarchique explicite et en marge, du moins à nos débuts, d'une politique institutionnelle pour la qualité. Notons à cet égard, qu'entre temps le dialogue a été établi avec les collègues du Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative qui implémentent le programme CAF³, ainsi qu'avec ceux de

3 Voir les références en fin d'article

l'Agence qualité du Ministère de l'Education Nationale et de la Formation Professionnelle. Nous nous rejoignons tout à fait au niveau des concepts du management de la qualité⁴.

La différence essentielle réside assurément dans notre méthode d'implémentation de la démarche qualité, qui, du fait qu'elle se soit développée spontanément et à partir du terrain, résulte moins d'un choix politique que d'un état de fait. Il s'agit pour nous maintenant de prendre en considération cette évolution telle quelle et surtout d'en percevoir les chances et les atouts.

Progression de la participation des équipes au travail de rédaction du rapport qualité

Année	Structure des 9 domaines respectée	Logique de travail par objectifs acquise
07-08	15	13
08-09	18	15
09-10	19	16

N= 32 équipes, 3 années scolaires considérées
20 (+ ou - 1) rapports rendus/an

Si en effet, la durée d'implémentation est une critique que nous devons accepter, nous pouvons nous targuer

- d'une approche participative,
- de l'élaboration de recommandations et de standards (à venir) parfaitement adaptés au terrain et fondés sur notre métier pratiqué au jour le jour,
- et surtout d'une réelle assimilation de la logique de travail par objectifs. Comme le montre le tableau 1., trois ans après le lancement de la démarche, 50% des équipes évaluent et décrivent volontairement leur travail en termes de degré d'atteinte d'objectifs.

En effet, si les données objectives, les preuves documentées⁵ de la qualité tendent encore à manquer à l'heure actuelle, **le sens de la démarche et les avantages qui y sont liés pour les jeunes et les professionnels eux-mêmes s'ancrent lentement, mais sûrement dans nos mentalités.** L'avancée du professionnalisme et de l'assertivité des acteurs psycho-socio-éducatifs au quotidien, dans la relation avec leurs différents publics et interlocuteurs, étant finalement ce qui prime sur l'adoption formelle d'un programme qualité.

4 L'excellence managériale serait à rechercher, tel que par exemple le préconise la European Foundation for Quality Management, dans l'amélioration continue de 9 critères d'évaluation ou éléments d'une organisation, dont les 3 plus importants sont le leadership, les processus et les résultats.

5 L'application ACCESS élaborée par les SPOS/CPOS depuis 2009, appelée Gestionnaire de Consultation, permet de documenter et de quantifier un certain nombre de paramètres propres au travail de consultation. Elle est disponible à partir de l'année scolaire 2011-2012 pour les équipes SPOS et CPOS.

4. Co-définition des standards – une possibilité supplémentaire de coopérer

Sachons par ailleurs que le CPOS, qui a pour mission de coordonner et d'évaluer la mise en œuvre des orientations d'action générales arrêtées par le Ministre pour les SPOS, se partage la responsabilité du travail des équipes psycho-socio-éducatives avec les directions d'établissements : le CPOS détient l'autorité fonctionnelle et la réalise en tant que Centre de ressources qui prodigue formations, informations, conseils et supports de travail aux équipes. Les directions de lycée quant à elles, gèrent au quotidien et en lien avec la vie de l'établissement, le personnel des SPOS. **Dans ce contexte, la démarche qualité a tout intérêt à devenir un véritable instrument de dialogue et de coopération tripartite.** Nous préférons considérer cela comme une chance, plutôt que d'imputer à la situation de double hiérarchie la difficulté d'instaurer un système de pilotage national visant à faire progresser le travail psycho-socio-éducatif dans les lycées.

Pour l'instant, **l'analyse des évolutions passées tend à montrer que l'ouverture est très progressive : d'abord, ce sont les corps de métiers**, les assistants sociaux, les éducateurs gradués et les psychologues qui respectivement, entre eux, ont dû redéfinir **leur identité professionnelle** au regard du contexte d'intervention spécifique qu'est la vie scolaire. **Plus récemment, l'identité du travail pluridisciplinaire des SPOS a été formalisée** et s'envisage explicitement en complément du travail des enseignants. Aujourd'hui de plus en plus, l'école est appelée à s'appréhender comme instance de développement de compétences et comme véritable lieu de vie pour les enfants et les jeunes dans toute leur diversité. Cette perspective rejoint les objectifs de soutien à l'épanouissement que poursuivent depuis toujours les acteurs sociaux au sens large. Dans ce sens, nous voyons une coopération plus étroite, une synergie grandissante entre pédagogues et acteurs psycho-socio-éducatifs se dessiner. **La prochaine étape pourrait être la définition d'objectifs et de standards communs, partagés explicitement par toute la communauté scolaire** et qui permettraient, selon le jargon qualité, « d'opérationnaliser » dans la pratique professionnelle de tous les acteurs scolaires, la politique éducative qui dit vouloir mettre le bien-être et la réussite de l'enfant au centre.

Références

Le programme CAF fait partie des activités du plan d'action de la réforme administrative et est mis en œuvre depuis le début de l'année 2006. Le CAF est le résultat de la coopération entre les ministres des pays de l'UE responsables de l'administration publique. Il est issu du travail collectif de l'Innovative Public Service Group (IPSG). La première version fut diffusée en 2002 à Copenhague.

- Pour de plus amples renseignements sur le Centre de ressources du CPOS:
<http://www.cpos.public.lu/activites/ressource/index.html>
- CPOS, SPOS (2011). Rapport global qualité du Centre de Psychologie et d'Orientation Scolaires et des Services de Psychologie et d'Orientation Scolaires 2009/2010. MENFP. Luxembourg.
http://www.cpos.public.lu/actualites/2011/06/rapp_qual_2011/index.html
- CPOS, SPOS (2010). La charte de travail CPOS/SPOS. MENFP. Luxembourg.
<http://www.cpos.public.lu/actualites/2011/02/charte/index.html>
- CPOS, SPOS (2011). Guidelines en orientation scolaire SPOS/ CPOS. MENFP. Luxembourg
- Knist, F., Landgrebe, G. (2004) Gut beraten mit EFQM: Qualitätsentwicklung in der Beratungsarbeit. Limmer.

Die Autorin



Claire Russon, Psychologue clinicienne et scolaire, formée à l'Abord Familial et Institutionnel Systémique, IDES. Employée, chargée du Développement qualité des pratiques psycho-socio-éducatives au Centre de Psychologie et d'Orientation Scolaire, MENFP. Psychologue-consultante indépendante.

D

Sozialportal: Vorstellung von Einrichtungen, Projekten und Akteuren

08

Regionale Sozialcenter Norden – RESONORD

www.resonord.lu

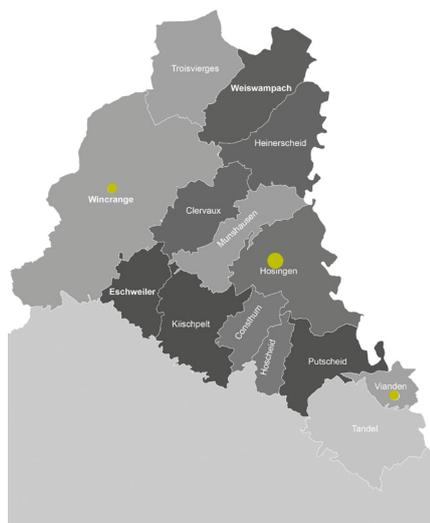
RESONORD a été constitué en janvier 2011 avec la mise en place de la nouvelle loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale. Par le regroupement de 14 communes du nord du pays ce centre social intercommunal a été créé. Cette région qui ne disposait pas auparavant d'un centre médico-social respectivement d'un service social communal s'est ainsi doté d'une nouvelle structure afin d'accroître l'accessibilité de ces habitants aux services sociaux et afin de promouvoir le développement social des communes membres.

La présente description vous présente la région et les communes membres, l'historique du projet initial jusqu'à la création de l'établissement public ainsi que l'organisation et les missions des trois départements de ce nouveau centre social régional.

La région du centre social intercommunal RESONORD

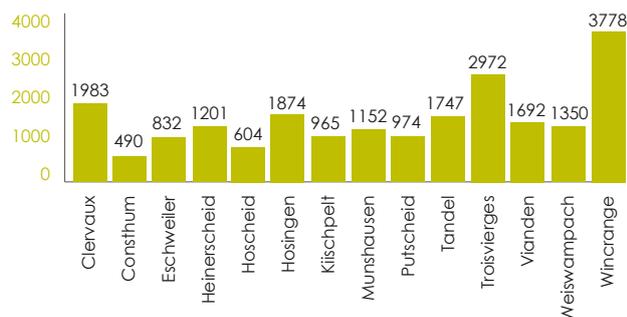
Territoire du RESONORD

Le territoire des communes membres du RESONORD a une surface de 474,30 km² et se compose de 14 communes visualisées sur la carte ci-dessous (Figure 1). À partir de la nouvelle période mandataire 2011-2017, la région compte désormais 10 communes suite à des fusions de communes.



RESONORD a son siège à Hosingen. En raison de l'étendue du territoire de référence et à cause de la mobilité réduite de certaines populations, deux antennes ont été installées, une à Wincrange et une à Vianden.

Population par commune



Source: Données du Statec-graphique RESONORD

La population de la région s'élève à 21.614 habitants qui se répartissent sur les 14 communes de la façon suivante. (Figure 2) Après les fusions, les communes de Clervaux, Wincrange, Hosingen et Troisvierges sont les plus peuplées.

1. Situation de départ et historique du RESONORD

a. RESONORD I – « Regional Sozialtude Norden »

Le processus RESONORD a commencé avec l'idée de réaliser une analyse de la situation et de l'évolution sociodémographique de la région Clervaux-Vianden, de recenser l'infrastructure sociale existante et d'étudier les besoins sociaux de la population afin d'accroître l'accessibilité des services sociaux pour la population locale. Par la suite et dans le cadre du programme LEADER¹, les 14 communes de la région Clervaux-Vianden ont chargé ANNE asbl² et l'Université du Luxembourg³, en étroite collaboration avec l'ISM⁴, de réaliser une étude sociale dénommée « RESONORD – Régional Sozialtude Norden ». Cette première phase du projet a été initiée et préparée par un groupe de travail

- 1 LEADER ; « Liaison Entre Actions de Développement de l'Economie Rurale » il s'agit d'une initiative de l'Union Européenne visant à établir des liens entre projets et acteurs de l'économie en milieu rural
- 2 Étant gestionnaire de l'internat socio-éducatif à Troisvierges ainsi que plusieurs maisons relais, ANNE a.s.b.l. - appartenant au groupe de la Congrégation de la Sœur de la Sainte Elisabeth (www.elisabeth.lu) et dirigé par Thierry Lutgen - est de longue date implantée dans la région. Thierry Lutgen a été responsable du projet RESONORD I et RESONORD II
- 3 Charel Schmit de l'unité de recherche INSIDE, axe de recherche „social inclusion“ a été l'accompagnateur scientifique des travaux RESONORD I et RESONORD II
- 4 ISM : Institut für Sozialpädagogische Forschung Mainz e.V.



du GAL LEADER⁵ lancé en été 2005 et qui réunissait des décideurs locaux et régionaux, des professionnels du secteur social et des personnes de la société civile. Fidèle à l'approche participative et bottom-up du développement rural, ce groupe de travail a été maintenu au fil des années afin d'accompagner les différentes étapes du projet.⁶

b. RESONORD II – « guichet unique social »

Dans la logique de durabilité des projets LEADER, les efforts menés dans le projet RESONORD I vers une approche intercommunale en développement social, se voulaient être consolidés moyennant la création et la mise en œuvre d'un guichet unique social.

Ainsi le projet RESONORD II (2009–2011) envisageait d'initier, en partenariat avec le Ministère de la Famille et de l'Intégration, un projet pilote traitant la restructuration des offices sociaux de la région Clervaux-Vianden selon les principes prévues dans la loi 5830 sur l'aide sociale, adoptée le 19 novembre 2009, afin de prévenir l'exclusion sociale de certains groupes vulnérables de la population.

Les travaux de réalisation d'un guichet unique social venaient donc de pair avec la finalisation et l'implémentation de la nouvelle loi sur l'aide sociale communale. Les préparations à la réalisation du projet pilote étaient faites sous la responsabilité du groupe de travail RESONORD initié par le GAL en été 2005.

Dans le cadre de ce projet, les travaux d'étude lancés auparavant ont été continués avec l'actualisation des données sociales existantes et la préparation d'un plan de développement communal pour les futures années. Trois journées d'échange ont été organisées avec les représentants et professionnels du secteur social.

c. RESONORD III – « Regionale Sozialcenter Norden » – Simulation

Une convention signée entre les 14 communes, le SICLER⁷ et Elisabeth-ANNE asbl, a permis au cours de l'année 2010 la mise en place du projet pilote « Regionale Sozialcenter Norden » dans la région LEADER Clervaux-Vianden.

Il s'agissait d'une simulation de la création, de l'organisation et du financement de l'office social intercommunal tel qu'il a pu démarrer uniquement en janvier 2011 avec l'entrée en vigueur de la nouvelle loi. Les bases nécessaires à la création de l'office social intercommunal étant ainsi créées, les 14 communes ont chargé le conseil d'administration de l'office social, sous la présidence de M. Rob Arend (Wintrange) et de ses vice-présidents M. Frank Dimmer (Hosingen) et M. Alex Thillens (SICLER), de lancer dans le cadre du projet pilote, la création définitive de l'office social du RESONORD.

d. RESONORD IV – Portail-Helpdesk

Dans le cadre de l'année européenne de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale 2010 le projet RESONORD IV avait pour mission principale de faciliter l'accès à des services de qualité dans le secteur social et d'offrir une complémentarité aux services existants. Son but était non seulement de favoriser l'inclusion sociale mais également de renforcer la cohésion sociale dans la région Clervaux-Vianden.

Le portail social régional a été mis en place dans le but de garantir une offre d'informations concernant les différentes institutions sociales de la région, avec une localisation géographique sur une carte ainsi qu'une offre d'informations pour les professionnels du secteur social et le grand public. Il s'agit d'un instrument d'information et d'échange pour toute question d'intérêt social de la région Clervaux-Vianden.

⁵ GAL LEADER: « Groupe d'action local », organe décisionnel du programme de développement rural LEADER de la région Clervaux-Vianden (www.cv.leader.lu).

⁶ Le groupe de travail RESONORD était alternativement présidé par Charel Schmit (2005), conseiller communal de l'ancienne commune de Wilwerwiltz; Francis Meyer (2006 à 2008), échevin communal de Vianden; Patrick Laroche (2009 à 2011), conseiller communal de Pütscheid.

⁷ SICLER: Syndicat intercommunal pour la promotion du canton de Clervaux

Tableau récapitulatif du projet RESONORD

	Période	Mission	Financement
RESONORD I	2006 – 2007	Etude sociale: Analyse de la situation et de l'évolution socio-démographique, de l'infrastructure sociale existante et des besoins sociaux de la population.	Porteur de projet: Anne asbl Financement : Leader+ Clervaux-Vianden (13 communes membres)
RESONORD II	2009 – 2011	Mise en œuvre d'un service «guichet unique social» RESONORD et continuation de l'étude et de l'observatoire social dans la perspective d'une planification pluri-annuelle.	Porteur de projet: elisabeth - Anne asbl Financement: Leader Clervaux-Vianden (14 communes membres)
RESONORD III	2010 – jusqu'à la création de l'établissement public	Simulation et mise en place de l'office social d'après le texte de la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale (voté le 19.11.2009)	Porteur de projet: elisabeth - Anne asbl Financement: 14 communes membres de la région Clervaux-Vianden
RESONORD IV	2010	Création d'un «Helpdesk» Portail & Call-center	Porteur de projet: elisabeth - Anne asbl Financement: EU & Etat & fonds propres (14 communes)
Regionale Sozialcenter Norden-RESONORD	à partir du 1/1/2011	Gestion de toutes les activités sociales ayant trait aux compétences de l'établissement public de l'office sociale dénommée centre social intercommunal RESONORD	Porteur: Etablissement public des 14 communes membres Financement: 50% Etat 50% 14 communes membres SCSR: 100% par les communes

2. Structure

a. Loi

La loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale susmentionnée a pour but de compléter et de moderniser le système de protection sociale. La loi introduit un droit à l'aide sociale et a pour objet de créer les instruments nécessaires pour une action coordonnée et harmonisée entre les différentes communes, permettant des interventions plus efficaces sur les situations de pauvreté et leurs causes.

D'après le texte de loi, l'aide accordée, qui comprend entre autres les soins médicaux, le logement, l'alimentation, l'habillement, la mobilité et l'eau destinée à la consommation humaine ainsi que l'énergie domestique, peut être de nature matérielle, financière ou sociale.

Cette aide est dispensée par l'office social, qui sera créé dans chaque commune d'au moins 6.000 habitants. Toute commune d'une population inférieure à ce seuil devait se regrouper avec une ou plusieurs communes en vue d'atteindre ce seuil.

b. Etablissement public

Une convention a été signée entre le Ministère de la Famille et de l'Intégration, RESONORD et les 14 communes membres du RESONORD afin de régler les relations entre les trois parties relatives à l'organisation et au financement des activités du RESONORD, institué en tant qu'établissement public sous la surveillance de la commune siège. La commune siège du RESONORD est la commune de Hosingen.

c. Conseil d'administration

Chaque office est administré par un conseil d'administration composé de 5 membres au moins. Le conseil d'administration est chargé surtout d'établir annuellement un budget et d'arrêter les comptes de l'office, de statuer sur les demandes de prestations et sur les restitutions et de décider sur toute question relative au personnel de l'office social.

Le RESONORD est administré par un conseil d'administration composé de 14 délégués des communes-membres en vertu d'une décision des conseils communaux des communes de Clervaux, Consthun, Eschweiler, Heinerscheid, Hoscheid, Hosingen, Kiischpelt, Munshausen, Putscheid, Tandel, Troisvierges, Vianden, Weiswampach et Wincrange.

À partir de 2012 le conseil d'administration va connaître des changements puisque le nombre de délégués sera réduit de 14 à 10, suite aux fusions des communes de Clervaux, Heinerscheid, Munshausen et Hosingen, Hoscheid, Consthun.

Afin de stimuler la participation citoyenne des résidents, le conseil d'administration peut également instaurer des commissions de travail à statut consultatif, p.ex. dans le cadre de la mise en place de projets ou actions spécifiques.

d. Président et bureau consultatif

Le conseil d'administration est présidé par Rob Arend, conseiller communal de Wincrange. Le président est notamment chargé de gérer les affaires courantes du RESONORD, de préparer les réunions du conseil d'administration et de représenter le RESONORD dans les actes ou en justice. Le président est assisté par un 1er vice-président, Simon Schaack, conseiller communal de Clervaux, et un 2ème vice-président, Frank Dimmer, conseiller communal de Hosingen.

3. Départements & Missions

Les départements du centre social intercommunal RESONORD sont les suivants :

- Le département des services d'aide et d'intervention sociale (SAIS)
- Le département des services d'information, d'orientation et de consultation sociale (SIOC)
- Le département des services de coordination sociale régionale (SCSR)



a. Le département des services d'aide et d'intervention sociale (SAIS) du RESONORD

Le département des services d'aide et d'intervention sociale assure aux personnes et à leurs familles qui ont leur domicile sur le territoire des communes où il exerce sa mission, l'aide définie par la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale.

Il prend les initiatives appropriées pour diffuser toute information utile sur les différentes formes d'aide qu'il octroie. Le département des services d'aide et d'intervention sociale fournit les conseils et renseignements et soutient les personnes dans leurs démarches en vue de faciliter l'accès aux mesures sociales et prestations financières ou autres auxquelles elles peuvent prétendre par rapport à leurs droits en vertu d'autres lois et règlements en vigueur.

Tout en respectant le libre choix des intéressés, il assure la l'accompagnement socio-éducatif nécessaire pour leur permettre de vaincre progressivement leurs difficultés.

Il favorise l'accès des personnes visées aux moyens de communication et aux activités socioculturelles.

Pour autant que de besoin, il accorde des aides matérielles sous la forme la plus appropriée et il pourvoit à la mise à disposition d'un hébergement d'urgence.

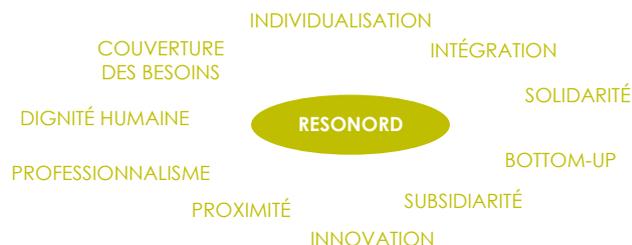
Si la personne dans le besoin n'est pas assurée autrement, le SAIS peut prendre en charge les risques conséquents de maladie, d'un handicap ou de sénescence, comme par exemple l'aide médicale et l'hospitalisation.

En contrepartie de l'aide sociale accordée, le SAIS est en droit de demander une participation active de la part des bénéficiaires aux mesures destinées à rétablir leur autonomie.

Le SAIS collabore avec toute personne, autorité ou service impliqués dans la situation des personnes en difficultés afin

d'aboutir à des actions coordonnées, concertées et durables au niveau de la prévention et de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale en ce qui concerne autant l'individu, que le groupe, la communauté, la région, respectivement le pays.

Le concept d'action générale du RESONORD s'inspire des concepts-clés, valeurs et principes suivantes : la dignité humaine de la personne dans le besoin, l'individualisation de l'aide, couverture des besoins, l'intégration sociale, la solidarité sociale régionale, l'esprit d'initiative et l'approche « bottom-up », la subsidiarité et responsabilité des acteurs, l'innovation sociale, la proximité et le professionnalisme.



b. Le département des services d'information, d'orientation et de consultation sociale (SIOC) du RESONORD

Le SIOC est un service aux citoyens de la région Clervaux-Vianden pour répondre à toute question d'intérêt social. Le département organise la réception, la notification (à des fins statistiques), le triage et le transfert des multiples demandes adressées au RESONORD. Il a une mission d'informer et de sensibiliser le grand public et ce notamment à travers son portail internet (www.resonord.lu) (voir images page précédente), ainsi que par toutes les mesures et moyens d'informations disponibles à faire connaître aux résidents leurs droits sociaux et l'accès à des services adaptés.

On trouve sur le Portail Internet Social Régional toutes les informations nécessaires relatives au centre social intercommunal RESONORD et aux services externes. Le portail permet à la fois, de retrouver toutes les institutions/services de la région par catégorie ainsi de les localiser sur une carte géographique. La mission principale du site Internet est de faciliter l'accès à des services dans le secteur social et d'offrir une complémentarité aux services existants. Son but est non-seulement de favoriser l'inclusion sociale mais également de renforcer la cohésion sociale dans la région Clervaux-Vianden.



c. Le département des services de coordination sociale régionale (SCSR) du RESONORD

En application de l'article 7 (...afin d'aboutir à des actions coordonnées, concrètes et durables au niveau de la prévention et de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale), de l'article 23 (al. 2: ...projets non prévus par la présente loi), l'article 32 (des prestations supplémentaires) de la loi ainsi que de l'article 8 (...veiller à la coordination et au bon déroulement des diverses interventions et démarches) du règlement grand-ducal, les communes membres confient au RESONORD une mission de « coordination sociale régionale » destinée à promouvoir le développement social de la région.

Monitoring social régional:

Le SCSR mettra en place un plan pluriannuel de documentation sociale afin d'observer l'évolution du développement social dans la région. Il a l'obligation de fournir au conseil d'administration et à son président tous les éléments nécessaires à l'exécution des missions de documentation, de statistique et de reporting décrites à l'art.10 alinéa 5 tiret 7 de la loi, respectivement les chiffres nécessaires à évaluer toutes les initiatives actuelles et futures du RESONORD.

Développement de l'infrastructure sociale et animation du réseau social régional:

Le SCSR veut assurer pour les communes du RESONORD la mise en place d'une plateforme d'échange et de coordination des prestations sociales.

Il veut dépister les services (sociaux) éventuellement manquants dans la région et encourager ces services de s'implanter dans une des communes membres du RESONORD. Le but est de rapprocher les services existants et de faciliter ainsi leurs accessibilité à la population du RESONORD.

Les bureaux sont disponibles par demi-journée une ou plusieurs fois par semaine ou par mois, selon les besoins des services. Pour l'instant il y a trois services installés à Hosingen: l'antenne régionale de la « Eltereschoul. Janusz Korczak », la Fondation luxembourgeoise contre le cancer et le service de coordinateurs des projets d'intervention (CPI) de l'ACPI qui travaille pour l'office national de l'enfance (ONE) .

Les services qui sont intéressés à utiliser les bureaux du RESONORD à Hosingen ou bien d'une des deux antennes à Winchange et Vianden sont invités à contacter le service de coordination sociale régionale

Le responsable du département SCSR est l'interlocuteur privilégié des acteurs communaux pour les questions

relatives au développement de l'infrastructure sociale et aux actions de politique sociale communale. Dans la mesure du possible et des moyens mis à disposition, le département conseille, assiste et accompagne le conseil d'administration, les communes et/ou autres acteurs du réseau social régional dans la planification, la mise en place et l'évaluation de services sociaux, socio-éducatifs respectivement socio-médicaux ainsi que des projets d'innovations et/ou de prévention sociale.

Ainsi, la troisième journée d'échange pour les professionnels du secteur social a été organisée en début d'octobre au Parc Naturel de Hosingen au sujet de l'accès au logement. (voir photos ci-dessus)

Team



Viviane PEREIRA DINIS
viviane.pereiradinis@resonord.lu
Responsable du service d'aide
et d'intervention sociale (SAIS)
Assistante sociale de référence



Julia GREGOR-RODRIGUES
julia.gregor@resonord.lu
Responsable du service de coordination
sociale régionale (SCSR)



Fabienne FABER
fabienne.faber@resonord.lu
Assistante sociale de référence



Jill SIBENALER
jill.sibenaler@resonord.lu
Assistante sociale de référence



Fabienne SCHROEDER
fabienne.schroeder@resonord.lu
Assistante sociale de référence



Chantal PEIFFER
chantal.peiffer@resonord.lu
Secrétaire-comptable



Aline HENTZ
aline.hentz@resonord.lu
Secrétaire-comptable



Gestionnaire de projet RESONORD
Laura POSSING
laura.possing@resonord.lu
Gestionnaire de projet LEADER



Siège principal du RESONORD

4, Résidence Al Post
L-9806 HOSINGEN



Antenne RESONORD

Rue de la Gare
L-9420 VIANDEN



Antenne RESONORD

Maison N°85
L-9780 WINCRANGE

Auteure



Julia GREGOR-RODRIGUES
julia.gregor@resonord.lu
Responsable du service de
coordination sociale régionale
(SCSR)

E

Aktuelles aus der Lehre

**Sciences Sociales et Educatives –
Universität Luxemburg**



Neue Assoc. Prof. bei der Forschungsgruppe INSIDE: Ute Karl, Dr. phil.



Seit dem 1. September ist Ute Karl Assoc. Prof. an der Universität Luxemburg bei INSIDE. Sie hat in Tübingen/D Erziehungswissenschaften mit dem Schwerpunkt Sozialpädagogik studiert und am Fachbereich Erziehungswissenschaften der Universität Hamburg zu Bildungsprozessen von älteren Menschen

in Altentheatergruppen promoviert. In den letzten sechs Jahren hat sie vor allem zwei Forschungsschwerpunkte am Institut für Sozial- und Organisationspädagogik der Universität Hildesheim ausgebaut: Alter(n) und Soziale Arbeit und Übergänge junger Menschen in die Erwerbsarbeit. In der Lehre ist sie gegenwärtig im Bachelor en Sciences Sociales et Educatives sowie im Master Management und Coaching engagiert. Sie ist Systemische Beraterin nach den Richtlinien der Deutschen Gesellschaft für Systemische Therapie, Beratung und Familientherapie, und hat sich im theaterpädagogischen Bereich weiterqualifiziert.
Kontakt: ute.karl@uni.lu

Start des Studiengangs Management und Coaching im Bildungs- und Sozialwesen

Beschäftigte im Bildungs- oder Sozialbereich sind vielen Veränderungen ausgesetzt. Zu nennen sind hier unter anderem Bildungsreformen, neue (finanzielle) Regelungen im Sozialbereich oder auch der Wandel der Bevölkerungszusammensetzung. Mit einem neuen Studienangebot will die Universität Luxemburg auf die mit dem Wandel in Verbindung stehenden neuen Erfordernisse eingehen. Pünktlich zum Herbstsemester ist am 23. September 2011 der neue berufsbegleitende Studiengang Management und Coaching im Bildungs- und Sozialwesen mit 30 Studierenden, die aus über 50 Bewerbungen ausgewählt wurden, gestartet. Im Rahmen dieses Studiums werden Schlüsselkompetenzen an Fachkräfte mit Leitungs- und/oder Betreuungsaufgaben im Bereich der Schule und des Bildungsmanagements sowie im Sozialwesen vermittelt. Wissenschaftliche Reflexion und Berufspraxis treffen hier aufeinander. Innerhalb des Studiengangs kann ein Master-Abschluss (ca. 3 Jahre) oder ein Zertifikat erworben werden. Es gibt profilspezifische Angebote für Schulleitende, Tutoren im Schulwesen sowie Managende und Beratende in sozialen Einrichtungen.
Internetseite: <http://macbs.uni.lu>

« Je suis noir et je n'aime pas le manioc » Gaston Kelman en dialogue avec les étudiants en BSSE

Sur proposition du CEFIS – Centre d'Etude et de Formation Interculturelles et Sociales asbl – l'auteur français Gaston Kelman a rencontré des étudiants en 5ème semestre (2010/2011) du bachelor en sciences sociales et éducatives. Auteur réputé du bestseller intitulé « Je suis noir et je n'aime pas le manioc » (éditions Max Milo 2004), Gaston Kelman défend le droit de chacun de choisir dans sa culture d'origine ce que l'on garde ou non; Ainsi on peut être noir et ne pas aimer le manioc. Lui même se revendique plutôt bourguignon. Le dialogue avec les futurs travailleurs sociaux a notamment traité de la construction identitaire des citoyens dans un monde marqué par les migrations collectives et individuelles. L'autonomie et le droit de toute personne à choisir sa propre culture et les éléments qui la constituent sont une nécessité pour trouver un chemin de liberté entre nos « origines imaginaires » et nos « besoins réels ». Gaston Kelman, accueilli à l'Université par Claude Haas et Charel Schmit, était accompagné par son épouse et par Frédéric Mertz et Annick Jacobs du CEFIS.

Internationales Seminar „Social work in Europe: challenges and perspectives“ vom 2. bis 4. November 2011 in Maastricht

Bereits zum dritten Mal veranstalten die Hogeschool Zuyd Maastricht/Sittard, die Fachhochschule Koblenz, die Hogeschool Kempen und die Universität Luxemburg in diesem Herbst das internationale Seminar „Social work in Europe: challenges and perspectives“. Nachdem sich im vergangenen Jahr rund 30 Studierende auf dem Campus Walferdange mit dem Thema „Social work and human rights“ auseinandergesetzt haben, findet das Seminar in diesem Jahr unter dem Schwerpunktthema „Social work, civil society and professionalisation“ in Maastricht statt.

Luxemburg, d. h. der Studiengang in Sozial- und Erziehungswissenschaften nimmt mit 5 Studierenden am Seminar teil. Während der zweieinhalbtägigen Veranstaltung bekommen diese nicht nur die Gelegenheit mit ihren Kommilitonen von den drei anderen Hochschulen über das Verhältnis zwischen Sozialer Arbeit und Zivilgesellschaft zu diskutieren, sondern sie müssen im ersten Teil des Seminars einen ausgewählten Aspekt zum System Soziale Arbeit in Luxemburg präsentieren.

Das Seminar zeichnet sich durch seine schmale Organisation aus. So werden die auswärtigen Studierenden bspw. auch in Maastricht wieder privat von den dort ansässigen TeilnehmerInnen aufgenommen sein.

10

Témoignages

Auslandssemester an der Universität zu Köln

Interview von Carole Biber, Koordinatorin des Studiengangs BSSE mit Stéphanie Arend und Manou Flammang, zwei Studentinnen des Studiengangs, die ihr Auslandssemester während ihrem zweiten Studienjahr 2010/2011 an der Universität zu Köln gemacht haben.

Ihr habt euer Auslandssemester an der Universität zu Köln absolviert. Welche wichtigen Erfahrungen habt ihr während des Auslandssemesters sammeln können, sowohl für das weitere Studium und Berufsleben als auch das Leben allgemein?

Bezogen auf das Studium haben wir die Erfahrung gemacht, dass man auch ohne großen theoretischen Input seitens des Dozenten lernen kann, indem man aktiv im Seminar und an Diskussionsrunden teilnimmt und sich so den Stoff selbst erarbeitet und aneignet. Köln war deshalb eine gute akademische Erfahrung, weil es unser typisches Rollenbild von StudentIn und DozentIn verändert hat.

Das Studium in Köln war ebenfalls sehr bereichernd in Bezug auf unser späteres Berufsleben, da wir auch alternative Methoden der sozialen Arbeit (zum Beispiel: Konzepte für mehr Bewegung und Tanz in Schulen, tiergestützte Förderpädagogik) kennengelernt haben.

Eine sehr bedeutsame Erfahrung war das selbständige Wohnen und Leben in Köln. Wir haben das Gefühl, dass wir dadurch reifer geworden sind. Außerdem hat das Auslandssemester in Köln es uns ermöglicht viele andere Studierende aus unterschiedlichen Ländern, und deren Kulturen kennenzulernen. Dies erlaubt es einen vielseitigeren Blick auf das Leben und die Lebensmöglichkeiten zu bekommen.

Welche Unterschiede habt ihr feststellen können zwischen dem Studium in Köln und dem in Luxemburg?

Der offensichtlichste Unterschied für uns ist, dass der Arbeitsaufwand zum Erwerben der ECTS in Köln bedeutend geringer ist als an der Uni Luxemburg. Davon abgesehen gibt es in Köln mehr verschiedene Themengebiete im Fachbereich der Erziehungswissenschaften. Man hat also mehr Wahlmöglichkeiten und kann seine Kurse gezielter seinen eigenen Interessen entsprechend wählen. Wie bereits erwähnt ist die Unterrichtsform in Köln größtenteils interaktiver gestaltet als an der Uni Luxemburg. Auch wenn das Studieren in Köln angenehmer und stressfreier ist, müssen wir auch gestehen, dass wir das Gefühl haben weniger akademische Fortschritte gemacht zu haben als in einem Semester an der Uni Luxemburg.

Was das StudentInnenleben in Köln angeht, so gibt es eine viel ausgedehntere studentische Kultur als in Luxemburg. Schon das Campusleben ist ganz anders. Der Campus ist ein Ort, wo man sich nicht nur zwecks Besuchs der Seminare und Vorlesungen aufhält, sondern ist auch informeller Treffpunkt für die Studierenden und ein Raum für gemütliches Beisammensein und Austausch von Ideen. Es gibt außerdem mehr kulturelle Angebote, so wie Initiativen,

wo engagierte Studierende in unterschiedlichen Bereichen auf Gleichgesinnte treffen können. Dies ist schon alleine dadurch bedingt, dass der Campus von einer viel größeren Anzahl von Studierenden besucht wird als beispielsweise der Campus in Walferdange.

Was das außeruniversitäre StudentInnenleben angeht, bietet eine Universitätsstadt wie Köln natürlich auch viel mehr Möglichkeiten. Große Teile des Nachtlebens sind sowohl von den Preisen als auch von der Atmosphäre und der Natur der Events her auf die Studierenden zugeschnitten und sind dabei sehr vielseitig. Auch spezifisch für Erasmus-Studierende werden viele Partys, Themenabende oder Ausflüge organisiert, die ein schnelles Entstehen von Freundschaften und Bekanntschaften sehr einfach machen. Abgesehen davon ist schon alleine das Bestehen eines dichten Netzes von öffentlichen Transportmöglichkeiten natürlich sehr förderlich für Nachtschwärmer oder die, die es gerne werden möchten.

Inwiefern findet ihr es wichtig dass Studierende ein Auslandssemester machen müssen?

Aus eigener Erfahrung können wir sagen, dass man als Luxemburgerin, die immer in Luxemburg gelebt hat, oft die Tendenz hat (auch wenn viele es wohl bestreiten mögen) Luxemburg und das Leben in seinem eigenen Land als repräsentativ für die westliche Welt anzusehen, was aber auch normal ist, wenn man nie die Möglichkeit hatte über diesen Tellerrand zu blicken. Erst wenn man (freiwillig oder mehr oder weniger gezwungen) den Schritt macht sich auf ein neues Umfeld einzulassen, merkt man wie anders das Leben sein kann, selbst wenn man nicht einmal 300 km von zu Hause weg ist. Schon alleine der Umstand in einer Großstadt zu leben, ändert vieles in Bezug auf die Lebensbedingungen und -gewohnheiten, so wie in Bezug auf die Mentalität der Menschen, denen man begegnet.

Wir finden es wichtig, diese Erfahrung zu machen. Selbst wenn man im Nachhinein feststellt, dass das Leben an diesem neuen Ort einen weniger angesprochen hat als das in Luxemburg, so hat man trotzdem seinen Blick erweitert, neue Perspektiven kennen gelernt und kann sich dadurch bewusster für seinen eigenen Weg entscheiden.

Ihr habt an einem Wettbewerb des Deutschen Akademischen Auslandsdienstes teilgenommen und ein Video gedreht. Könnt ihr uns etwas darüber erzählen?

Das Videoprojekt zum Thema Erasmus hat uns bereits in Köln dazu angeregt über unsere Erfahrungen nachzudenken und uns bewusst zu werden was es überhaupt bedeutet Erasmus-Studentin zu sein. Wir konnten anhand des Videos

unseren persönlichen Eindruck von Köln und unsere Sichtweise auf das Leben als Studentin in Köln festhalten. Außerdem hat der Videodreh viel Spaß gemacht und hat den Zusammenhalt unserer Erasmus-Gruppe gestärkt. Wir waren während des Drehs auch mit den Sichtweisen der anderen Erasmus-Studierenden konfrontiert und mussten diese mit unseren Vorstellungen in Einklang bringen.

Könnt ihr euch kurz vorstellen?

Mein Name ist Manou Flammang, 22 Jahre alt, komme aus dem schönen Minette. Ich interessiere mich im Bereich der Sozial- und Erziehungswissenschaften besonders für die Themen Armut, soziale Ausgrenzung, Migration und Chancen-(un)gleichheit. Momentan ist es mein Ziel im sechsten Semester ein Praktikum in Berlin im Bereich der Sozialraumentwicklung zu machen und anschließend auch in diesem Bereich zu arbeiten oder noch einen weiterführenden Masterstudiengang zu machen. Das Interesse für dieses Thema und auch die Motivation dies in Berlin zu machen sind zu einem großen Teil durch meine Erfahrungen während des Auslandssemesters entstanden.

Mein Name ist Stéphanie Arend, 22 Jahre alt, komme aus Hesperingen. Meine Interessensschwerpunkte in der Sozial- und Erziehungswissenschaft sind die Themen soziale Ausgrenzung, Armut und Suchtprävention. Nach meinem BA-Abschluss an der Uni Luxemburg möchte ich im Bereich der Drogenprävention tätig werden.



Objectif Plein Emploi – Solidarwirtschaft, Dritter Sektor Strategie für mehr Beschäftigung?

Bericht einer Exkursion des Studiengangs BSSE
Irina VELLAY

Seit den 1990er Jahren gibt es Diskurse zur Neubestimmung eines Dritten Sektors jenseits von Markt und Staat, vor allem bezogen auf die gemeinnützige freie Wohlfahrtspflege. Das Luxemburger OPE-Netzwerk gilt als Modellprojekt der Solidarischen Ökonomie für die EU.

OPE wurde 1999 von der Action Sociale pour Jeunes (ASJ) zusammen mit dem unabhängigen luxemburgischen Gewerkschaftsbund (OGB-L) als Antwort auf die drängenden Probleme der Arbeitslosigkeit gegründet. Es war von Beginn an das Ziel, eine im ganzen Land umsetzbare Strategie zu entwickeln. Mit „gemeinnützigen Projekten zur lokalen und nachhaltigen Entwicklung“ sollten neue Arbeitsplätze geschaffen werden.

Das OPE-Netzwerk versteht sich heute als „Gesellschaftsprojekt“. Es geht ihm darum, mit seinen Projekten partizipative Prozesse anzustoßen und einen soziokulturellen, ökonomischen und umweltbezogenen Mehrwert zu erzielen und auf diese Weise auch den sozialen Zusammenhalt zu stärken. Die Transformation – von der Schaffung von Beschäftigung in gemeinnützigen Feldern zum „Gesellschaftsprojekt“ – ist interessant. Die Verschiebung zur Initiierung von lokalen partizipativen Prozessen unter breiter Beteiligung von Freiwilligen, die bei der Realisierung von Projekten mit Beschäftigungsmaßnahmen (ABM) unterstützt werden, deutet eine grundlegende Veränderung an. Beschäftigungsmaßnahmen finden immer weniger im Kontext des Marktes statt, sondern werden zunehmend in Feldern unbezahlter zumeist ehrenamtlicher Arbeit angesiedelt. Dies entspricht dem europäischen Trend. Damit verändert sich auch der Charakter der früheren Arbeitsmarktpolitik durch öffentlich geförderte Beschäftigungsmaßnahmen. Seit Beginn der 90er Jahre wurden öffentliche Beschäftigungsprogramme in ihrem Zuschnitt immer mehr auf sogenannte gering qualifizierte Anforderungen und arbeitsmarktferne Handlungsfelder¹ ausgerichtet. Die Lissabon-Strategie hatte hierfür mit dem Ziel der Steigerung der Erwerbsquote bis

¹ Hierzu gehört die Wiedereinführung der Figur des/der „Helfer/in“ wie z. B. „Hilfshausmeister“ an Schulen (Aufgaben: von Hand Papier und Müll aufsammeln, Unkraut jäten etc.) oder der Seniorenunterstützungsservice als Angebot an vorpflegerischen Alltagshilfen wie Arztbegleitung, Einkaufen, Putzen u. ä. m. Kennzeichnend ist, dass es sich bei den Aufgaben immer um ungelernete Handreichungen in der Regel ohne Maschineneinsatz handelt

2010 auf EU-weit 70% und der Betonung von „employability“ zusätzlich verstärkende Impulse gesetzt. Zumeist sind Kommunen die durchführenden Träger/innen, die das Feld des Workfarism als öffentlicher Beschäftigungssektor zusätzlicher gemeinnütziger Arbeit verantworten. Es bleibt abzuwarten, wie dieser im übrigen Europa regelmäßig zwangsbewehrte Trend zur gemeinnützigen Arbeitsverpflichtung auf die Luxemburger Arbeitsmarktpolitik ausstrahlt.

Das vorgestellte solidarwirtschaftliche Modell beansprucht hingegen für sich Gerechtigkeit, Toleranz, Respekt, Demokratie und gegenseitige Unterstützung. Dazu stelle man die Menschen und ihre Bedürfnisse in den Mittelpunkt. Es gehe nicht um ein Wirtschaften zur Erzielung von finanziellen Gewinnen, sondern „um die konsequente Befriedigung von Bedürfnissen unter Berücksichtigung des Allgemeinwohls“. Diese Ziele sollen durch die „Förderung der sozialen Bindungen, (die) Überwindung des Internetgrabens, künstlerische und kulturelle Kreativität, (eine) nachhaltige Entwicklung, (den) Erhalt des touristischen Kulturerbes und Beiträge zu Forschung und Entwicklung“ erreicht werden.

Das OPE-Netzwerk stützt sich auf eine Mischfinanzierung aus ca. 55% Mitteln vom Arbeitsministerium, 25 – 30% von den Gemeinden, 14% aus „Marche de Ville“, 6% Einnahmen von Klient/innen und etwa 2 – 3% aus EU-Mitteln². Heute ist OPE in etwa der Hälfte der Luxemburger Gemeinden vertreten. Dem Projekt ging eine in den 90er Jahren mit EU-Förderung finanzierte Studie zur Solidarwirtschaft im Feld lokaler Entwicklung und Demokratisierung voraus. Seit Gründung von OPE 1999 gibt es beim Arbeitsministerium einen Fördertopf für die Solidarwirtschaft. Diese Förderung wird jedoch immer mehr zurückgenommen. Der 2004 gestartete Versuch eines Kompetenzzentrums der Solidarwirtschaft scheiterte. Jedoch wurde 2009 beim Ministerium für Wirtschaft und Außenhandel eine Abteilung für Solidarwirtschaft etabliert. Heute beträgt das Gesamtbudget des Netzwerks ca. 87 Millionen Euro im Jahr. Es gibt ca. 870 beschäftigte Mitarbeiter/innen, ca. 1250 Programmbeschäftigte (ABM) und 400 ehrenamtlich Tätige.

Die 30 selbständigen Vereine des Netzwerks werden von Ehrenamtlichen geleitet. Die Vereine organisieren ihre Aktivitäten über den Aufbau von „Initiativ- und Verwaltungszentren“. Diese lokalen CIGL (Centre d’Initiative et de Gestion Locale), regionalen CIGR (Centre d’Initiative et de Gestion Régionale) und sektoralen CIGS (Centre

d’Initiative et de Gestion Sectorielle) werden von Verwaltungsräten gesteuert, die mit Vertreter/innen der Gemeinden, der Verbände des Handels, der Sozialämter, der Gewerkschaften und Bürger/innen besetzt sind. In den Unterorganisationen arbeiten hauptamtlich beschäftigte Beauftragte, die für thematische Bereiche wie Technologie, Gesundheit, Ausbildung und Kultur etc. zuständig sind und helfen sollen, Professionalität der Projekte sicherzustellen.

Die Unterorganisationen (CIGL, CIGR, CIGS) arbeiten auf zwei Ebenen: Zum einen versuchen sie mit Mitteln des luxemburgischen Beschäftigungsfonds ganzheitliche lokale Prozesse im Sinne des Gesellschaftsprojektansatzes zu organisieren, in denen auch Arbeitslose beschäftigt werden. Zum anderen versuchen sie der Gemeinwesenarbeit ein neues unternehmerisch geprägtes Format zu geben. Heute stehen weniger „benachteiligte Menschen“ im Fokus. Die Anleitung von Mittelschichten durch Partizipation und Wissensvermittlung, insbesondere als horizontaler Austausch und Begegnung, hat an Bedeutung gewonnen. Zugleich bleibt die „vertikale Solidarität“ ein Thema: In der Épicerie solidaire in Tétange können RMG-Empfänger/innen für den halben Preis einkaufen. Das Ziel dieser Form der Gemeinwesenarbeit ist eine dauerhafte Strukturierung zivilgesellschaftlichen unentgeltlichen Engagements in Projekten der Solidarwirtschaft. Dazu ist ein zeitintensives, aber „sozial robustes Vorgehen“ notwendig – „sie timen Projekte nicht“. Projekte sind dann abgeschlossen, wenn die Beteiligten zu diesem Ergebnis kommen. Die Nachhaltigkeit entsteht als dauernder Prozess der aus lokalen Dialogen fortwährend neu ins Werk gesetzten Projekte.

Das OPE-Netzwerk hat sich darüber hinaus zum Ziel gesetzt, in allen Aktivitätsbereichen innovativ zu sein. So werden, wenn irgend möglich, Materialien aus der Region verwendet, Recycling, ökologisch unbedenkliche Baustoffe und Technologien eingesetzt. Die auf Privateigentum basierenden Rechtsformen bieten den solidarwirtschaftlichen Unternehmen allerdings nicht die notwendigen Spielräume und so arbeitet man an neuen Rechtsformen wie einer „Vereinigung im kollektiven Interesse“. Hierbei geht es darum, der angestrebten Hybridisierung marktorientierter, nicht-marktorientierter und nicht-monetärer Bereiche der Wirtschaft zu gemeinnützigen Zwecken Rechnung zu tragen³. Die so verfassten solidarwirtschaftlichen Unternehmen sollen „für das Wohlergehen aller und für die Erneuerung der Solidarität und der sozialen Kohäsion unternehmerisch tätig sein“, vgl. S. 24, OPE: Vereinigung kollektiven

2 Die Angaben gehen auf mündliche Auskünfte am 13.07.2011 anlässlich einer Exkursion zusammen mit dem Studiengang BA Sciences Sociales et Educatives zurück. In der Summe ergeben sich mehr als 100%.

3 Vgl. S. 28, OPE: Vereinigung kollektiven Interesses – Eine neue Rechtsform für solidarwirtschaftliche Unternehmen in Luxemburg. Ohne Jahr

Interesses – Eine neue Rechtsform für solidarwirtschaftliche Unternehmen in Luxemburg. Ohne Jahr.

Es fällt jedoch ins Auge, dass im Vergleich zur privaten Wirtschaft und dem öffentlichen Dienst eher mit wenig Geld gearbeitet wird. Bei OPE wird nicht nach Tarif bezahlt, sondern gemäß einer eigenen Satzung. Dafür wurden eigens Arbeitsplatzbeschreibungen und ein Vergütungssystem entwickelt. Die Lohnspreizung ist gering und die Vergütungen sind niedriger als sonst in Luxemburg üblich. Programmbeschäftigte (ABM) erhalten nur den Mindestlohn, unabhängig von den Anforderungen des Arbeitsplatzes. Die öffentliche Förderung für Programmbeschäftigte beträgt zwischen 10 und 90%.

Interessant ist die Vernetzung der verschiedenen Arbeitsformen (hier insbesondere Ehrenamt, Erwerbsarbeit und Programmbeschäftigung). Es muss sich noch zeigen, wie kompatibel das OPE-Modell mit den im europäischen Kontext favorisierten Workfarekonzepten als arbeitsorientierter Sozialpolitik sein wird. Es bleibt abzuwarten, ob die Verknüpfung von Gemeinwesenarbeit, Sozial- und Kulturpolitik zu einem lokalen Prozess tatsächlich zu mehr Integration und Kohäsion in der Gesellschaft beiträgt. So ist Solidarität und gegenseitige Unterstützung ein von allen geteilter Anspruch. Dennoch bleiben das Aushandeln von Machtfragen und der Umgang mit Minderheitspositionen – wer bestimmt eigentlich die Normen und Regeln, wie geht man mit Armut und Devianz um, wer wird womöglich ausgeschlossen – eher unsichtbar. Diese Fragen bedürfen nicht zuletzt deshalb der ausdrücklichen Diskussion, weil die Projektbeteiligten heute zumeist völlig unterschiedliche Voraussetzungen und Zugangschancen mitbringen und gemeinsame lebensgeschichtliche Erfahrungshorizonte zunehmend fehlen.

Für den Anspruch als „solidarisches Gesellschaftsmodell“ und womöglich Alternative zum kapitalistischen Markt, der nicht zufällig auf die sonst in der Gesellschaft schmerzlich vermissten sozialen Utopien verweist, wäre es notwendig zu diskutieren, wie sich die systemischen Grenzen kapitalistischen Wirtschaftens mit solchen Bewegungen überschreiten lassen und wo Gefährdungen einer bloßen profitorientierten Steigerung der Systemeffizienz dominieren.

Quellen

- Visite: Objectif Plein Emploi – 13.07.2011
- Präsentation des Netzwerks Objectif Plein Emploi, Stand 2010
- OPE: Vereinigung kollektiven Interesses – Eine neue Rechtsform für solidarwirtschaftliche Unternehmen in Luxemburg. Ohne Jahr

Die Autorin



Irina VELLAY ist Diplom-Ingenieurin und kommt aus der Stadtplanung. Sie lehrt seit mehreren Jahren in den Angewandten Sozialwissenschaften und beendet zur Zeit eine Promotion zum Thema „Unbezahlte Arbeit und Stadtentwicklung“. Sie hat einen Lehrauftrag an der Universität Luxemburg im Studiengang BSSE.

11

Unter der Lupe

Konzept des Bachelor-Studiengangs in Sozial- und Erziehungswissenschaften¹

Claude HAAS

Der erste Beitrag in der Reihe „Unter der Lupe ...“ befasst sich mit dem Konzept des Bachelor-Studiengangs in Sozial- und Erziehungswissenschaften.²

Mit der Gründung der Universität Luxemburg im Jahr 2003³ hat sich die Ausbildungssituation im Bereich der sozialen Berufe in Luxemburg grundlegend geändert. Der bis dahin in Luxemburg zu erwerbende Abschluss als Educateur Gradué (ausgebildet am Institut d'Etudes Educatives et Sociales, IEES) wurde durch den 2005 gestarteten universitären Studiengang zum Bachelor in Sozial- und Erziehungswissenschaften (BSSE) abgelöst. Dieser stellt ein neues akademisches Ausbildungsprofil dar, welches sich – orientiert an aktuellen Entwicklungen im sozialen Sektor – deutlicher von anderen Abschlüssen in diesem Arbeitsfeld differenzieren soll.

Als Ausgangspunkt für die Entwicklung des Studiengangs diente u. a. die im deutschsprachigen Kontext lange Zeit kontrovers geführte Diskussion zum Verhältnis von Sozialpädagogik und Sozialarbeit, in der sich heute allgemein die Auffassung durchgesetzt hat, dass beide ein gemeinsames Handlungssystem begründen, trotz berufsspezifischer Unterschiede (Konvergenz- und Subsumtionstheorem)⁴. Der Studiengang bereitet dementsprechend auf die Berufspraxis als Sozialpädagoge bzw. Sozialarbeiter vor und legt zudem die Grundlagen für eine mögliche Weiterqualifizierung auf Masterebene.

Hauptziel des Studiengangs ist die Befähigung der Studierenden zu wissenschaftlich begründeter Arbeit in den verschiedenen Praxisfeldern der Sozialen Arbeit (Sozialpädagogik/Sozialarbeit). Insgesamt setzt sich der Studiengang aus sechs Modulgruppen zusammen, die aus Pflicht-, Wahlpflicht- oder Wahlmodulen bestehen:

- 1) Rahmenbedingungen und Kernkonzepte der Sozialen Arbeit (u. a. Geschichte der Sozialen Arbeit und Politik-, Sozial- und Rechtssysteme);
- 2) Individuum, Gruppe und Gesellschaft (u. a. Gesellschaft und soziale Organisation; Individuum und soziales Handeln, sowie Bildung und Erziehung);

- 3) Prioritäre Themen (insgesamt sieben, von den sich die Studierenden schwerpunktmäßig drei auswählen: Behinderung und Nicht-Diskriminierung; Armut, Prekarität und soziale Ausgrenzung; Gewalt, Misshandlung und Vernachlässigung; Migration, Interkulturalität und Diversität; Gesundheit und soziale Ungleichheit; Frühkindliche Erziehung und Bildung; Bildungsungleichheiten und schulischer Misserfolg);
- 4) Allgemeine Handlungsmethoden der Sozialen Arbeit (u. a. Beratung, Fallmanagement, Netzwerkarbeit);
- 5) Profession und Praxis (zwei Praktika im 3. und 6. Semester sowie eine curriculumbegleitende Selbsterfahrung);
- 6) Forschungsmethoden in der Sozialen Arbeit (u. a. Einführung in das wissenschaftliche Arbeiten; Grundlagen der Sozialforschung, Methoden der Beobachtung).

Nachfolgendes Schema veranschaulicht die Zusammenhänge zwischen den einzelnen Grundbestandteilen des Studiengangs (Theoretische und methodische Lehrveranstaltungen, Praktika, Abschlussarbeit, Auslandssemester). Der Studiengang lässt sich anhand von drei bzw. vier⁵ vertikalen Grundpfeilern sowie verschiedenen horizontalen Bausteinen, darstellen. Der linke Grundpfeiler besteht aus den Lehrveranstaltungen der Modulgruppe 1 sowie den daran sich anschließenden Modulen des Auslandssemesters und den Aufgabenstellungen der Praktika der Modulgruppe 5. Gleiches gilt für den rechten Pfeiler, der sich aus den Lehrveranstaltungen der Modulgruppen 4 und 6 zusammensetzt. Der mittlere Pfeiler, der die Modulgruppen 2 und 3 vereint, bildet das Rückgrat des Studiengangs aufgrund seiner thematischen Anbindung zur Abschlussarbeit und der Auswahl des Praktikumsfeldes. Die curriculumbegleitende Gruppenselbsterfahrung stellt eines der besonderen Merkmale des Studiengangs dar. Sie dient der Reflexion über das Gelernte in den verschiedenen Theorie-, Methoden- und Praxismodulen. Des Weiteren erfüllt sie eine entscheidungsunterstützende Funktion bei der Wahl des Praktikumsfeldes oder der Auslandsuniversität/-hochschule⁶.

Der Studiengang zeichnet sich durch seine Vielfalt an Lern- und Arbeitsformen aus. Die Lehre orientiert sich an aktuellen Erkenntnissen der Hochschulpädagogik und fördert die

1 Teile des Beitrags beziehen sich auf einen bereits erschienen Artikel im Handbuch der sozialen und erzieherischen Arbeit von Claude Haas, Regina Gaitsch, Arthur Limbach-Reich und Ulla Peters.
2 Teile des Beitrags beziehen sich auf einen bereits erschienen Artikel im Handbuch der sozialen und erzieherischen Arbeit von Claude Haas, Regina Gaitsch, Arthur Limbach-Reich und Ulla Peters.
3 Loi du 12 août 2003 portant création de l'Université du Luxembourg.
4 Eine ausführliche Zusammenfassung der Diskussion findet sich u. a. bei Schilling 2005: 148-161.

5 Wenn man die nicht bewertete curriculumbegleitende Gruppenselbsterfahrung mit einschließt.

6 An dieser Stelle sei angemerkt, dass die Studierenden sowohl die Praktikums-einrichtung(en) als auch die Auslandsuniversität selbst auswählen. Die Prozedur sieht vor, dass sie ein persönliches Projekt beim Praktikums- bzw. Auslandsbeauftragten einreichen müssen. Es ist bei der Erstellung dieses Projekts wo die Selbsterfahrungsleiter u. a. reflektierend eingreifen.

Selbstständigkeit und die Eigenverantwortung der Studierenden. Dabei stehen u. a. kooperative sowie problemorientierte Lern- und Arbeitsformen, wie sie auch in der Berufspraxis gefordert sind, im Mittelpunkt. Eine Vielzahl von Lehrveranstaltungen findet in kleinen Gruppen von maximal 20 Studierenden statt.

Die Organisation des Studiengangs orientiert sich an den Zielvorgaben des Bologna-Prozesses. Für den erfolgreichen Abschluss sind insgesamt 180 Kreditpunkte erforderlich, die auf sechs Semester (30 Kreditpunkte pro Semester) verteilt sind, wobei nach spätestens zehn (Vollzeitstudierende) bzw. sechzehn Semestern (Teilzeitstudierende) das Studium abgeschlossen sein muss. Der Zugang zum Studiengang ist durch ein Aufnahmeverfahren geregelt, das aus der Einreichung eines Bewerbungsdossiers (schulische bzw. berufliche Laufbahn, soziales Engagement, Motivation für den Studiengang), einem schriftlichen Examen und einem Bewerbungsgespräch besteht.

Literatur

- Haas, C., Gaitsch, R., Limbach-Reich, A. & Peters, U. (2009). Professionalisierung sozialer Hilfeleistungen: Entwicklungslinien und Zukunftsperspektiven der Ausbildung Sozialer Arbeit. In H. Willems et al., Handbuch der sozialen und erzieherischen Arbeit in Luxemburg (pp. 411–425). Luxemburg: Editions Saint-Paul.
- Schilling, J. (2005). Soziale Arbeit. Geschichte, Theorie, Profession. München und Basel: Reinhardt.

Abschlussarbeit (GM6): 12 ECTS (in Verbindung mit dem im 5. Semester gewählten prioritären Thema)				
Semester 6		Professionelle Praxis II (GM5) 18 ECTS		Curriculum- begleitende Gruppenselbst- erfahrung (GM5) (Nicht bewertet)
Semester 5	Rahmenbedingungen und Kern- konzepte der Sozialen Arbeit (GM1) Min. 6 ECTS	Prioritäre Themen III, Spezialisierung (GM3) 1 Modul zu je 6 ECTS	Methodenlehre 1. Forschung in der Sozialen Arbeit Min. 6 ECTS 2. Handlungsmethoden	
Semester 4	Rahmenbedingungen und Kern- konzepte der Sozialen Arbeit in einem anderem Land (GM1)	Individuum, Gruppe und Gesell- schaft (GM2) / Prioritäre Themen (GM3) Erweiterung bzw. Vertiefung des Wissensbestands	Forschungsmethoden (GM4) / Handlungsmethoden der Sozialen Arbeit in einem anderen Land (GM5)	
Semester 3		Professionelle Praxis I (GM5) 9 ECTS		
Semester 2	Rahmenbedingungen und Kern- konzepte der Sozialen Arbeit (GM1): Sem. 1: 6 ECTS Sem. 2: 9 ECTS	Prioritäre Themen II, Vertiefung (GM3) Min. 3 Module von je 3 ECTS	Methodenlehre 1. Forschung in der Sozialen Arbeit (GM6) Sem. 1: 3 ECTS Sem. 2: 6 ECTS Sem. 3: 3 ECTS	
Semester 1		Individuum, Gruppe und Gesellschaft (GM2) 21 ECTS	2. Handlungsmethoden (GM4) Sem. 2: 6 ECTS Sem. 3: 9 ECTS	

Der Autor



Claude Haas ist Senior Lecturer der Sozial- und Erziehungswissenschaften an der Universität Luxemburg und Mitglied der Forschungseinheit INSIDE (Integrative research unit on social and individual development).

Er ist seit 2005 Direktor des Bachelor-Studiengangs in Sozial- und Erziehungswissenschaften. Seine Forschungsschwerpunkte liegen in den Bereichen der Transformationen des Wohlfahrtsstaates und der Sozialen Arbeit sowie der Armut und sozialen Ausgrenzung.

F

Schwarzst Briet

12 Ici et Ailleurs

Personalien

Alain Massen, Psychologe und stellvertretender Direktor in der Einrichtung Jongenheem a.s.b.l. hat ab dem 1. Oktober 2011 die Nachfolge von Jean Schoos als geschäftsführender Direktor (administrateur délégué) übernommen. Seit diesem Semester begleitet er auch als Lehrbeauftragter an der Universität Luxemburg die Ausbildung der Studierenden im BA Sciences Sociales et Educatives im Bereich Kinder- und Jugendhilfe. Jean Schoos hat viele Diskussionen und Veränderungen in den stationären Hilfen mit viel Engagement und Esprit begleitet und angeregt. Seine Nachfolge anzutreten ist sicherlich keine einfache Aufgabe. Gleichzeitig hat sich die Einrichtung Jongenheem asbl in den letzten Jahren stark entwickelt und hier wird Alain Massen sicherlich, wie dies schon im Bereich der Qualitätsentwicklung sichtbar wurde, das Bild der Organisation mit eigenen Ideen prägen.

Jacques Schloesser, den viele aus dem sozialen Sektor als ehemaligen Leiter des SIPO kennen (derzeitiger Leiter ist Gilbert Frisch) und der im Jahr 2010 ins neu geschaffene ONE gewechselt ist, hat am 1.10.2011 die Funktion des Qualitätsbeauftragten bei der APEMH in Bettange übernommen.

ARCUS: Die in der „Nouvelle Association“ zusammen geschlossenen Einrichtungen Kannerhaus Junglinster, Kinderheim Grevenmacher, Itzig und Echternach und Fir ons Kanner haben sich unter dem Namen ARCUS neu konstituiert. Geschäftsführender Direktor ist **Gerard Albers**.

Es ist soweit – Ausführungsbestimmungen zum AEF-Gesetz veröffentlicht

Am 30 August 2011 wurden die RGD zum AEF (Règlements grand-ducaux – Aide à l'Enfance et à la Famille) veröffentlicht, womit die Umsetzung des im Dezember 2008 verabschiedeten Gesetzes beginnen kann. Die RGDs enthalten konkrete Bestimmungen zu den folgenden Punkten:

1. Office national de l'enfance – organisation et fonctionnement
2. Gestionnaires d'activités pour enfants – Agrément
3. Service d'aide sociale à l'enfance – Agrément/reconnaissance
4. Financement des mesures d'aide sociale à l'enfance
5. Conseil Supérieur d'aide à l'enfance et à la famille

Die kompletten Ausführungsbestimmungen sind zu finden unter

<http://www.legilux.public.lu/leg/a/archives/2011/0187/index.html>

(Mémorial A n° 187).

Das Gesetz ist zu finden unter

<http://www.legilux.public.lu/leg/a/archives/2008/0192/index.html>

(Mémorial A n° 192 du 22.12.2008)

ASFT – Gesetz umgeändert

Der Staatsrat hatte in der Beratung der im Jahr 2010 vorgelegten RGDs zum AEF-Gesetz vor allem kritisiert, dass die neue Funktion der CPIs (Coordinateur de projets d'intervention) einer gesetzlichen Regelung bedürfe und in der vorgelegten Form mit dem ASFT-Gesetz in Konflikt gerate. Als Antwort auf dieses Gutachten des Staatsrates hat das Ministerium das ASFT Gesetz um einen Artikel zu den CPIs geändert (Mémorial A n 167 vom 5.August 2011 – Loi du 28 juillet 2011 portant modification de la loi du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes oeuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique et de la loi du 16 décembre 2008 relative à l'aide à l'enfance et à la famille):

„Art. 1er. La loi du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes oeuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique est modifiée comme suit :

... il est ajouté un troisième tiret de la teneur suivante :

l'offre de services en matière d'évaluation individuelle des ressources et des difficultés, ainsi qu'en matière d'orientation, de coordination et d'évaluation des mesures développées à la suite de cette évaluation individuelle.“

Damit ist die gesetzliche Voraussetzung für die Arbeit der Services CPI geschaffen.

Den vollständigen Text können Sie finden unter:

<http://www.legilux.public.lu/leg/a/archives/2011/0167/2011A2878A.html>

ONE – der offizielle Start!

Nachdem das ONE unter der Direktion von Jeff Weitzel seine interne vorbereitende Arbeit (Aufbau eines Datenbanksystems, Verhandlungen und Gespräche mit vielen Dienstleitenden, Erfassung der Situation von stationären und ambulanten Hilfen, Aufbau der Verwaltung und Erarbeitung von Prozeduren und Verfahren) bereits August 2009 begonnen und sich auf einen offiziellen Start am 1.01.2011 vorbereitet hat, konnte mit der Pressekonferenz vom 4.10. 2011 die Arbeit nun offiziell beginnen. Die Verschiebung war wegen der Überarbeitung und Neuberatung der RGDs im Staatsrat im Juli 2011 notwendig geworden.

Mit dem 1.10.2011 begann auch die Arbeit der drei Services CPI:

- le service CPI de la Croix-Rouge (resp. Rita Thill)
- La Cordée asbl – service CPI de l'A.P.E.M.H (resp. Nathalie Bienaimé)
- l'ACPI asbl – service qui regroupe plusieurs gestionnaires du domaine psycho-social (resp. Nathalie Gianotti)

Weitere Informationen finden Sie auf der Seite des ONE:
<http://www.mfi.public.lu/administrations/ONE/>

Ratifizierung der UN-Konvention für die Rechte von Menschen mit Behinderungen

Am 13. Juli 2011 wurde das Gesetzesprojekt zur Ratifizierung der UN-Konvention für die Rechte von Menschen mit Behinderungen in der Abgeordnetenkommission angenommen. Das Gesetz „Droits des personnes handicapées“ ist im Memorial A – N° 169, 9. August 2011, erschienen und hat zum Ziel, die Autonomie behinderter Menschen sowie ihre Inklusion in die Gesellschaft zu gewährleisten und zu fördern. Seit Anfang dieses Jahres erstellt das Familienministerium mit Hilfe einer Steuerungsgruppe und verschiedenen Arbeitsgruppen einen Aktionsplan mit Strategien zur Umsetzung des Gesetzes. Folgende Themenbereiche sollen abgedeckt werden: Barrierefreie Kommunikation, Information und freie Meinungsäußerung; Arbeit und Beschäftigung; Schule und Erziehung; Gleichberechtigung und Nichtdiskriminierung sowie gleiche Anerkennung vor dem Recht; Transport; „Accessibilité“; Autonomie und Inklusion; Gesundheit. Die offizielle Präsentation des Aktionsplans ist für Ende dieses Jahres vorgesehen.

Das Gesetz kann unter www.legilux.lu Droits des personnes handicapées Memorial A – N° 169, 9 août 2011 heruntergeladen werden.

Unter folgendem Link können die Ausarbeitung des Gesetzesprojekts und die des Aktionsplans nach- bzw. mitverfolgt werden: www.nemmemateis.lu. Auf dieser Internetseite werden u. a. der Abschlussbericht der Abgeordnetenkommission (in frz. Sprache), Radioreportagen zum Thema sowie Arbeitsgruppenberichte zur Verfügung gestellt.

Die Berichte der parlamentarischen Kommission sind unter <http://www.chd.lu/wps/portal/public/RoleEtendu?action=doDocpaDetails&id=6141> zu finden.

Rechte der Kinder von inhaftierten Eltern thematisiert

Am 30. September 2011 hörte der UN-Ausschuss für die Rechte des Kindes in Genf anlässlich seines regelmäßig durchgeführten „Day of General Discussion“ über 200 Expertinnen und Experten aus allen Kontinenten an zum Thema Rechte von Kindern, deren Eltern wegen Straffälligkeit in Haft sind. Hauptbezug ist der Artikel 9 der UN-KRK (Recht des Kindes auf Kontakt mit den Eltern), insbesondere Absatz 4. Die Expertinnen und Experten verschiedener Organisationen trugen ihre Empfehlungen zur Sicherung der Kinderrechte und ihre Erfahrungen mit guter Praxis zusammen. Der UN-Ausschuss wird die Beiträge in den kommenden Monaten auswerten und voraussichtlich im Januar 2012 seine Empfehlungen formulieren. Die Einführung in die Thematik durch den UN-Ausschuss und die eingereichten schriftlichen Statements von vielen Organisationen sind zu finden unter: http://www2.ohchr.org/english/bodies/crc/discussion2011_submissions.html.

Viele Beiträge bezogen sich auf gute Praxis, um die betroffenen Kinderrechte auf Schutz vor traumatischen Situationen, auf Information, Beteiligung und auf Kontakt zu den Eltern umzusetzen: Begleitung der Polizei bei Einsätzen in Familien durch Sozialarbeiter, Informationsmaterialien für verschiedene Altersstufen, Haftanstalten mit besonders familienfreundlichen Haftbedingungen oder kinderfreundlichen Besuchsmöglichkeiten, Fahrdienste mit Bussen für Besuche in Haftanstalten in entfernten Landesteilen, Internetplattformen zur Kontaktpflege zwischen Vätern und Kindern, Beratungs- und Familienbildungsangebote zur Vorbereitung der Entlassung und, und ... Einen guten Überblick über Empfehlungen und Forschung zum Thema Kinder von inhaftierten Eltern bietet die Webseite des European Network for children of imprisoned parents (Eurochips): <http://www.eurochips.org/>.

Der kommende „Day of General Discussion“ wird voraussichtlich am 28.9. 2012 zum Thema Migration stattfinden.

Gidd Member vun der ANCES a.s.b.l. Adhésion et soutien à l'ANCES a.s.b.l.

Werden Sie Mitglied der « Association Nationale des Communautés Éducative et Sociale », abonnieren Sie das ANCE-Bulletin oder unterstützen Sie moralisch und finanziell unsere Arbeit. Die ANCES versteht sich als **offenes Fachforum** für das Sozial- und Erziehungswesen in Luxemburg.

Wir begreifen uns **weder als Gewerkschaft, noch als berufsständische Organisation**, legen jedoch besonderen Wert auf die Pflege des Sozialdialogs und möchten alle gesellschaftlichen Kräfte in die Diskussion um Sozial- und Erziehungsfragen einbinden.

Extrait des statuts de l'ANCES modifiés le 27 avril 2011

« Art. 7. L'association comprend:

- des membres actifs
 - individuels: (a) tout professionnel et praticien de l'intervention sociale et éducative respectivement étudiant ou en formation (pédagogues sociaux, intervenants sociaux, travailleurs sociaux, éducateurs, éducateurs gradués, pédagogue curatifs, instituteurs), (b) les enseignants et formateurs, formateurs d'adultes (c) les chercheurs (d) les usagers / bénéficiaires de services / clients / ayants-droits (e) les bénévoles (intéressés et particuliers) (f) les décideurs institutionnels (gestionnaires ou administrateurs d'institutions éducatives et sociales, d'institutions d'enseignement) et politiques (g) multiplicateurs (journalistes, ONG)
 - institutionnels: toute institution, association, organisation, société ou entreprise, tout établissement, organisme, service ou groupement oeuvrant dans les domaines de l'intervention éducative et sociale et désireux d'adhérer à l'association et de participer à ses activités
- des membres adhérents/associés : associations ou personnes juridiques (associations, instituts, institutions, communes ou syndicats de communes), désireuses de collaborer avec l'association et s'efforçant de promouvoir les objectifs de l'ANCES
- des membres d'honneur : personnes physiques, institutions, entreprises, désireuses de soutenir les activités de l'association par des cotisations ou subventions ou par leur appui matériel et moral
- des membres à titre honorifique: nommés par le conseil d'administration de l'association
- des membres collaborateurs : personnes respectivement bénévoles participant ponctuellement à la réalisation de projets, exempts d'une cotisation annuelle et désignés par le conseil d'administration.

Les associés dont le nombre ne peut être inférieur à trois sont admis par cooptation du conseil d'administration à la suite d'une demande écrite ou verbale. Il est tenu un registre des membres qui est ratifié lors de l'assemblée générale ordinaire. Les modalités d'admission et d'exclusion non régies par la loi du 21 avril 1928, sont définies par les dispositions du règlement d'ordre intérieur.

Art. 8.

Les cotisations des différents types de membres seront fixées par l'assemblée générale. Elles ne pourront dépasser la somme de 250€ par an par membre. L'assemblée générale en déterminera également le mode et la date de paiement. Seuls les membres actifs en règle de cotisation ont voix passive et active aux élections statutaires et droit de vote lors de prises de décisions.

ANCES - Association Nationale des Communautés Éducatives et Sociales

- Gegründet am 9. Juni 1978 als luxemburgische Sektion der FICE: FICE „Federation Internationale des Communautés Éducatives“ - internationaler Fachverband für erzieherische Hilfen www.fice-inter.org
- FICE: 1948 unter Mithilfe der UNESCO gegründet, beratender Status als nicht-staatliche Organisation bei UNESCO, Europarat, UNICEF
- FICE-Europe: *9.10.1997 aus Ländern des Europarates
- Prioritäre Zielsetzungen der ANCE
- Diskussionsplattform und Fachforum für Praxis und Theorie der Sozialen Arbeit in Luxemburg (alle Arbeitsfelder der Sozialen Arbeit/Sozialpädagogik)
- Schnittstellenbildung zwischen Praxis und Theorie
- Interdisziplinäre Verzahnung der Praxis
- Dokumentationsstelle für die luxemburgische Fachpraxis (Ressourcecenter/ Sozialarchiv) bzw. besondere Themengebiete
- Internationaler Austausch und Pflege internationaler Kontakte (z.B. FICE, IGFH, u.a.)

Mitglieder im ANCES Vorstand

Charel Schmit (Präsident) T.691 929285 / 46 66 44 9433
Danielle Lellinger (Sekretärin) T. 0032 26 600 283
Guy Aeckerlé (Vize-Präsident/Trésorier) T. 55 32 33
Fernand Schintgen (Vize-Präsident) T. 56 06 22-200
Robert Soisson (Mitglied/Ehrenpräsident)
Lydie Bintz , Paul Demaret, Honoré Gregorius, Georgette Grein, Ulla Peters, Claudine Reichert, Klaus Schneider, Aline Soisson-Schumacher, Sonja Troes, Denise Villanyi, Jean-Marie Wagner (Mitglieder)