

## **Klientenpartizipation in der niederländischen Jugendhilfe<sup>1</sup>**

*Manchmal will man einfach, dass sie sagen: „Das machen wir jetzt so, wir gehen dorthin und dann ist wieder alles in Ordnung. Aber wenn es einem wieder besser geht, will man auch selbst Entscheidungen treffen. Es geht doch um das eigene Leben, oder?“ (Ein Jugendlicher über die Jugendhilfe, 18 Jahre)*

Die Beteiligung von KlientInnen ist ein wichtiges Thema in der niederländischen Jugendhilfe. Zunehmend etabliert sich die Überzeugung, dass sowohl die Jugendhilfeeinrichtungen als auch der Klient oder die Klientin von Mitbestimmung profitieren. Inzwischen gibt es ein neues Jugendhilfegesetz und weitere gesetzliche Regelungen, die dazu beigetragen haben, dass in den Niederlanden umfassende Entwicklungen auf dem Gebiet der Partizipation von KlientInnen stattfinden.

Im vorliegenden Artikel wollen wir uns mit einigen erfolgreichen partizipativen Praktiken in der niederländischen Jugendhilfe beschäftigen. Zunächst werden die jugendhilfespezifischen gesetzlichen Regelungen skizziert. Anschließend werden aus der Perspektive und vor dem Hintergrund der Erfahrungen der gemeinnützigen Stiftung Alexander<sup>2</sup> die Entwicklungen in Bezug auf Klientenpartizipation der vergangenen Jahre beleuchtet und einige erfolgreiche Beispiele der Klientenbeteiligung vorgestellt. Der Artikel endet mit einer Reflektion zum heutigen Stand der Partizipation von KlientInnen sowie mit einem Ausblick darauf, was es zukünftig zu erreichen gilt.

### **Kurze Skizze der Jugendhilfe in den Niederlanden**

Mit dem 1. Januar 2005 trat in den Niederlanden das Gesetz zur Jugendhilfe („Wet op de jeugdzorg“) in Kraft, welches das bis dato geltende Gesetz für Jugendhilfeleistungen („Wet op de jeugdhulpverlening“) ablöste. Der wichtigste Aspekt des neuen Gesetzes betrifft das *Recht* auf Jugendhilfe. Zudem gab es eine entscheidende Veränderung in Bezug auf die Zuständigkeiten für die Indikation: Das niederländische Jugendamt, das sogenannte Büro Jugendhilfe („Bureau Jeugdzorg, BJZ“), ist für den Zugang zur Jugendhilfe zuständig und für die die Indikationsstellung verantwortlich. Das heißt, das BJZ beurteilt die Probleme von Kindern und Jugendlichen im Kontext von Erziehung und Entwicklung und stellt fest, welche Hilfe sie benötigen. Somit entscheidet das BJZ darüber, ob Kinder, Jugendliche und Eltern Hilfe erhalten; erst nach Abschluss der Indikation gibt es tatsächlich ein Recht auf Jugendhilfe.

Eltern und Jugendliche können sich zum einen selbständig bei einem BJZ anmelden; sie können allerdings auch überwiesen werden, z.B. durch einen Hausarzt. Zudem hat das BJZ die Aufgabe, selbst die Initiative zu ergreifen, wenn es, z.B. durch Hinweise von Lehrern, Nachbarn oder Familienmitgliedern, Kenntnis über besorgniserregende familiäre Situationen erhält. Außerdem entscheidet das BJZ über Unterstützungsleistungen für KlientInnen, die richterlich unter Aufsicht oder Vormundschaft gestellt wurden oder sich in einer Maßnahme zur Resozialisierung (erzwungene Jugendhilfe) befinden. In jeder niederländischen Provinz gibt es ein Büro Jugendhilfe (BJZ), das wiederum durch mehrere regionale Büros vertreten ist. Zudem gibt es drei große BJZ in den Großstädten (Rotterdam, Den Haag, Amsterdam).

---

<sup>1</sup>Übersetzung aus dem Niederländischen: Christoph Büdke, Projektmitarbeiter bei Stiftung Alexander

<sup>2</sup> Die Stiftung Alexander ist ein nicht-kommerzielles landesweit tätiges Institut für Jugendpartizipation und partizipative Forschung mit Jugendlichen, welches (partizipative) Forschungsprojekte durchführt, neue Instrumente entwickelt bzw. ihre adäquate Implementierung unterstützt. Weitere Informationen über Auftraggeber, Methodiken und Publikationen sind unter [www.st-alexander.nl](http://www.st-alexander.nl) zu finden.

Die Leistungserbringung obliegt jedoch nicht dem BJZ sondern wird durch sogenannte Leistungsanbieter („zorgaanbieders“) erbracht, die von den Provinzen subventioniert werden. Die Leistungsanbieter, die nach Abschluss der Indikationsstellung durch das BJZ eine Hilfeleistungspflicht haben, sind verantwortlich für spezielle Hilfeleistungen, von der Tagesbetreuung, über die 24-Stunden Betreuung bis hin zur Unterbringung in einer Pflegefamilie („pleegzorg“). In diesem Sinne unterbreiten die Leistungsanbieter den KlientInnen spezialisierte Hilfeangebote auf Basis der Indikation und Hilfeplanung des BJZ. Insgesamt gibt es etwa 60 Leistungsanbieter, von denen einige landesweite spezialisierte Hilfeangebote unterbreiten.

### **Die Basis für Klientenpartizipation**

Das Gesetz zur Jugendhilfe schreibt die Kriterien fest, die Jugendhilfe, sowohl auf der Ebene der BJZ als auch bei den Leistungsanbietern, erfüllen muss. Dabei werden Mitbestimmung und Partizipation von Jugendlichen und Eltern als Möglichkeit betrachtet, die Hilfe zu verbessern und Kinder – entsprechend der UN-Kinderrechtskonvention – in den Mittelpunkt zu stellen. So müssen Jugendliche – oder wenn sie dazu nicht in der Lage sind, ihre Eltern – beispielsweise dem Hilfeplan zustimmen. Zudem ist im Gesetz festgelegt, dass Jugendhilfeeinrichtungen einen Klientenrat einrichten müssen, an dem mindestens zwei Jugendliche teilnehmen. Ebenso werden Aussagen zum Umgang mit Beschwerden von KlientInnen getroffen: Alle BJZ müssen ein Verfahren festlegen, in dem der Umgang mit Beschwerden von KlientInnen geregelt ist. In jeder niederländischen Provinz (sowie in den drei Großstädten) gibt es überdies Klientenvertrauenspersonen. Die Aufsicht über die Hilfe insgesamt liegt bei der Inspektion Jugendhilfe („Inspectie jeugdzorg“). Sie kontrolliert, ob die gesetzlichen Vorschriften befolgt werden und kann die BJZs oder einzelne Leistungsanbieter zu Verbesserungen verpflichten.

### **Einige Methoden der Klientenpartizipation**

Im Folgenden werden einige Methoden in aller Kürze vorgestellt. Diese basieren wiederum auf einigen Grundannahmen der Stiftung Alexander, die vorab kurz dargestellt werden: Es ist wichtig, dass KlientInnen zu verschiedenen Momenten im Hilfeprozess die Gelegenheit erhalten, ihre Meinung zu äußern. Dies gilt für den Beginn, den Prozessverlauf und für das Ende der Hilfe. Die Methoden sollen flexibel einsetzbar sein. Weiterhin findet nicht jeder Klient oder jede Klientin dieselbe Art der Partizipation gleichermaßen interessant: Für die eine Klientin mag ein Klientenrat reizvoll sein, während ein anderer Klient vielleicht lieber bei einem einmaligen Treffen seine Meinung äußert. Für jede Methode gilt, dass KlientInnen Feedback zu Themen geben können, die sie selbst als wichtig erachten. Das Feedback und die Vorschläge der KlientInnen sollen zu Verbesserungen führen; es muss also um mehr gehen als nur die Erhebung von Daten. Ein letzter Ausgangspunkt – den wir besonders betonen möchten – ist, dass sich die verschiedenen Instrumente gegenseitig ergänzen müssen. Wichtig ist, dass ein zusammenhängender Eindruck darüber entsteht, *wann, was und auf welche Weise* etwas getan werden kann, um ein ausgewogenes Bild der Klientenperspektive zu erhalten.

### **Der C-toets<sup>®</sup> (Clienten-Test)**

Das wesentliche Ziel des C-toets ist es, herauszufinden, was Eltern und Jugendliche von der Qualität der Jugendhilfeangebote halten und diese Ergebnisse als Basis für interaktives Klientenfeedback sowie zur Weitergabe von Verbesserungsmöglichkeiten aus Klientensicht zu verwenden. Der C-toets besteht aus 21 Standardaussagen, sechs einrichtungsspezifischen

Aussagen, einer Schulnote sowie drei offenen Fragen zur Qualität der Hilfeleistungen. Es gibt einen C-toets für Jugendliche, die das zwölfte Lebensjahr überschritten haben sowie einen C-toets für Eltern. Der C-toets kann sowohl telefonisch als auch schriftlich beantwortet werden. Er ist in den Niederlanden überall einsetzbar und wird durch ein Computerprogramm unterstützt, das die Eingabe und Analyse der Daten im Hinblick auf einen Abschlussbericht auf einfache Weise ermöglicht. Der C-toets kann alle zwei oder drei Jahre anonym unter einer Stichprobe von Klienten erhoben werden.

### **Der Exit-Fragebogen Jugendhilfe („Exit-vragenlijst Jeugdzorg“<sup>®</sup>)**

Der Exit-Fragebogen für die Jugendhilfe ist ein kurzer Fragebogen mit zehn Aussagen, der nach Abschluss der Hilfeleistung jedem Klienten bzw. jeder Klientin vorgelegt wird, um die Zufriedenheit mit der Qualität der Unterstützung zu messen. In dem Sinne ist ein Ziel des Exit-Fragebogens Jugendhilfe, den KlientInnen die Möglichkeit zu geben, die Effektivität der Hilfe zu beurteilen. Dafür werden Items herangezogen, die sie selbst für wichtig halten. Das zweite Ziel liegt darin, Jugendhilfeeinrichtungen die Möglichkeit zu geben, einen Einblick in die von KlientInnen beurteilte Effektivität der Hilfen zu erlangen, sodass hierdurch an Qualitätsverbesserungen gearbeitet werden kann. Drittens soll darüber der Dialog zwischen Jugendhilfeeinrichtungen und KlientInnen über die Effektivität von Einrichtungen angeregt werden, genauso wie zwischen Jugendhilfeeinrichtungen untereinander und zwischen den Jugendhilfeeinrichtungen und behördlichen Instanzen.

### **WählMenü – Jugendhilfe („KiesMeNu Jeugdzorg“<sup>®</sup>)**

KiesMeNu ist eine organisationsübergreifende Arbeitsweise, um innerhalb einer Einrichtung oder innerhalb einer Hilfeform ein Modell der Klientenbeteiligung zu entwickeln, das sowohl zur Einrichtung als auch zu den KlientInnen passt. Zu KiesMeNu gehören verschiedene aktive Arbeitsweisen, wie beispielsweise Fokusgruppen, Verbesserungsfotos, ein lebendiges Brettspiel oder ein Klientenpressebüro. KiesMeNu wird von den MitarbeiterInnen der Jugendhilfeeinrichtungen und den KlientInnen zur Inspiration verwendet, um eigene Methoden und Arbeitsweisen zu entwickeln

### **Weitere (qualitative) Methoden**

Neben den obenstehenden Methoden wurden in Zusammenarbeit mit KlientInnen weitere Methoden entwickelt. So äußerten verschiedene KlientInnen ihre Meinung, indem sie an Klientenpressebüros mitarbeiteten. Auch mit Hilfe von Filmen und Zeitungen, die von KlientInnen verschiedener Jugendhilfeeinrichtungen erstellt wurden, konnten ihre eigenen Perspektiven und Meinungen Verbreitung finden. Des Weiteren wurden spezifische Partizipationsmöglichkeiten für Eltern entwickelt. Beispielsweise wurden Eltern eingeladen, um gemeinsam Collagen zu entwerfen sowie in ElternConsultTeams andere Eltern zu befragen und darüber zu berichten. Ebenso wurden virtuelle Treffpunkte für Eltern eingerichtet.

Es gibt eine Vielzahl weiterer Beispiele, einige davon sind individuell passend für einzelne Einrichtungen. Gemeint ist damit beispielsweise Coaching und die Unterstützung von Klientenräten oder auch die Erwartungen von Fachkräften einer Einrichtung in Bezug auf Klientenpartizipation zu untersuchen, woraufhin ein spezielles organisationspezifisches Trainingsprogramm gestartet und damit ein Veränderungsprozess innerhalb der Einrichtung in Gang gesetzt werden kann.

## **Kohäsion verschiedener Methoden, MIC**

In den letzten Jahren wurde insbesondere auch an einer Kohäsion der verschiedenen Methoden gearbeitet. Im methodischen Sinne kann von einem gemeinsamen Ganzen gesprochen werden, wenn die Methoden sich gegenseitig ergänzen und verstärken. Eine Kombination verschiedener Methoden wurde gewählt, um KlientInnen auf unterschiedliche Art und Weise und zu unterschiedlichen Zeitpunkten zu erreichen. Die entsprechenden Ergebnisse ergänzen sich und können auch als Anregungen verwendet werden, um gänzlich neue Methoden zu entwickeln. Häufig entstehen auf der Basis von Ergebnissen komplett neue Fragen oder ergeben sich Verbesserungsmöglichkeiten, die z.B. direkte Implikationen für die gängige Praxis oder das Management einer Jugendhilfeeinrichtung haben können.

Eine Möglichkeit der Kohäsion stellt das „Modell Integriertes Clientenfeedback“ (MIC) dar.<sup>3</sup> Im MIC sind Instrumente enthalten, mit denen KlientInnen auf eigene Initiative Feedback zu den Hilfeangeboten einer Einrichtung geben können. Zu diesem Instrumentenkasten gehören ein Verfahren zum Umgang mit Beschwerden, der Ideenbriefkasten und der Klientenrat. Weiterhin werden Methoden vorgestellt, die auf *Initiative seitens der Jugendhilfeeinrichtung* setzen, um KlientInnen mit Hilfe kollektiver, anonymer Methoden zu erreichen, wie z.B. mit dem C-toets. Im MIC gibt es zudem Beispiele für weitere qualitative und persönliche Methoden wie Fokusgruppen, individuelle Interviews sowie Methoden, die auch im Programm KiesMeNu enthalten sind; zugleich wurden auch Methoden aufgenommen, die von anderen Instituten entwickelt wurden. Die Stärke des MIC liegt darin, dass die Voraussetzungen transparent gemacht werden, die von einer Jugendhilfeeinrichtung erfüllt werden müssen, bevor Methoden zur Klientenpartizipation eingesetzt werden können. Dazu gehören beispielsweise: eine eigene Vision von Klientenpartizipation, die Verfügbarkeit notwendiger Kompetenzen sowie ausreichender (finanzieller) Mittel.

Die Erfahrungen der letzten Jahre mit verschiedenen Methoden und insbesondere dem MIC haben in verschiedenen Einrichtungen zur Implementierung umfangreicher Klientenpartizipationskonzepte geführt. Diese Implementierung beinhaltet in der Praxis beispielsweise die Etablierung eines kompetenten Klientenrats, der für die Interessenvertretung verantwortlich ist, regelmäßig stattfindende Befragungen der Klienten mithilfe des C-toets, Ausfüllen des Exitfragebogens zum Ende des Hilfeangebots sowie der Einsatz spezifischer, zu den einzelnen Hilfeformen passender (qualitativer) Methoden, um KlientInnen aktiv einzubeziehen.

## **Bisher Erreichtes und neue Herausforderungen**

Wenn wir auf die letzten Jahre zurückschauen, sehen wir, dass viel passiert ist, seit der Begriff Klientenpartizipation seinen Weg in die niederländische Jugendhilfe gefunden hat. Inzwischen beschäftigen sich alle niederländischen Jugendhilfeeinrichtungen in kleinerem oder größerem Umfang aktiv mit Klientenbeteiligung und es wurden viele Methoden für Klientenpartizipation entwickelt.

Haben wir insofern das Ziel der Klientenbeteiligung in den Niederlanden erreicht? Nein. Es gibt einige Aspekte, auf die sich die Aufmerksamkeit auch in den kommenden Jahren richten muss. Die Herausforderungen liegen in einer weiteren Verbreitung der verfügbaren Methoden sowie in einer Verstärkung der Kohäsion bereits entwickelter Methoden innerhalb einzelner Jugendhilfeeinrichtungen. Desgleichen ringen einige Jugendhilfeeinrichtungen immer noch mit einer angemessenen Berücksichtigung der Klienteninteressen in Form der Klientenräte. Insbesondere Kontinuität ist hierbei immer wieder Thema. Ein anderer Aspekt betrifft die

---

<sup>3</sup> siehe [www.mogroep.nl/mogroep/mic](http://www.mogroep.nl/mogroep/mic)

Frage der Sichtbarkeit des Beitrags der einzelnen KlientInnen. Obwohl immer häufiger mit den einzelnen KlientInnen darüber kommuniziert wird, was mit den Ergebnissen (z.B. von Klientenbefragungen) getan wurde, gibt es immer wieder KlientInnen, die partizipieren, jedoch nicht sehen, was mit ihren Beiträgen tatsächlich passiert. Gerade für Jugendliche – die oft ein anderes Zeitgefühl haben als Erwachsene – ist dies ein besonders relevanter Punkt.

Wir sehen zudem auch, dass KlientInnen und Klientenorganisationen nur sehr gering bemessene Spielräume erhalten, um ihre eigenen Punkte auf die Agenda zu setzen. Dies gilt für ihre eigenen Einrichtungen, auf der Ebene der Provinzen sowie für die Niederlande insgesamt. Aus diesem Grund hat die Stiftung Alexander gemeinsam mit anderen Partnern kürzlich ein Forschungsprojekt für und mit KlientInnen abgeschlossen, mit dem Standards und Kriterien für Jugendhilfe (Q4C<sup>4</sup>) aus der Perspektive der KlientInnen aufgestellt wurden, die in den nächsten Jahren ihren Weg in die Jugendhilfe finden sollen.

Dennoch bleibt das größte Problem insgesamt die Frage, was mit den Anregungen und Beiträgen der KlientInnen tatsächlich passiert. Instrumente und Methoden für Klientenpartizipation sind sinnlos, wenn die Ergebnisse nicht für eine Verbesserung der Jugendhilfe verwendet werden bzw. die Position der KlientInnen nicht gestärkt wird. Glücklicherweise sehen wir jedoch auch, dass durch die zunehmende Erfahrung mit Klientenpartizipation stets häufiger zu Beginn des Hilfeprozesses die Frage gestellt wird, wie mit den Beiträgen der KlientInnen umgegangen werden soll. Immer mehr Jugendhilfeeinrichtungen berücksichtigen die mit Tests und Befragungen erfassten Vorschläge der KlientInnen für Verbesserungen innerhalb der Organisation. Allmählich sehen wir auch günstige Entwicklungen in Bezug auf die Berücksichtigung von KlientInnen beim Monitoring von Ergebnissen sowie in Bezug auf die Erfüllung zugesicherter Verbesserungen.

Klientenpartizipation in der Jugendhilfe steht synonym für einen Veränderungsprozess in Bezug auf die Haltung und das Handeln, dabei liegt noch ein Stück Weg vor uns. Da es inzwischen jedoch in den Niederlanden eine eindeutige gesetzliche Grundlage gibt und ausreichend Instrumente verfügbar sind, können wir Klientenbeteiligung jetzt tatsächlich verwirklichen.

Kitty Jurrius /Leo Rutjes, Stichting Alexander, Herenmarkt 93-c, 1013 EC Amsterdam, E-Mail: [info@st-alexander.nl](mailto:info@st-alexander.nl)

---

<sup>4</sup> Quality for Children. Publikation: Van Beek, F, Rutjes, L. (red.) *Kwaliteitsstandaarden Jeugdzorg Q4C. Wat kinderen en jongeren belangrijk vinden als ze niet thuis wonen*, Bohn Stafleu van Loghum, Houten 2009 – ISBN: 9789031368785