

Nur wenn Sie die Richtigen fragen, wird ihnen geholfen

Hidden Client Studie zum Umgang mit Verdachtsmeldungen auf Kindeswohlgefährdung

MARTIN STUMMBAUM

Prof. Dr. Martin Stummbaum lehrt an der Hochschule Emden/Leer am Fachbereich Soziale Arbeit und Gesundheit. Er war lange Jahre Geschäftsführer des Selbsthilfezentrums München.

www.hs-emden-leer.de

Die Qualität sozialer Dienstleistungen kann auch mittels »Hidden Client Studien« festgestellt werden, in denen sich Testpersonen als Ratsuchende ausgeben. Ziel dieses Vorgehens darf es jedoch nicht sein, Fachkräfte oder Einrichtungen öffentlich an den Pranger zu stellen, sondern die nicht beabsichtigten Wirkungen von Angeboten der Sozialen Arbeit aus Sicht von Klientinnen und Klienten offen zu legen und zu beheben.

Bekannte und Nachbarn stellten in den Jahren 2012 und 2013 nach Polizei, Gericht oder Staatsanwaltschaft die zweitgrößte Meldergruppe von Verdachtsfällen auf Kindeswohlgefährdung (Statistisches Bundesamt 2014). Im Rahmen einer Hidden Client Studie wurde der Umgang von Einrichtungen aus den Zuständigkeitsbereichen Kinder, Jugendliche, Familie und Gewalt mit Testpersonen erhoben, die als Bekannte oder Nachbarn einen Verdachtsfall auf Kindeswohlgefährdung melden wollten.

Hidden Client Studien in der Marktforschung

Hidden Client Studien sind vor allem als Marktforschungsinstrumente unter den Begriffen Mystery Shopping, Mystery Calling und Mystery Guesting im Handel, bei Banken und Versicherungen, im Dienstleistungsgewerbe sowie in der Gastronomie und Hotellerie bekannt und gebräuchlich.

In der Marktforschung werden Hidden Client Studien eingesetzt, um »die tatsächliche Qualität eines Dienstleistungsprozesses auf objektiver Ebene durch den Einsatz von Mystery Shoppern zu eruieren. [...] Mystery Shopper sind Testkunden[Innen], welche für die Mitarbeiter[Innen] nicht erkennbare ›reale‹ Dienstleistungen simulieren, um so den Dienstleistungsprozess bzw. das tatsächliche Leistungs niveau ei-

ner Unternehmung zu bewerten. [...] Die Zielsetzung [...] liegt [...] in der:

1. Beurteilung der tatsächlichen Dienstleistungsqualität
2. Definition, Einführung und Überprüfung von Servicestandards
3. Benchmarking und Konkurrenzbeobachtung« (Dobbelstein/Windbacher 2007: 103)

Diese Zielsetzungen werden dabei nicht primär nach den subjektiven Wahrnehmungen der Mystery Shopper erhoben, sondern anhand objektiver Kriterien, die in Dokumentationsbögen festgehalten sind.

Deckers und Heinemann (2006: 12) veranschaulichen Mystery Shopping anhand einer typischen Marktforschungssituation: »Eine Frau Mitte vierzig betritt den Supermarkt, nimmt sich einen Einkaufswagen und schiebt ihn gemächlich durch die Regalreihen. Sie prüft die Frische der Gemüseauslage, lässt sich ausführlich an der Käsetheke beraten, mustert die Ausstellung zur Sonderaktion ›Italienischer Sommer‹, geht zur Kasse und verabschiedet sich. Draußen, außer Sichtweite des Supermarktes, setzt sie sich in ihr Auto, zieht einen Fragebogen hervor und bewertet den kompletten Einkauf.« →

Hidden Client Studien in der Sozialen Arbeit

Entkleidet von Kontext der Marktforschung lassen sich Hidden Client Studien als eine verdeckte teilnehmende Beobachtung unter Praxisbedingungen definieren. In der Sozialen Arbeit werden Hidden Client Studien vergleichsweise selten eingesetzt.

Die Erkenntnisperspektiven von Hidden Client Studien für die Soziale Arbeit lassen sich an der von Moussa Dieng (2012) praktizierten Tätigkeit eines Undercover-Sozialarbeiters illustrieren. Moussa Dieng gab sich bei der Begleitung von Familien mit Migrationshintergrund gegenüber Behörden und sozialen Diensten nicht als Sozialarbeiter zu erkennen und wurde aufgrund seines eigenen Migrationshintergrundes als der begleiteten Familie zugehörig behandelt.

Als Undercover-Sozialarbeiter erlebte er unmittelbar und an der eigenen Person Diskriminierungen, denen die von ihm

»Als Undercover-Sozialarbeiter mit Migrationshintergrund kann man die tägliche Diskriminierung von Behörden und sozialen Diensten erleben«

betreuten Familien mit Migrationshintergrund in unbegleiteten Kontakten mit Behörden und sozialen Diensten ausgesetzt sind. Aufgrund der Verschleierung seiner beruflichen Identität konnte Moussa Dieng unvermittelt Einblick in die diskriminierende Praxis von Behörden und sozialen Diensten nehmen, die er als Sozialarbeiter bis dahin lediglich vom Hörensagen kannte.

In Hidden Client Studien wird der aus der Arbeitspraxis von Moussa Dieng entsprungene Ansatz einer Undercover-Recherche systematisiert und wissenschaftlich fundiert. Auf der Basis von verdeckten teilnehmenden Beobachtungen mittels Testklientinnen und Testklienten kann ein umfassenderer Einblick in die Praxiswirkungen der Sozialen Arbeit gewonnen werden und die Anforderungen und Sichtweisen von Klientinnen und Klienten expliziter in die Professionalisierung der Sozialen Arbeit eingebracht werden (Stummbaum/Stein 2013).

Hidden Client Studie bei Verdachtsmeldung auf Kindeswohlgefährdung

Am Beispiel der Hidden Client Studie zum Umgang mit Verdachtsmeldungen auf Kindeswohlgefährdung aus nicht-professionellen Personenkontexten lassen sich die innovativen Perspektiven dieses bis dato in der Sozialen Arbeit noch wenig gebräuchlichen Forschungsansatzes exemplifizieren.

Diese Studie fand ihren Ausgangspunkt in Praxiserzählungen, in denen berichtet wurde, dass Einrichtungen der Sozialen Arbeit inadäquat und teils auch abweisend auf Meldungen von Personen reagierten, die als Bekannte oder Nachbarn Verdachtsfälle auf Kindeswohlgefährdung melden wollten. Es wurde etwa moniert, dass mit mehreren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gesprochen werden musste, da innerhalb der kontaktierten Einrichtung die Zuständigkeiten und Verfahrenswege nicht

geklärt waren oder die Bitte formuliert wurde, sich in vier Tagen nochmals zu melden, wenn die zuständige Fachkraft wieder aus dem Urlaub zurück ist.

Auffällig an diesen Praxisgesprächen war auch, dass bei diesen nicht professionellen Personen und Bürgern große Unsicherheiten darüber bestanden, an wen die Meldung solcher Verdachtsvermutungen auf Kindeswohlgefährdung zu erfolgen hat oder es gegenüber diesen (vermeintlich) zuständigen Stellen große Vorbehalte gab, die eine unmittelbare Kontaktaufnahme erschweren oder verunmöglichen. Vorbehalte wurden in diesem Gesprächskontext gegenüber Jugendämtern und vor allem gegenüber der Polizei geäußert (»Bevor ich meinen Nachbarn die Polizei ins Haus schicke, müsste er schon vor meinen Augen sein Kind schlagen. Bis jetzt habe ich immer nur so ein verdächtiges Wimmern gehört. Aber das könnte ja auch etwas ganz anderes bedeuten.«). Diese in Pra-

xiskontakten geäußerten Unsicherheiten und Vorbehalte wurden auch in der Vorbereitung dieser Hidden Client Studie von den Testpersonen genannt.

Im Vergleich zur vorab dargestellten Undercover-Recherche bedarf es bei Hidden Client Studien einer mehrstufigen Vorbereitung der Durchführung der geheimen teilnehmenden Beobachtungssituationen. Hierbei kommt neben der Konzipierung und Erstellung eines Dokumentationsbogens sowie der Auswahl der Testpersonen vor allem der Entwicklung von Pseudoidentitäten für den Praxiseinsatz der Testpersonen eine grundlegende Bedeutung zu (Stummbaum/Stein 2013).

Bei der Durchführung kontaktierten die Testpersonen rund 60 Einrichtungen aus dem Zuständigkeitspektrum für Kinder, Jugendliche, Familien und Gewalt in der Region Ostfriesland. Die Kontaktaufnahme erfolgte telefonisch mit Pseudoidentitäten, die sich an den biografischen und lebensweltlichen Erfahrungen der Testpersonen orientierten. Die allgemeinen Vorgaben für die Kontaktaufnahme ergaben sich aus dem Erkenntnisinteresse der Studie wie Einrichtungen mit verunsicherten Personen umgehen, die einen Verdacht auf Kindeswohlgefährdung durch Nachbarn oder Bekannte melden.

Die Testpersonen präsentierten demzufolge ihre biografisch und lebensweltlich verorteten Verdachtsfälle unter der Prämisse der Unsicherheit, ob und an wem sie ihren Verdacht auf Kindeswohlgefährdung melden sollen: »Moin, ich weiß nicht, ob ich bei ihnen richtig bin. Ich vermute, dass mein Nachbar sein Kind misshandelt. Ich weiß nicht, was ich jetzt machen soll. Ich möchte ihm nichts unterstellen. Aber ich möchte auch nicht, dass ein Kind misshandelt wird. Ich weiß nicht, was ich tun soll.« So oder so ähnlich unsicher wandten sich die Testpersonen mit ihren Verdacht auf Kindeswohlgefährdung an die ausgewählten Einrichtungen.

Wenn sie den Richtigen fragen, wird ihnen geholfen

Als Ergebnis dieser Hidden Client Studie lässt sich feststellen, dass es in der Region Ostfriesland einige Einrichtungen gibt, die die Testanfragen sehr professionell bearbeiteten. Diese sehr positive Bewertung bezieht sich auf eine Vermittlungsqualität, die die Testpersonen in ihrer Unsicherheit und ihren Verdachtsvermutungen ansprachen und sowohl motivational als auch verfah-

renstechnisch die Meldung eines Verdachts auf Kindeswohlgefährdung unterstützten. Besonders positiv war, dass Einrichtungen dieser Spitzengruppe explizit das Angebot einer nochmaligen Kontaktaufnahme unterbreiteten, wenn im weiteren Verlauf der Verdachtsmeldung noch Schwierigkeiten oder Unsicherheiten auftreten sollten.

Im Vergleich zu den mit Abstrichen professionellen Umgangsweisen der größten Gruppe der getesteten Einrichtungen folgte bei den top bewerteten Einrichtungen eine differenzierte Klärung des Gefährdungspotenzials der Verdachtsaspekte und eine darauf aufbauende Empfehlung zur Verdachtsmeldung.

Bei der größten Gruppe der getesteten Einrichtungen war eine professionelle Vorgehensweise nicht durchgängig gegeben und die Vermittlungsqualität von kritischen und fehlerhaften Aspekten belastet. So wurde einer Testpersonen etwa mitgeteilt, dass nicht bekannt sei, wer im Jugendamt für Kindeswohlgefährdungen zuständig sei. Und empfohlen, sich über die Telefonzentrale mit der zuständigen Fachkraft verbinden zu lassen. Bei einigen Einrichtungen wurde versucht, die Testpersonen etwa mittels moralischen Drucks zur Bekanntgabe ihrer Kontaktdata zu nötigen. Und damit riskiert, dass verunsicherte Personen in ihren Ängsten und Vorbehalten bestätigt werden und ihre Meldeaktivitäten abbrechen.

Bei einer weiteren Gruppe von getesteten Einrichtungen gab es derart erhebliche Mängel, dass eine professionelle Vorgehensweise in Abrede gestellt werden muss. So verweigerte sich eine Einrichtung unter Hinweis, dass sie nur für die Kinder ihrer Einrichtung zuständig seien. Und das Gespräch nur weitergeführt werden würde, wenn belegt werden kann, dass sich der Verdacht auf die Gefährdung eines Kindes ihrer Einrichtung bezieht. Eine andere Einrichtung erteilte die Empfehlung, die Hausgemeinschaft nicht unnötig zu belasten und vor einer Meldung mit dem verdächtigen Nachbarn zu reden. Schockierend auch, dass einige Einrichtungen mitteilten, dass sie nicht wüssten, wie mit einem Verdacht auf Kindeswohlgefährdung umzugehen sei.

Zusammenfassend lässt sich konstatieren, dass es in der Region Ostfriesland für Bürgerinnen und Bürger, die unsicher sind, ob und an wen sie einen Verdacht gegenüber Nachbarn oder Bekannten auf Kindeswohlgefährdung melden, Einrichtungen gibt, die hierzu eine sehr professionelle Ver-

mittlungsarbeit leisten. Die Problematik ist, dass die getesteten Einrichtungen von den Testpersonen nach dem Zufallsprinzip ausgewählt wurden und es aus der Außensicht von Bürgerinnen und Bürger kaum abzuschätzen ist, wie professionell die Vermittlungsqualität einer Einrichtung ist.

Da die Meldung eines Verdachts gegenüber Nachbarn oder Bekannten auf Kindeswohlgefährdung gemeinhin als heikle Entscheidungsangelegenheit einzustufen ist, ist die Wahrscheinlichkeit eher hoch einzuschätzen, dass Bürgerinnen und Bürger nach einer unzureichenden Vermittlungsberatung eine Meldung ihres Verdachts hinauszögern oder unterlassen.

Das Erkenntnisinteresse dieser Hidden Client Studie zielt nicht auf ein Einrichtungsranking oder auf ein an den öffentlichen Pranger stellen schlechter Einrichtungen oder die öffentliche Kür eines Testsiegers. Intention ist es, über den Einsatz von Testpersonen sowohl die intendierten als auch die nicht beabsichtigten Wirkungen von Angeboten der Sozialen Arbeit aus Sicht von Klientinnen und Klienten in die Professionalisierungsdiskurse der Sozialen Arbeit einzubringen.

Vor dem Ergebnishintergrund dieser Hidden Client Studie und in Anbetracht dessen, dass Bekannte und Nachbarn 2012 und 2013 die zweitgrößte Meldegruppe von Verdachtsfällen auf Kindeswohlgefährdung waren, erscheint es dringlich, die Organisation und die Unterstützung von Meldeprozessen von Privatpersonen zu optimieren. Hidden Client Studien können hierzu einen grundlegenden Beitrag leisten. ■

Literatur

- Dobbelstein, Thomas/Windbacher, Daniel (2007):** Mystery Shopping: Ziele, Prozesse und Qualität eines Verfahrens zum Controlling der Dienstleistungsqualität. In: Schuckel, Markus/Toporowski, Waldemar (Hg.): Theoretische Fundierung und praktische Relevanz der Handelsforschung. Wiesbaden. S. 103-122.
- Deckers, Ralf/Heinemann, Gerd (2006):** Mystery Shopping. Mit Testkäufern Verkauf und Service nachhaltig verbessern. Göttingen.
- Dieng, Moussa (2012): Institutionelle Ausgrenzung, rassistische Praxis und eigene Haltung. Forum Sozial Heft 2. S. 11-14.
- Statistisches Bundesamt (2014):** 2013: Jugendämter führten rund 116000 Gefährdungseinschätzungen für Kinder durch. Pressemitteilung vom 14.08.2014. 288/14.

Stummbaum, Martin/Stein, Margit (2013): Untersuchungen mit Testpersonen. Qualität Sozialer Arbeit am Beispiel der Selbsthilfesterstützung. Zeitschrift für soziale und sozialverwandte Gebiete. Ausgabe 4. S. 141-147.



diakonisches profil & universal design

Diakonie zwischen Verkirchlichung und Verweltlichung des Christentums

Von Michael Bartels

2015, ca. 711 S., geb., 129,- €
ISBN 978-3-8487-2188-7

(Reihe Diakoniewissenschaft/Diakoniemanagement, Bd. 5)

www.nomos-shop.de/25096

Ausgehend vom Zusammenhang semantischer und semiotischer Phänomene zu Identitätskonzepten und zum Konzept des universellen Designs werden Rückschlüsse auf die organisatorischen Herausforderungen von Kirche und Diakonie mit spezifischem Bezug auf die religiöse Situation in Ostdeutschland gezogen.



Nomos