

„Gut geschrieben ist gut gedacht.“

Kurt Tucholsky, Journalist und Schriftsteller, 1890–1935

1

Gesellschaftliche Aspekte

Bei den Recherchen zu diesem Buch fiel uns auf, dass in den entsprechenden Studiengängen (Diplom, Bachelor, Master) für Soziale Arbeit weder an den Universitäten noch an den Fachhochschulen ein systematisches Wissen über förderliche Formen des schriftlichen Ausdrucks zusammen getragen wird. Auch publikationswissenschaftliche Grundlagen oder die Rhetorik in Bezug auf das berufliche Handeln in der Sozialen Arbeit gehören nicht zum Standard der Ausbildung. Eine Ausnahme hinsichtlich der Organisation des Schreibens bilden die zahlreichen Anleitungen zum wissenschaftlichen Arbeiten. Hier ist aus dem Mangel früherer Jahre fast eine Konjunktur entstanden.

Das gesprochene und geschriebene Wort sind die wichtigsten Werkzeuge unserer Profession. Angesichts dieser lapidaren Feststellung ist es verwunderlich, dass der Technik des Schreibens, also der inhaltlichen und formalen Gestaltung von amtlichen Schriftstücken, relativ wenig Bedeutung in der Ausbildung beigemessen wird. Tatsächlich ist aber ein Großteil des sozialarbeiterischen Alltags mit Verfassen und Gestalten von Schriftsätzen verbunden. Hier spielt es wegen der gemeinsamen gesetzlichen Aufgaben fast keine Rolle, ob der Anstellungsträger der sozialen Organisation ein freier Träger

der Jugendhilfe (z. B. ein Wohlfahrtsverband) oder der öffentliche Träger der kommunalen Selbstverwaltung (z. B. ein städtisches Jugendamt) ist.

Die Schriftsätze wie auch die Dokumentation in der Sozialen Arbeit bekommen eine über den ausbildungsbezogenen Mangel der Vermittlung der Darstellungsformen sozialarbeiterischer Handlungsvollzüge hinaus eine zusätzliche Bedeutung. Die uns seit einigen Jahren begleitende Diskussion um die Qualität der Sozialen Arbeit stellt die klientenbezogenen Dokumentationen in einen modernen Kontext: Die systematische Aktenführung, die schriftliche Komplexität spezifischer Aufgaben, die damit verbundenen Berichte und Stellungnahmen sind sowohl Ausdruck der Qualität sozialarbeiterischen Tuns wie zugleich Grundlagen von Evaluation und Innovation. Erst über ein formalisiertes Berichtswesen ist Planung, Steuerung und Controlling gesichert. Schriftsätze und Berichte werden zur bedeutenden Grundlage im Zusammenhang der Qualitätssicherung Sozialer Arbeit.

Wir legen einen wissenschaftsbasierten Praxisleitfaden mit Bezug auf die berufliche Realität vor. Das zu berücksichtigen bedeutet aber auch, eine Eingrenzung sowohl der sozialarbeiterischen Handlungsfelder wie auch der Tätigkeitsbereiche vornehmen zu müssen. Unsere Ausführungen stehen daher im engen Zusammenhang einer qualitätsbezogenen Sozialarbeit. Diese beziehen wir ausschließlich auf die Schriftsätze, Berichte und Stellungnahmen im Allgemeinen Sozialen Dienst (ASD) des Jugendamtes. Wir sind uns bewusst, viele Schriftformen und Berichtsarten, insbesondere in den Bereichen der Jugendhilfe freier Träger und den vielfältigen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit im Jugendamt, unberücksichtigt lassen zu müssen. Dargestellte Regeln und Grundsätze sowie einige der von uns vorgestellten Praxisbeispiele sind jedoch übertragbar.

Vor diesem Hintergrund soll der Aufbau kurz erläutert werden.

Wenn sozialarbeiterische Schriftsätze als wichtige Bestandteile klientenbezogener Dokumentationen einzuordnen sind, kommen wir nicht umhin, den Schriftverkehr und die Aktenführung in den Kontext der Qualitätssicherung zu stellen. Diese Ausführungen bestimmen das *erste Kapitel* dieses Buches; sie helfen zudem, unsere Standpunkte zu positionieren. Eine immer größere Bedeutung in der Praxis der Sozialen Arbeit bekommt der Datenschutz. Wir sind zu der Überzeugung gekommen, dass er als ein zunehmend wichtiges Kapitel für die berufliche Praxis auch in unserem Zusammenhang nicht fehlen darf. Als wichtiger Bestandteil des eigentlichen Tätigwerdens im Rahmen sozialarbeiterischer Hilfen wird der Datenschutz im *zweiten Kapitel* beschrieben.

Das *dritte bis sechste Kapitel* bilden das „Herzstück“ unserer Ausführungen. Hier werden zunächst anfallende Schriftsätze, also der allgemeine und

der Schriftverkehr zu Leistungen der Jugendhilfe im Kontext der Gesetze, des Aufbaus des Jugendamtes und den Grundsätzen von Verwaltung beschrieben. Sie werden in den Zusammenhang bedeutender Handlungsfelder der öffentlichen Jugendhilfe gestellt. Vorzugsweise handelt es sich um Schriftsätze, die im Allgemeinen Sozialen Dienst eines kommunalen Jugendamtes relevant sind. Dazu gehören auch die Berichte und Stellungnahmen im Rahmen der „Anderen Aufgaben“ des Achten Sozialgesetzbuches (SGB VIII). Sie werden im *sechsten Kapitel* in den Kontext unserer Absichten gestellt. Schon hier wird deutlich, dass der sozialarbeiterische Alltag von vielen (Amts-) Handlungen bestimmt wird, die in der Fachliteratur kaum Beachtung finden. Mit der „Amtshilfe“ im *siebten* bzw. der „Fallübergabe“ im *achten Kapitel* wollen wir diesem Mangel entgegenwirken. Vorschläge, wie einzelne Schriftsätze gestaltet werden können, sind eingebaut, die – sozusagen – in der Summe das best practice unserer Recherchen sind und hoffentlich als Anleitung dienen können. Zum besseren Verständnis sind an einigen Stellen Fußnoten mit bedeutenden Gesetzestexten für den besseren Lesekomfort eingefügt.

Letzterem gilt auch der Hinweis auf manche Schreibweisen: Frauen und Männer sind immer gleichberechtigt gemeint. In den exemplarischen Vorlagen wurden selbstverständlich fiktive Namen verwendet (Mustermann bzw. Musterort etc.).

Schließlich sollen insbesondere Studierenden, Berufsanfängern und jungen Kolleginnen und Kollegen ein ausführliches *Abkürzungsverzeichnis* und ein *Glossar* dazu verhelfen, den (sozial-)verwaltungsinternen Sprachgebrauch kennen zu lernen bzw. besser zu verstehen. Dass dieses Anliegen der Vervollständigung bedarf, liegt in der Natur der Sache und der Kürze dieses Buches. Insgesamt hoffen wir, mit diesem Praxisleitfaden einen Beitrag zur Minderung von Irritationen bei der Umsetzung des theoretisch erworbenen Wissens in die Praxis hinsichtlich der notwendigen Schriftsätze in der Sozialen Arbeit leisten zu können.

**„Verwende nie ein neues Wort,
sofern es nicht drei Eigenschaften besitzt:
Es muss notwendig, es muss verständlich
und es muss wohlklingend sein.“**

Voltaire, Schriftsteller der Aufklärung, 1694–1778

2

Schriftsätze im Qualitätsdiskurs Sozialer Arbeit

Die Diskussion um die Qualität in der Sozialen Arbeit begleitet uns seit Ende der 1980er Jahre. Sie ist mehr als nur eine in zeitlichen Abständen wiederkehrende, die Soziale Arbeit bestimmende „Konjunktur“, bei der vorzugsweise bestimmte Problembereiche oder Zielgruppen über Jahre die fachlichen Auseinandersetzungen, den Büchermarkt, das Ausbildungswesen und – nicht selten – gesetzlich veränderte Handlungsgrundlagen bestimmen. In den meisten Tätigkeitsfeldern und Aufgabenbereichen der Sozialarbeit öffentlicher und freier Träger haben sich seitdem viele Veränderungen ergeben. Auffällig ist, dass im Verlauf der theoretischen, vor allem in Büchern geführten Auseinandersetzungen kaum die Frage berücksichtigt wurde, ob denn vor dieser Debatte keine gute Sozialarbeit geleistet wurde.

Der Qualitätsdiskurs meint jedoch mehr als nur die Bewertung der Fachlichkeit; er bezieht andere relevante Entwicklungen in der Sozialen Arbeit mit ein. Von daher halten wir es an dieser Stelle für richtig, kurz auf die Zu-

sammenhänge dieser zum Teil kontrovers verlaufenden, nicht immer zur Zufriedenheit der Beteiligten eingeführten Neuerungen einzugehen. Diese Ambivalenz bestimmt letztlich auch unser Anliegen: Obwohl einerseits eher politisch-monetäre Gründe für die Renovierung des Sozial- und Hilfesystems verantwortlich sind, ist andererseits eine qualitative Verbesserung fachlicher Tätigkeiten immer wünschenswert. Dazu gehören auch Schriftsätze und Stellungnahmen von Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern, wenn sie beispielsweise als maßgebende gerichtliche Entscheidungsgrundlagen dazu geeignet sein müssen, Biografieverläufe von Kindern, Jugendlichen und deren Familien bestimmend zu beeinflussen.

Qualität

Der Qualitätsdiskurs hat insbesondere in der Jugendhilfe bedeutende Spuren hinterlassen. Hier reichen die Veränderungen von der Einführung bestimmter Qualitätsstandards in der Tagesbetreuung (Kindertagesstätten) über die verstärkte Hinwendung zur (Selbst-)Überprüfung professioneller Interventionen (Evaluation) bis hin zur Einbindung von Qualitätsanforderungen in die gesetzliche Rahmenbedingungen der Jugendhilfe (§ 79a SGB VIII). Ab dem 01.12.2012 ist für die Träger der öffentlichen Jugendhilfe vorgeschrieben, Grundsätze und Maßstäbe für die Bewertung der Qualität und geeignete Maßnahmen zu ihrer Gewährleistung weiterzuentwickeln, anzuwenden und regelmäßig zu überprüfen.

Noch heute ist vielen Fachkräften die Auseinandersetzung um möglichst messbare Leistungen ihrer Tätigkeiten suspekt. Dabei wird die Abwehrhaltung der Praktiker durch zahlreiche Argumentationen in der Fachliteratur gestützt, die im Ergebnis davon ausgehen, dass überwiegend kommunikative und interaktive Beziehungsprozesse, die für die Soziale Arbeit konstitutiv sind, über das Medium Kennzahlen keine Ergebnisqualität erwarten lassen können (vgl. Kühn 1999, 22).

Zudem wurde das Unbehagen der Praktiker in diesem Diskurs lange Zeit dadurch bestimmt, dass die Kontroversen in einer Zeit fiskalischer Sparpolitik geführt wurden. Vielen Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern war deutlich geworden, dass die erwarteten Ergebnisse, der output bzw. outcome, weniger der Qualität ihrer Tätigkeiten als vielmehr den finanziellen Einsparungen galt. Neue Geldtöpfe waren angesichts des Finanzierungsaufwandes für die Infrastruktur der neuen Bundesländer ebenso gesucht wie neue (Pflege-)Versicherungssysteme eine aufwändige Umverteilung notwendig machten. Zurückblickend war es so gesehen letztlich die Finanzkrise der öffentlichen Haushalte, die in der Perspektive einer betriebswirt-

schaftlichen Orientierung und unter dem Stichwort „Ökonomisierung der Sozialen Arbeit“ deren Einbindung in die Qualitätsdiskussion verantworten musste.

Verwaltungsreformen

Die Qualitätsdebatte in der Sozialen Arbeit steht in einem engen Zusammenhang mit den Bemühungen um die Neuorganisation traditioneller Verwaltungsstrukturen. Vor dem Hintergrund der Reformen in anderen europäischen Ländern¹ war die Diskussion und Einführung der „Neuen Steuerung“ (NST) quasi die zweite Säule der Veränderungen auf dem Gebiet der Sozialen Arbeit. Insbesondere die Hinführung der Sozialverwaltungen zu gewünschten „Dienstleistungsunternehmen“ war die praktische Konsequenz eines Paradigmenwechsels, der fast zeitgleich mit der Verabschiedung des Achten Jugendberichts der Bundesregierung (1990) und der Inkraftsetzung des Kinder- und Jugendhilfegesetzes (1991) eingeleitet worden war. Beides hatte Auswirkungen auf viele institutionalisierte Bereiche und Handlungsfelder in der Sozialen Arbeit.

Die „Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachung (KGSt)“ (heute: Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement)² erarbeitete grundlegende Gutachten zu neuen Steuerungsmodellen, veränderten Leistungsorientierungen, strukturellen Neuorganisationen etc. Auch im Rahmen der kommunalen Haushaltsführungen gab es vielerorts eine Hinwendung von der kameralistischen zur budgetorientierten Steuerung. Zukünftige Dienstleistungen sollten bürgernah und produktorientiert die Qualität der Exekutive über viele Innovationen sichern helfen (vgl. Merschel/Schrapper 1996). Zuvor hatte der Achte Jugendbericht der damaligen Bundesregierung schon auf der Basis seiner grundsätzlichen Perspektiven einige Anforderungen formuliert, die eine umfassende Verwaltungsreform bundesweit einleiteten und die bis heute noch nicht als abgeschlossen gilt. Dazu gehörten u. a. Zielvereinbarungen zwischen Politik und Verwaltung (Steuerung), Planungsinstanzen und Berichtswesen (Controlling), vertrag-

1 Stellvertretend für viele deutsche kommunale Verwaltungen waren die organisatorischen Neuorganisationen in den Niederlanden, insbesondere in der Stadt Tilburg. Dazu liegen inzwischen Evaluationen vor, die das Modell als überholungsbedürftig zeigen.

2 Siehe Glossar.

liche Vereinbarungen zwischen den Organisationseinheiten (Kontraktmanagement), monetäre Verantwortungen (Budgetierung) u. a. m.³

Vor diesem Hintergrund ist das Erlernen des beruflichen Handelns verstärkt in den Fokus der öffentlichen und privaten Arbeitgeber gerückt. Kommunen und Wohlfahrtsverbände verlangen nach erweiterten Kompetenzen bei Berufsanfängern, die zunehmend in den unterschiedlichen Arbeitsfeldern nachgefragt, jedoch kaum in den ausbildungsbezogenen Studiengängen gelehrt werden. Obwohl weniger an den grundlagenorientierten Universitäten als vielmehr an den praxisbezogenen Fachhochschulen den Studenten den neuen Anforderungen entsprechende Inhalte in der Lehre zur Vorbereitung auf den beruflichen Alltag angeboten werden, bleiben viele Erwartungen sowohl von Auszubildenden wie Anstellungsträgern unberücksichtigt, weil die Aufgabenfelder und die daraus resultierenden Anforderungen zu vielfältig sind.

Ausbildung

Aus studentischer Sicht ist der Bezug zu den Ausbildungszielen im Allgemeinen dadurch charakterisiert, dass eine möglichst hohe Affinität zwischen Theorie und Praxis während des Studiums erwartet wird. Schon während des Studiums stehen die Verdichtung der Studieninhalte und die gleichzeitige Verkürzung der Studiendauer dem Erlernen methodischer Zugänge, der Verwirklichung spezieller Interessen und dem Bemühen um das Bestehen fach- und ausbildungsbezogener Prüfungen entgegen. Der persönlichen Zufriedenheit von Studierenden werden bei oft zusätzlichen finanziellen Belastungen viele Grenzen setzt. Studierende haben darüber hinaus immer weniger Aussichten auf einen gesicherten Arbeitsplatz, sie müssen zunehmenden Leistungsdruck im Rahmen eines hoch differenzierten Professionalitätsanspruches befürchten.

Die Arbeitgeber haben konkrete Erwartungen, was die Ausbildung hinsichtlich berufsrelevanter Merkmale beinhalten soll. In der Ausbildungsbeschreibung der Bundesagentur für Arbeit (Stand 2007) wird das erwartete Profil für Berufsanfänger deutlich. Demnach werden folgende „Fähigkeiten“ für notwendig erachtet (Auszüge):

3 Obwohl das SGB VIII in Bezug auf diese Ziele (der Verwaltungsvereinfachung mit seiner im Gesetz verankerten Lebensweltorientierung, den Rechten auf Partizipation, der Zusammenarbeit von öffentlichen und freien Trägern der Jugendhilfe, den Vereinbarungen über Entgelte, Leistungsangebote etc.) wegweisend war, wurde dies bei den Änderungen des SGB II nicht aufgenommen, sondern zurückgeschraubt.

- Ein durchschnittliches bis gutes allgemeines intellektuelles Leistungsvermögen;
- ein durchschnittliches bis gutes schriftliches Ausdrucksvermögen (z. B. Anfertigen von Hausarbeiten);
- gutes mündliches Ausdrucksvermögen (Referate halten, Beraten von Klienten im Praktikum);
- gutes sprachlich-logisches Denkvermögen (Erfassen auch schwieriger juristischer und pädagogisch-psychologischer Fachtexte und Sachverhalte).

Präzisiert werden diese allgemeinen Voraussetzungen für die „Bezugsgruppe Personen mit Hochschulreife“ hinsichtlich der Kenntnisse und Fertigkeiten mit unmittelbarem Bezug auf den Berufsalltag: „Ein Muss für das Studium: Textverständnis, einwandfreier Ausdruck und korrekte Orthografie! Das Fach Deutsch ist immer wichtig, zumal es auch Logik und Dialogfähigkeit fördert und damit das Vermögen, klar diskutieren und vortragen zu können“ (BfA 2007).

Diese Erwartungshaltungen stehen in einem unmittelbaren Zusammenhang mit dem Modernitätsanspruch in den Sozialverwaltungen. „Integrierte Professionalität“ (Puch 1994) meint hier diejenigen Kompetenzen erlangen zu müssen, die über die persönlichen Voraussetzungen hinaus für den allgemeinen beruflichen Sachverstand bedeutsam sind (u. a. personale, Fach- und Feldkompetenzen). Für diese Basiskompetenzen gilt, sie um die Merkmale hinsichtlich organisationsbezogener Kenntnisse (u. a. strukturierende, planende, monetäre Kompetenzen) systematisch zu erweitern.

Gehörte es bis zur Einführung der Bachelorstudiengänge zum Studienabschluss, die der Berufskompetenz anhaftenden Eigenschaften möglichst gut auszubilden, so wird im Kontext moderner Sozialer Arbeit mit ihren zahlreichen Handlungsfeldern davon ausgegangen, dass diese um das jetzt notwendige Organisationswissen ergänzten Ansprüche an das berufliche Handeln zusätzlich schon bei Berufsantritt vorhanden sind. Damit wird ein Anspruch an Studium und Praktika formuliert, der von den Hochschulen nur selten eingelöst wird und wegen der Kürze des Studiums und der Praktika auch kaum eingelöst werden kann.

Defizite

Vor dem aufgeführten Hintergrund werden die Diskrepanzen zwischen praktischen Anforderungen und theoretischen Vermittlungen deutlich. Dazu bietet sich unserer Meinung nach folgende Erklärung an: Aus der Perspektive der beruflichen Anstellungsträger hat die universitäre Professiona-

lisierungsdebatte im Rahmen der Sozialen Arbeit – erstmals in den 1970er Jahren mit Vehemenz auf den methodischen Bereich bezogen – seit einigen Jahren eine neue Dimension bekommen. Auf der Grundlage einer modernen Rechtsauffassung (Hilfe durch Sozialleistung vor Eingriff) mit veränderten Rahmenbedingungen (Einführung des SGB VIII) und im Kontext der (Neu-) Etablierung relevanter Theoriewerke sowie multiprofessioneller Forschungsansätze (Sozialarbeitswissenschaft) hat sich ein modernes Profil der Sozialen Arbeit im Rahmen einer neuzeitlichen Fachlichkeit herausgebildet. Dieses hat sich jedoch lange und eher hochschulbezogen manifestiert. Erst mit zeitlicher Verzögerung sind diese Erkenntnisse auch der praktischen Sozialarbeit zugute gekommen. Darunter leiden die Erwartungen an eine zeitgemäße Berufsausübung noch heute. Sie sind verbunden mit der Vermittlung und Ausbildung eines entsprechenden „Handwerkzeugs“ hinsichtlich erforderlicher arbeitsplatz- und aufgabenbezogener Qualifikationen und werden von den Ausbildungsstellen nur bedingt erfüllt.

Aus dem Blickwinkel der (Fach-)Hochschulen ist die Zusage an die Praxisstellen, beruflich relevante Fachkenntnisse quasi abrufbereit zu vermitteln, kaum noch aufrecht zu erhalten. Das Spektrum der Handlungsfelder und Arbeitsbereiche allein in der Jugendhilfe auf der Grundlage expandierender Problemlagen seiner Zielgruppen lässt eine fachliche Vertiefung des Lehrstoffs nur noch unvollständig zu. Zudem haben sich nicht nur die materiellen Voraussetzungen für ein Studium verändert, auch die Rahmenbedingungen des Studiums selbst unterliegen bildungs- und hochschulpolitischen Anforderungen, die sich zum Teil in verschulden Studiengängen widerspiegeln. Fachhochschulen für Soziale Arbeit sind mit einem hohen Erwartungsdruck hinsichtlich ihres „outputs“ konfrontiert, der sie neben der Europäisierung des Studiums (Bachelor, Master) zunehmend in eine Wettbewerbssituation mit ähnlichen Ausbildungsstellen drängt. Darunter leidet wiederum die Qualität der handlungsorientierten Lehre, die eine dezidierte Vorbereitung auf das praktische berufliche Handeln im Rahmen eines modernen Professionalitätsverständnisses unter diesen Bedingungen kaum zulässt.

Aufgaben

Die Diskrepanzen zwischen ausbildungsbezogenen Unzulänglichkeiten und beruflichen Erfordernissen sind strukturell und nicht allein dem Bereich der Sozialen Arbeit anzulasten. In Erkenntnis dieser Rahmenbedingungen, insbesondere in der anfänglichen Berufspraxis, rückt die Bedeutung der schriftlichen Arbeit der Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter ins Zentrum ihrer zahlreichen Aufgabenfelder. Das Verfassen von Schriftsätzen, Berichten, gut-