

Soziale Qualität: Ein Massstab für soziale Dienstleistungen

Themenfeld 5: Klientinnen und Klienten

René Rüegg

Die Frage der Wirkung, Qualität und Steuerung sozialer Dienstleistungen beschäftigt nicht nur die Organisationen bei Alltagsentscheidungen, sondern auch die Expertinnen und Experten der Wirtschaft und der Sozialwissenschaft. Die Vorstellung evidenzbasierter Steuerung sowohl in Organisationen als auch vonseiten der Geldgebenden führte zu einem regelrechten Trend fundierter Wirkungsanalysen (Kehl et al. 2018, S. 279). Die auf Makro- oder Mesebene zur Verfügung stehenden Ressourcen sollen mit möglichst grossem Effekt optimal eingesetzt werden. «Bessere», wirkungsvollere Lösungen sozialer Probleme sollen gegenüber weniger guten oder gar schädlichen Angeboten bevorzugt werden. Wegen knapper werdenden Ressourcen aber auch als verstärkter Schutz vor Missbrauch und Misswirtschaft können sich die Stakeholder sozialer Dienstleistungen nicht mehr nur auf die karitative Werte einer Organisation verlassen.

Obwohl ein hoher Konsens zum Bedarf der Wirkungsmessung besteht, fehlt jedoch die fachliche Debatte darüber, wie das «Soziale» sozialer Dienstleistungen eigentlich gemessen werden kann und welche gesellschaftlichen Ziele dahinter verborgen sind. Viele Ansätze von Stiftungen und NGOs wurden zunächst für den Eigengebrauch einwickelt und beschränken sich auf wenige, von den Stakeholdern ausgewählte Kriterien. Diese situativ angepassten Analysen ermöglichen zwar eine an die Rahmenbedingungen angepasste und schlanke Vorgehensweise, doch die Vergleichbarkeit leidet und mögliche Nebenwirkungen werden ausgeklammert. Ein gesellschaftstheoretisch begründeter Ansatz, aus dem gesellschaftlich relevante Kriterien und Indikatoren abgeleitet werden können und damit eine breite Abbildung sozialer Wirkungen ermöglicht, steht bis heute noch aus (Kehl et al. 2018, S. 293; Schober und Then 2015, S. 225).

Im geplanten Beitrag wird mit Hilfe der Theorie Sozialer Qualität (Beck et al. 1997; van der Maesen und Walker 2012) ein theoretisch begründetes Modell vorgestellt, das die sozialen Wirkungen sozialer Dienstleistungen in der Breite zu erfassen vermag. Die Theorie beschreibt «das Soziale» anhand vier fundamentalen sich Bedingungen, die für die Entfaltung von sozialen Beziehungen und gesellschaftlichen Prozessen grundlegend sind: sozioökonomische Sicherheit, sozialer Zusammenhalt, soziale Inklusion und soziales Empowerment. Der Wert der Theorie sozialer Qualität besteht darin, dass nicht nur die Breite des sozialen Lebens beleuchtet wird, sondern auch die Spannungen zwischen den vier Bedingungen explizit benannt werden. Beispielsweise kann ein Übermass an sozialer Inklusion auf die einzelnen Handlungskapazitäten einschränkend wirken. Des Weiteren lassen sich die vier Felder mit den vier Werten Gerechtigkeit, Solidarität, Gleichwertigkeit und Menschenwürde verbinden (van der Maesen und Walker 2012, S. 65) und nehmen damit Bezug zu den ethischen Dimensionen des sozialen Lebens.

Um das theoretische Model für die Praxis nutzbar zu machen, hat die Berner Fachhochschule die auf der gesellschaftlichen Makroebene angesiedelten Kriterien (van der Maesen und Walker 2015, S. 44–49) für die Wirkungsmessung sozialer Dienstleistungen übersetzt. Im Beitrag wird die mithilfe einer umfassenden Literaturrecherche durchgeführte und praxisgerechte Übersetzung vorgestellt und mögliche Anwendungen diskutiert.

1. Literaturverzeichnis

- Beck, W., van der Maesen, L. & Walker, A. (Hrsg.). (1997). *The Social Quality of Europe*. The Hague: Kluwer International.
- Kehl, K., Then, V., Rauscher, O. & Schober, C. (2018). Wirkung und Wirkungsmessung von Innovationen in Organisationen des Sozialwesens. In J. Eurich, M. Glatz-Schmallegger & A. Parpan-Blaser (Hrsg.), *Gestaltung von Innovationen in Organisationen des Sozialwesens* (S. 275–296). Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Schober, C. & Then, V. (Hrsg.). (2015). *Praxishandbuch Social Return on Investment. Wirkung sozialer Investitionen messen*. Stuttgart: Schäffer-Poeschel Verlag.
- van der Maesen, L. & Walker, A. (Hrsg.). (2012). *Social quality. From theory to indicators*. Houndmills, Basingstoke, Hampshire: Palgrave Macmillan.
- van der Maesen, L. & Walker, A. (2015). Indicators of Social Quality. Outcomes of the European Scientific Network. In K. Lin & P. Herrmann (Hrsg.), *Social Quality Theory. A new perspective on social development* (S. 39–50). New York: Berghahn.