

**20  
years  
FICE  
Europe**



# Contents

- 1. Introduction**  
Gitta Griffioen - President FICE Europe Network
  
- 2. Memories and congratulations for the anniversary**  
Thomas Mächler  
Robert Soisson  
Anton Tobé  
Dashenka Krалеva  
International Federation of Educative Communities - Africa  
Hermann Radler - President FICE International
  
- 3. 20 years FICE-Europe - History and Present**
  - 3.1. Notes on the Foundation of FICE Europe in 1997** - Wolfgang Trede
  - 3.2. 20 Years of FICE Europe – An overview of activities organized by us and our partners** - Roland Stübi
  - 3.3. FICE Europe Anniversary 1997-2017 and “An example of Good Practice”**  
**FICE Serbia – 15 years with FICE Europe Family** - Zeljka Burgund
  - 3.4. The campaign “Opening Doors Phase II”** - Olgica Cekic
  - 3.5. Conference “quality of alternative care for children and youth in europe: the past, the present, the future ”** - Hermann Radler - Vice President FICE Europe Network and President FICE International
  
- 4. Quality in professional work - insights**
  - 4.1. Introduction** - Dashenka Krалеva
  - 4.2. Managing quality as a concept in management and social work** – Rossitsa Simeonova
  - 4.3. Quality assessment model in residential type social services for children, based on studying the implementation of their rights** – Dashenka Krалеva
  - 4.4. EVAS: An International Instrument for Quality Assurance in Youth and Child Care** - Michael Macsenaere
  
- 5. The importance of networks from the perspective of FICE International** - Hermann Radler - President FICE International
  
- 6. The authors**
  
- 7. Next events**  
Congress FICE International in Israel 2019  
Conference FICE Europe Network in the Netherlands 2019



**20 YEARS FICE EUROPE**  
**20 JAHRE FICE EUROPA**

## **20 years FICE Europe**

This book is edited by Dashenka Kraleva and Roland Stübi

# 1. Introduction

*Dear colleagues,*

Almost 70 years ago (1948) FICE International started in Trogen, Switzerland. After World-war II, a lot of children in Europe lost their families and/or homes and lived their lives in institutions. To work on the quality of the living in institutions, FICE International worked together with a lot of European countries and started the discussion and exchange of knowledge about the circumstances of the children, with a focus on making a better life and future for them. This goal did not change all over the years. There will always be vulnerable children that need the special attention and care out of home. FICE is focused on the situation of children that cannot live with their biological families at home for a short or longer period of time. In this focus the important change was the awareness that the best place for a child is to live in a family or family like/based settings. This position has been strongly highlighted in Quality4Children Standards, to which creation FICE has significantly contributed. Quality4Children Standards aim to improve care of children and young people living in alternative care situations in Europe, and to ensure that their rights are fully respected.

The network of FICE International developed to an intercontinental network over the years. US, Canada, Africa, South America, Asia and Australia stepped into the network.

In Europe FICE developed to a strong network where more and more countries participated. On European level there was the possibility to make use of European funds. In 1997 FICE Europe was installed in Paris, as a platform for European countries of FICE International. The main reason: to work on the European level on the topics for vulnerable children and youngsters.

A few years ago also an African platform was installed.

FICE Inter became more and more the intercontinental umbrella organization.

FICE Europe has been building up a lot of contacts with European countries and members. In 2017 14 European countries are member of FICE Europe.

There were several projects with FICE Europe countries, in a changing composition working together for making a better care for children and youngsters.

FICE Europe works together with Eurochild, Unicef, SOS Children villages, International Foster Care Organization, Ensact, Celsis and European Social Network.

Lots of professionals gave their best knowledge and experience to create an interesting and meaningful network. It comes together in the FICE International Conferences, every three year; the last three ones - respectively in South Africa, Switzerland and Austria; and the next one - in Israel in 2019.

In 2015 the statutes, vision, mission were actualized, the name of FICE Europe became FICE Europe Network, the website was renewed. And the headquarter is replaced to Vienna in Austria.

FICE Europe Network currently:

1. works to increase its membership in more European countries,
- 2 is a member of the Steering Committee of the Opening Doors Campaign,
3. works to develop standards for careleavers



## 20 YEARS FICE EUROPE 20 JAHRE FICE EUROPA

4. gathers good examples of social work together with Ensact.

There are also new initiatives for projects with an European subsidy FICE Special attention at present is given to the situation of unaccompanied minors and careleavers across Europe. Participation of children and youngsters is also in a focus of all projects and activities.

Europe Network strives to develop as a facilitating organization for exchange, sharing and developing of knowledge and experience in the field of vulnerable children. The special value of FICE Europe Network is the knowhow about children in out of home care. That is where FICE Europe Network stands for.

I want to thank all people, members and partner organizations, that offered a lot of energy and professionalism to FICE Europe in the last 20 years. Therefore FICE Europe Network is ready and capable to make next steps in the support of vulnerable children and youngsters in Europe.

FICE Europe Network is now at the age of 20 years, good to celebrate. We made the choice to organize a conference and a Youth exchange in Hungary. Thanks to DIRECTORATE-GENERAL FOR SOCIAL AFFAIRS AND CHILD PROTECTION Hungary, FICE Hungary, NENESZ Hungary, FICE Austria, FICE Croatia and FICE Switzerland for the investment in organizing the conference in Esztergom. They put in a lot of effort.

In the name of the board of FICE Europe Network I wish you all a good and fruitful conference.

*Gitta Griffioen*  
*President FICE Europe Network*

## 2. Memories and congratulations for the anniversary

### 20 YEARS OF FICE EUROPE – HAPPY BIRTHDAY!

*By Thomas Mächler*

“Time flies!” I’m tempted to write: FICE is no longer a teenager! I vividly remember the discussions and the scepticism, in part, preceding the founding of FICE Europe. Since the foundation of FICE International the European countries had been its backbone. Critics were concerned that an independent FICE Europe would not only drain financial resources from FICE International, but that key human resources would move to FICE Europe depleting the pool of valuable experts available to FICE International. Exactly the opposite has occurred: FICE Europe can be considered the driving force for further internationalisation. In addition to networking and exchange activities it has done highly valuable development work, particularly in the countries of Southeast Europe, and has thus also done groundwork leading to new non-European countries joining FICE International. Therefore my heartfelt congratulations and best wishes on this anniversary – most of all, may the commitment to the rights of children and adolescents growing up outside their families never slacken, but continue to bear fruit.

### 20 YEARS FICE-EUROPE

*By Robert Soisson*

When in 1984, the US withdraw from UNESCO, the UN-Organisation had to reorganise its finances. Many international NGOs like FICE got a small amount of money to finance their activities. Ironically, I was elected in this very year 1984 as treasurer of FICE in Marseille. So FICE was obliged to find money elsewhere because the small reserve on our bank account vanished rapidly.

Years later, more and more programs were developed by different directorates within the EU administration to support activities of international NGOs. As social policy was not – and still is not – a matter of competence for the EU, it was difficult for FICE to find suitable programmes.

Some FICE-sections were not only busy in the field of social care, but also in the field of disability, trying to find ways for the educational, professional and social integration for children and grownups with disabilities. We tried to get access to EU-programs covering this area of work

Of course, there were many obstacles: FICE as an international organisation with non-EU members was not allowed to submit for grants. The application procedure was very difficult (much paperwork) and if you were eligible, you had to find several partner organisations within EU-countries. The Daniel Vidaud came up with the idea to create CERFFICE (FICE European Centre for Research and Training).

We succeeded in get some funding for several projects, one of the first being the Ljubljana-Seminar on refugee children, which had partly to take place in the border town of Nova Gorica.

EU-funding always covers only part of the total costs of a project. So, we had to make budgets including our own (voluntary) work. Beneath the extensive application forms, we had to make even more extensive reports on the outcomes of our projects. Much « invisible » work!

In 1997, CERFFICE was rebaptized in FICE-Europe, because now almost all the sections found the idea



## 20 YEARS FICE EUROPE 20 JAHRE FICE EUROPA

of a European branch of FICE useful. We succeeded in organising several big European meetings and congresses with EU-funding. Among those were the congresses in Luxembourg on inclusion, on children's rights in school, on juvenile delinquency and in alternative forms of coping with young offenders. Other meetings took place in Manchester, Brussels, Paris and so on.

I hope that FICE-Europe will continue to work and bring my best wishes to the birthday celebration

### **FICE EUROPE... SOME MEMORIES**

*By Anton Tobe*

I still remember the CF (Federal Council) meeting in Frankfurt in 1998. In addition to the usual agenda, there was a brainstorm agenda point, namely the discussion about the creation of FICE Europe. For years it was spoken to come to a FICE section for Europe. The most important reason for this was to be eligible for financial support from the EU funds. A legal person consisting of European countries alone, including many EU members, made a lot more opportunities for project support. When discussing the draft statutes it was made clear that it should be a so-called paper legal entity. FICE Europe should not become a competitor of FICE International. But, what was it about: at FICE International, it was especially in the late nineties that there were European members only supplemented with the United States, India and candidate Morocco!

At that time, there was already bilateral cooperation between FICE countries in Europe. A well-known example was the so-called Alpen Rhein platform. The members from Switzerland, Germany, Slovenia (very active at that time!) and the Netherlands organized conferences and projects on important themes.

From 2000, Switzerland and the Netherlands organized, in close cooperation with the region, the Southeast Europe dialogue for young people and professional workers in youth care, which in the early years meant a positive breakthrough in relations between the social workers of the former states of Yugoslavia after the war. With the support of funds, the FICE South-Eastern Europe section was established and after that we could realize many projects in Bosnia and Herzegovina, Serbia, Croatia, Macedonia and Montenegro (<http://www.davidlane.org/fice/english/tobe%20synopsis.htm>).

Initially, FICE Europe came up with some efforts. It was about projects, for content, but within FICE International there were members who considered network development more important.

Elsewhere in this edition are mentioned the later effects of FICE Europe as well as the establishment of other continental sections.

Now, after 20 years of FICE Europe, we can say that this organization has found its way and can make a significant contribution to further network development and exchange of expertise on a European level!

### **ALL THE BEST, FICE-EUROPE**

*By Dashenka Kraveva*

Honorary President of FICE-International

Dear FICE-Europa Members,

I wish us in the Network of FICE-Europe lot of power and success in our work. During the six years (2010 - 2016) of my presidency of FICE-International, FICE-Europa has played one important role for development in the field of childcare. The partnerships with other FICE-Networks are and will be of great importance in the future for providing more possibilities for the children on those continents, where FICE-organizations are located.

All the best, FICE-Europe Network!



## **MESSAGE FROM FICE AFRICA ON THE OCCASION OF THE 20TH ANNIVERSARY OF FICE EUROPE**

*International Federation of Educative Communities – Africa*

As FICE Europe celebrates its 20th anniversary, FICE Africa takes pride in drawing lessons from the experience, strength and contribution of FICE Europe to help the vulnerable children and families of the European continent. Following the example of FICE Europe, FICE Africa held its first formal meeting in 2014 – to begin a networked response to children's issues in Africa. In the past three years South Africa, Zambia, Kenya, Lesotho and Ethiopia have worked to ensure that their national FICE chapters are recognized by FICE International, creating the foundation for a continental network fashioned on the example of that of FICE Europe.

On the occasion of the 20th anniversary of FICE Europe, we therefore warmly acknowledge the contribution of FICE Europe, not only to the children of Europe, but through inspiration and example, to the children of our beloved and challenged continent, Africa. The support of FICE Europe and the contribution made to Africa forms part of the history of the development of FICE Africa, and at this auspicious moment in time we wish to heartily thank FICE Europe and its members for this support and inspiration. FICE Africa looks forward to a time when we will be able

to extend to FICE Europe an invitation to our 20th anniversary celebrations!

At the point that FICE Europe celebrates two decades of existence, the exchange of experiences and creation of ideas remains essential for both the European and African FICE networks as the challenges facing children continue to rise in number and complexity. We are pleased to note that FICE Africa is committed to the training, development and professionalization of Child and Youth Care Workers in Africa. FICE Africa recognises the difficult work ahead and calls for global partnerships in responding to this need. Globally, the vulnerability of the human race is on the increase, as is the suffering experienced by our children. It is time for the Global Community to recognise that the answer to the challenges of the world's children is found in the collective responses – as exemplified by FICE Europe. FICE Africa therefore warmly congratulates FICE Europe for the work done over the past two decades to promote, protect and uphold the rights of the most vulnerable of children.

## **FICE-EUROPE – A PARTNER IN THE CARE OF THE CHILDREN OF EUROPE**

*By Hermann Radler, President FICE International*

When it was created, FICE Europe made a promise: to help improving the quality of child and youth care on the continent; to fight for a better understanding and realization of children's rights; to provide professionals with a place, where they can be understood and supported by their colleagues from other countries, who are facing similar problems. Today, we can honestly say that FICE Europe continues to fight to keep this promise, realizing several activities and projects.

A big initiative, in which the European members of FICE took part, was the Quality for children project in partnership with SOS Children's Villages and IFCO. Their united efforts resulted in a set of quality standards for out-of-home care in Europe. These standards represent a strong advocacy tool, used by many professionals in the field to push national governments to make necessary improvements. They were also launched at the European Parliament in June 2007 and are available in 27 languages.



In more recent years FICE Europe has continued to connect child and youth care professionals from different countries to work together on innovations, to advocate for the better realization of children's rights, to support each other and to exchange thoughts and ideas. Working on the Europe-wide campaign "Opening Doors for Europe's Children" is one of the very important milestones for FICE Europe, realized in cooperation with other European organizations, such as Eurochild, SOS Children's Villages International, the International Foster Care Organisation (IFCO) and Hope and Homes for Children. This strong partnership was built to advocate for improving the quality of life of children and young people in, at risk of entering, or leaving institutional care across Europe and the transition to community-based care.

Furthermore, FICE Europe is a part of Ensact, Global Agenda for social work, collecting good examples of projects on how social work can promote the dignity and worth of people.

All of the above mentioned examples show the great efforts that have been done by FICE Europe to keep its promise. I would like to congratulate my colleagues from all FICE Europe national sections for their continued efforts and for never giving up on children. Special congratulations should be extended to the past and present presidents and officials of FICE Europe, who have made all these projects possible, devoting hard work and energy for this struggle. There is so much that needs to be done before we can say "We kept our promise completely", it even seems like an endless process. But we will all agree that it was worth and it will always be - to make the world a truly better place with better opportunities for children and young people. I hope that in the future FICE Europe will continue to "light the fire" of knowledge, passion, devotion, strength and courage in professionals' hearts!

## **3. 20 years FICE-Europe - History and Present**

### **3.1. Notes on the Foundation of FICE Europe in 1997**

*By Wolfgang Trede*

The professional and organizational debates within the Association Council of FICE International in the 1990's were marked by several main challenges:

- The political revolutions in the countries of Middle and Eastern Europe created a sudden demand for professional exchange and support on a very practical level. FICE was well-equipped to handle this as it was one of the few organizations having had chapters from the "Eastern bloc" since the 1950's and could thus rely on pre-existing contacts between Western and Eastern European colleagues. Some of these chapters – along with several individual personalities – got involved in the Balkan countries starting in the 1990's with the goal of supporting their colleagues in the region with implementing necessary reforms of residential care as well as youth and child care in general. This endeavor gave birth to a series of FICE conferences and a friendly and collegial network called the "Alps-Rhine Group" to further professional exchange.
- While the "International Association of Children's Communities" had broadened its operational scope not only in name ("Fédération Internationale des Communautés Educatives") by 1982, residential care



and education remained FICE's focus well into the 1990's. The topics of its international congresses during this time – those being FICE's flagship projects at the time – still revolved around residential care, its reforms, and future developments. This might have been one possible explanation for the creation of other international and European organizations around FICE and with a somewhat competitive relationship to it, such as the (operationally broader) International Forum for Child Welfare – IFCW, the International Foster Care Organisation – IFCO, or the European Scientific Association of Residential and Foster Care – EUSARF.

- As strong as the professional and human network of FICE might have been, its organization would have had to be considered rather weak. This, however, was not a new challenge but could be traced back as a structural problem to the time of its foundation: FICE did not have access to sufficient funding on the international level, and many national chapters consisted of only a few professionals who were interested in international work and “learning from others” but were unable to represent their countries appropriately and did usually not have the resources needed for permanent or at least reliable activity with the organization. Therefore, FICE was always reliant on third party sponsoring – which, for a very long time, was provided commendably by the “Pestalozzi-Kinderdorf” foundation, which also provided the General Secretariat for a long time.

On this background, and after the Milwaukee congress of 1994, two working groups “Future of FICE” and “FICE EUROPE” were created by the Association Council. Driving forces behind the Europe group were ANCE-France and IGfH from Germany. Both ANCE and IGfH were well-established national lobbying and professional organizations of their countries' respective youth and child care systems. On ANCE-France's initiative, a “Centre de Recherche et Formation de la FICE – CERF-FICE” had been founded in the early 1990's. The following statement issued at the Association Council in Vienna on October 10th 1996 by Maurice Blanchard of ANCE-France, Secretary General, represents ANCE's motivation well: At that time, ANCE was in the process of considering its interests in FICE International. ANCE was convinced of the necessity to have an efficient organizational structure on the European level in order to conduct lobbying efforts for youth and child care effectively. As IGfH's Director at the time, I was able to present additional goals: Since it was not enough to merely conduct one international congress every two years, professional exchange on the European level would have to be intensified by means of additional symposia, exchange programs, and publications. As a European branch of FICE, EU funding could be requested from in order the strengthen FICE's structures.

The idea of a FICE Europe was perceived favorably by some members of the Association Council, but rather critical by others. Its critics considered the European initiative to be an ill-intended secession and suspected that FICE Europe would soon dominate the efforts of FICE international and may lead to the latter's disengagement from issues of global and development policy importance (such as the situation of AIDS orphans in Africa). Eastern European colleagues feared a loss of solidarity resulting from the financially stronger Western European chapters uniting under FICE Europe while smaller chapters would not be able to get involved on both the European and the international level due to financial constraints.

On occasion of the assembly of the Association Council in Helsinki on May 23th 1997, I presented the concept of FICE Europe as elaborated by the Europe working group: FICE Europe should become a regional platform within FICE Inter as a distinct legal entity and become legal successor of CERF-FICE. Eligible to become members would be all national chapters of FICE within the sphere of the Council of Europe as long as they would be willing to get involved actively. The organization itself should be operated with as little overhead as possible. The main idea was to provide a European context for national activities and enable them to be supported by EU funds this way. After a new controversial discussion, the resolution passed – with 8 abstentions – was: “The CF supports the creation of FICE Europe”.

The founding itself took place in the context of the assembly of the Association Council in Erfurt on October



## 20 YEARS FICE EUROPE 20 JAHRE FICE EUROPA

10th 1997 without further commotion. The primary executive board consisted of Wolfgang Trede (President, Germany), Robert Soisson (Vice President, Luxembourg), Daniel Vidaud (Secretary General, France), and Jaroslaw Utrat-Milecki (Treasurer, Poland). Daniel Vidaud left in 1998 due to his age and was replaced as Secretary General by Onno van Praag from the Netherlands. FICE Europe was founded as an association according to French law with its seat in Paris. The annual membership fee was set to 50 ECU, with comparatively “poorer” chapters paying 25 ECU – an intentionally symbolic amount.

Until my regular retirement from FICE Europe’s executive board in 2000, the number of international congresses and meetings on the European level had increased significantly. Additionally, we were able to arrange several international internships and other placements via the “Professional Exchange Program” started by FICE Europe. Another highlight was the highly interesting book publication in 2002 on the judicial treatment of child and youth delinquency in the European comparison, documenting a well-attended congress of late 2000 in Luxembourg. Some of our events were made possible by the acquisition of EU funding. One goal we did not manage to achieve was the strengthening of lobbying on the European level, which would have made FICE Europe the strong voice of youth and child care in Europe. Also, EU funding never sufficed to create full-time organizational structures.

Even today, this seems to be common theme of FICE’s work. However, it might also be a blessing to not make one’s commitment to a high professional level and solidarity for children in need dependent on the amount of money available for these undertakings.

(Höynckh/Soisson/Trede/Will (Eds): Youth Care – Youth Punishment. Frankfurt 2002)

### **3.2. 20 Years of FICE Europe – An overview of activities organized by us and our partners**

#### **20 Years of FICE Europe – An Overview of Activities Organized by Us and Our Partners**

*By Roland Stübi*

1997 Oct 10th	Inaugural Assembly in Erfurt, Germany
1998 May 26th	1st General Assembly in Paris, France
1998 Dec 3rd/4th	Seminar in Luxembourg-Kirchberg on the topic of “Youth and Justice in Europe”
1998–2000	Organizing of multiple seminars in cooperation with other member countries; topics including “children living on the streets” (Warsaw, Poland), “Quality in Youth and Child Care” (Florence, Italy), “Youth Unemployment” (Iasi, Romania)
2000 Nov 30th–Dec 2nd	Conference in Luxembourg on “Youth Care/Youth Punishment” 1)
2000 Aug 14th–26th	Start of the project “Dialogue Southeastern Europe – Platform for Extra-Familial Care” with the Peace Camp in Balaton-Boglar – 26 children attending from Bosnia and Herzegovina (Republic Srbska and Federation) and Serbia – and a conference in Ballaton-Lelle on the topic of “Peace on the Way to the Future” with 39 attendees from Serbia, Montenegro, Bosnia and Herzegovina, Slovenia, the Netherlands, Austria, Germany, Romania, and Switzerland
2001 April	Website of FICE Europe goes online
2001 Aug 7th–18th	2nd Camp of “Dialogue Southeastern Europe” as a friendship camp with 24 young persons from facilities in Sarajevo, Bihac, Banja Luka, Novi Sad and Belgrade; 2nd conference (August 14th–18th) with 60 attendees from 10 countries, in Bihac, Bosnia and Herzegovina, on the topic of “Social and Vocational Integration – the Future of Young Persons After Institutionalized Residential Care”
2001 Aug 16th	Inaugural Assembly of the Regional Conference for Southeastern Europe with support from FICE Europe within the scope of the 2nd conference and friendship camp “Dialogue Southeastern Europe”, in Bihac
2001 Sep 13th–15th	Luxembourg-Kirchberg, international conference on “The Rights of Children Attending School”, co-organized by FICE Europe
2002 August 3rd	friendship camp and conference in Kotor, Montenegro
2002–2004	EU project “Assessments, Plans of Action, and Staff Training in Institutions for People with Disabilities” in Bulgaria
2003 August 4th	friendship camp and conference in Uzice and Zlatibor, Serbia
2004 July 5th	friendship camp and conference in Banja Luka, Bosnia and Herzegovina



## 20 YEARS FICE EUROPE 20 JAHRE FICE EUROPA

2005 August 6th	friendship camp and conference in Ohrid, Macedonia
2005 Sep 22nd	Information on and discussion of the EVAS project, an international instrument for quality assurance in youth and child care, in Alba-Julia, Romania
2006 September	Conclusion of the project "Dialogue Southeastern Europe" on occasion of the FICE International congress in Sarajevo on the topic "Building a Positive Future Despite a Childhood of Hardships!"
2006–2013	Project "Care and Punishment – Can They Co-Exist?" in cooperation with DBSH and FICE Switzerland 2)
2009 Apr 26th–29th	Co-organizing the 1st ENSACT conference in Dubrovnik on the topic of "Social Action in Europe: Different Legacies and Common Challenges?" ( <a href="http://www.ensact.com">www.ensact.com</a> )
2009 Oct 15th–17th	Experts' conference on the topic of "Social and Pedagogical Work with Juveniles in Secure Detention and in Restrained Settings" in Luxembourg 3)
2011 Apr 11th–13th	Co-organizing the 2nd ENSACT conference in Brussels on the topic of "Social Action in Europe: Sustainable Social Development and Economic Challenges"
2013 Apr 17th–19th	Co-organizing the 3rd ENSACT conference in Istanbul on the topic of "Social Action in Europe: Towards Inclusive Policies and Practice" with an own symposium on "Disability and Inclusion – From Integration to Diversity"
2013 Oct 10th	Discussion event on the development and future of FICE Europe, on occasion of the FICE International congress in Bern
2015	Start of the participation in the "International Professional Exchange Program" (PEP) of CIF Council of International Fellowship, Coordinated by FICE Switzerland ( <a href="http://www.cifinternational.com">www.cifinternational.com</a> )
2015 Oct 15th	General Assembly in Sofia with the adoption of the revised statutes and the adjusted name of FICE Europe Network
2016–2018	Partner in the project "Opening Doors Phase II Campaign"
2017 Sep 18th–19th	Conference and 20th anniversary event on the topic of "Quality of Alternative Care for Children and Youth in Europe – the Past, the Present, the Future" in Esztergom, Hungary
2019 April/May	Conference on the topic of "Sexuality in Child and Youth Care" in the Netherlands



### **3.3. FICE Europe Anniversary 1997-2017 and “An example of Good Practice”**

#### **FICE Serbia – 15 years with FICE Europe Family**

*Zeljka Burgund*

In the early nineties of the last century, the dissolution of former Yugoslavia began. All nations involved had to face the consequences of the country's breakup (human, economic, political, ethical, social, and psychological), but many other European countries were involved as well, trying to help by giving shelter and support to the many refugees who tried to run away from the war.

At that time, “FICE Jugoslavija”, which previously worked through an umbrella organization called “Union of homes for children of Jugoslavija”, ceased to exist. This organization hosted two FICE International Congresses (in Ljubljana/Slovenia in 1964 and in Banja Luka / Bosnia and Herzegovina in 1974), and used to be very active on the national level.

From the 1990's until the year 2000, the countries of former Yugoslavia were involved in war or already facing the consequences of its aftermath, trying to find a way out from tragic events which the war had brought unto them. New countries were formed, quick economic changes were made, “important issues” were solved, and all of the changes of the time affected children without parental care in one way or another. Where children had their families, people and professionals took care of them as well as the circumstances allowed... Foster care, however, was vanishing, while institutions were run over capacity. Global and European humanitarian organizations “extinguished fires” wherever possible; they helped by donating food, clothes, equipment, investments, and training for professionals who had to learn how to work with massive and difficult traumatic experiences, especially where these involved children and the youth. Similar organizations from Europe helped these professionals from the field of child protection reestablish the previously destroyed system, both with their own efforts as well as by attempting to reconnect institutions across the region.

In the year 2000, FICE Europe created the project “Dialogue of Southeast Europe”, with the idea of establishing broken links among professionals in the domain of child and youth care in the region of South East Europe (ex-YU).

The project started in Hungary, at Balaton lake, with a joint activity called “Peace Camp”, where professionals from the field of social care came together among themselves and also got to connect with children from the former Yugoslavian republics – people who, in many, were practically in war just a few years before.

This was the foundation for the reconnection of broken bonds between professionals in the field of child protection in the region. Over the next five years and from within the follow-up projects, “FICE Srbija”, “FICE Macedonia”, “FICE Bosnia and Herzegovina”, and “FICE Montenegro” were born. Active members of FICE Europe gave valuable help to these newly founded organizations during their early years, people such as as Rolf Widmer, Anton Tobé, Anne Frommann, Roland Stuebi and the organizations which they represented. Srbija hosted the regional conference of “FICE South East Europe” in 2003. On the occasion of that conference, the constitutional assembly of FICE Srbija was held. In the last 15 years, FICE Srbija tried to follow modern and innovative approaches and methodologies of working with children and youth who live in out of home settings.

We tried to recover from the bad experiences of the past as soon as possible and to lower the consequences of political and economic crises, which significantly influenced the lives of children and the professional



development of people who worked in the field of social care.

The process of rebuilding and empowering FICE Srbija was significantly helped by other European sections, especially those of Switzerland and Holland. A large number of successfully realized projects, knowledge transfers, implementation of innovative services for families and children, as well as translations of important professional literature are just some parts of FICE Srbija development in that period worth mentioning. FICE International as a world-wide network gave its special contribution towards the development of “FICE Srbija” through enabling the professionals from our country to participate in congresses, national councils, and other expert meetings. Therefore, we had many opportunities to see how experts work in Finland, Estonia, Germany, Romania, Bulgaria, Spain, Switzerland, the Netherlands, and Austria. We were able to share knowledge within this network, as well as within the region of Southeastern Europe.

Today, FICE Serbia is a network with more than 27 group members: Homes for children, centers for social work, institutes, centers for foster care and adoption, different day care centers for family and children support, safe houses, shelters... in total, we now have more than 1000 members – among those also employees and more than 2000 children and young persons.

Our mission is... to support children and families, support the development of professional competencies of employees in the field of child, youth and family protection, support the development of social services and missing programs for children and families in local communities.

The vision we are trying to achieve is... to better world for children, especially those who are growing up with the risks associated with the absence of their own families!

It would not be possible to achieve these goals, as well as all of those results, without the continuous support and help of our “sister FICE organizations” from Europe, or without the understanding from experienced managers and presidents of those organizations, who gave us support not just in the form of knowledge, literature and study visits, but also by teaching us about management, controlling, and the process of development of organizations which support and advocate for a better life of children and young people in care settings, as well as for families at risk and professionals who work with them. We are sure that this is the way to build a strong system of social protection of children, youth and families.

The news we honestly did not expect ourselves to have in “FICE Serbia” it is that we now have the honor to present to you “FICE Youth” – a group of young people who – at the time of their preparing to leave care – showed special interest in giving their own contribution towards the development of “FICE Serbia” through the promotion of their own experience and life stories which they shared with peers, their teachers. and decision makers in Serbia.

We think that we did a “good job” and achieved valuable progress.

### **3.4. The campaign “Opening Doors Phase II”**

*By Olgica Cekic*

FICE Europe is honored to be a part of the International Partnership for the campaign “Opening Doors Phase II”. The Opening Doors for Europe’s Children campaign (OD Campaign) is a joint effort of well recognized and influential international stakeholders, active in the field of protection of children and their rights. The vision of the OD Campaign is strengthening families and ending institutional care across Europe. The Campaign wants to achieve this by promoting the transition from institutional to family – based care (also



called Deinstitutionalization – DI), as well as by improving the quality of life of children and young people in, at risk of entering, or leaving institutional care.

The OD Campaign was launched at the European Parliament in Brussels in June 2013. Upon completing its first phase (2013-2015) with a reputation of the well-known and respected force for change, the Opening Doors Campaign entered in its second three-year phase in 2016. The OD Phase II is coordinated by the international partnership composed of 5 highly experienced and credible international actors: Eurochild, Hope & Homes for Children, FICE Europe, International Foster Care Organization (IFCO) and SOS Children’s Villages International. The partnership will work in cooperation with national partners from more than 15 European countries, for achieving the Campaign’s most effective impact and results.

### **3.5. Conference “quality of alternative care for children and youth in Europe: the past, the present, the future ” 18 – 19 September 2017 in Esztergom, Hungary**

*By Hermann Radler*

It has been almost 30 years since world leaders gathered to take an important decision - to provide additional protection to children’s rights, having in mind the fact that people under 18 years old need special care and support. Ever since, we have seen several positive developments in the field of child and youth care at an international level. Although, there is still a gap between those international legal or policy documents and their practical realization.

20 years ago the European platform of FICE was created - to help professionals across the European countries exchange knowledge and practices, to discuss the practical implications of children’s rights, to share ideas on how to better incorporate them in their daily work with clients and how to improve the quality of their own work. Since its creation FICE Europe has been focused on helping its member-states to better understand the principles of the CRC and to promote the high quality of the out-of-home care for children, so that all children and young people live in good conditions, are respected and protected from risks, have the chance to learn and develop their individual potential, especially those children who live in extra-familial care. Although all members of FICE Europe Network have ratified the Convention, the situation for children and young people is not the same in all of them. Several disparities are noticeable when looking at child and youth care systems of the European members of FICE. In order to combat them, member organizations have realized several activities aimed at increasing the quality of alternative care - some of them at a national level and some at a European - putting children’s rights on top of the political agenda of the EU. 20 years ago the Hungarian Child Care Law was adopted. It represents the first and very big step to better realization of children’s rights in Hungary. The law is founded on the Convention on the rights of the child and reflects its principles aiming to promote the quality of children’s services. The importance of the law hides in the fact that it is the first complete and independent legal regulation of the Hungarian child and youth care system and it created the legal basis for new social services and types of care (Racz, A., Social Exclusion in Hungary from a Child Protection Perspective, 2015). Although problems like child poverty, social exclusion of former care clients, substance abuse, etc., still persist. Much has been done in recent years by the Directorate-General for Social Affairs and Child Protection and this conference is yet another proof of their active involvement with the topic of quality of the alternative care.

Besides from the anniversaries that we are celebrating, this event aims to take look back at these past 20 years of alternative care in Europe - what developments have happened, what are their strengths and

weaknesses, what are the new emerging issues, that need to be prioritized in the political agenda in the field of child and youth care.

Quality management of the alternative care for children is in the highlight of the current event. The term “quality” is of very high importance to the field of child and youth care. The main reason for this lies in the concept of quality, which consists of a number of basic principles. One of the most important features of high quality child care services is their client-centeredness - such care is shaped according to the necessities of each child, personalized according to its situation and in accordance with its rights. What is more, it leads to the best possible outcomes for the child or young person. Another important feature of high quality child and youth care services is their continuous improvement - professionals involved in this field are flexible and possess a life-long learning attitude, they easily adapt any form of care to the child’s needs and specifics, not fitting the child into the framework of the care facility. Another characteristic of high quality child and youth care is the culture of child participation. The client is the real expert regarding the quality of the care and his/her feedback is used for its further improvement.

This conference will look at the advances that have been made in the field of alternative care in Europe in the past 20 years, presenting good practices from organizations from various countries across the continent. Four main topics make up the program, reflecting on emerging region-specific issues - leaving care, alternative care for children and youth with disabilities, drug addiction among children/youth in care and alternative care solutions for unaccompanied migrant minors. They all present common problems, faced by professionals in all European countries. This conference aims to create a mutual learning space, open to professional discussion. Knowledge is a strong weapon in the hands of a good and open-minded professional. Using it wisely we can all make a difference for the better care of the most vulnerable groups in our societies!

## **4. Quality in professional work - insights**

### **4.1. Introduction**

*By Dashenka Kraleva*

Dear Colleagues,

To build good life perspectives for children we need professional and effective work in benefit of our clients that improves their lives to the fullest extent. In the last ten years we have exchanged and developed a very good experience on the topic of quality and its improvement and that is a good base for the future, which has been committed by FICE and which will play an important role within the FICE-Europe network over the next few years.

In the legislation of the almost all European countries in the area of the childcare the quality issue has its important place. The terms as standards, quality assurance systems and various models for monitoring and improvement became a part of our professional language. In order to be able to react to this great challenge, we propose some articles on this subject.

### **4.2. Managing quality as a concept in management and social work**

By Dr. Rossitsa Simeonova

Quality management has been a leading concept in management theory and practice for the last decades. Creating and sustaining a system for managing quality in every organization is a guarantee for efficacy and effectiveness of the results achieved, for the quality of services provided and clients' satisfaction.

In social work, as a practice and helping profession, which mission is mediating and supporting people in disadvantaged situations, there is even a greater need of quality satisfaction of clients' needs, of quality services provision in the community and in residential care.

Issues concerning quality management in organizations are grounded and studied by the pioneers in this field E. Edwards Deming, Joseph Juran, Philip Crosby, Malcolm Baldrige. But their research is mainly orientated to industrial and business organizations and less to non-profit and public sectors and services. Subsequently the classic models for quality management have been adapted for the public sector as well, and for those providing services (i.e. The Baldrige Criteria for Public Organizations).

For the last two decades the issue of quality assurance is studied more intensively in the context of social work (Adams, 1998; Beck, 2001), initially in relation to evaluation, performance review and staff appraisal (Connor and Black, 1994; Phillips, Palfrey and Thomas, 1994), and more recently by justifying the 'best practice in social work' (Jones, Cooper and Ferguson, 2008) and 'excellent social work' (Adams, 1998).

### Quality in management

Our understanding of quality in social work could be derived from the general meaning of the term and its usage in the managerial theory and practice. In The Oxford dictionary 'quality' is defined as:

1. The standard of something as measured against other things of a similar kind; the degree of excellence of something.
2. A distinctive attribute or characteristic possessed by someone or something.

Thus in a broad sense '**quality**' is perceived and understood as a characteristic of an object, phenomenon or a person, by which it differs from others. At the same time the quality is understood as a positive characteristic, virtue of objects, phenomenon or persons. Another aspect of defining quality is related to its evaluation and justification/determination – in case of comparison and evaluation of objects, phenomenon or persons one could determine their value, worth, and fitness considering their purpose and usage.

Some of the most popular definitions for **quality in the managerial thought and practice** are the following "Conformance to requirements" (Philip B. Crosby, 1979).

"Fitness for use". Fitness is defined by the customer (Joseph M. Juran).

"Degree to which a set of inherent characteristics fulfills requirements." Requirement is as need or expectation (ISO 9000).

"Quality in a product or service is not what the supplier puts in. It is what the customer gets out and is willing to pay for" (Peter Drucker, 1985).

These classical definitions outline the underlying meanings of the term 'quality' in management.

The definitions provided by the American Society for Quality' are the following: "Meeting the requirements and expectations in service or product that were committed to" and "Pursuit of optimal solutions contributing to confirmed successes, fulfilling accountabilities". In technical usage, quality can have two meanings:

a. The characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs; b. A product or service free of deficiencies."

### Quality in social work

The presented managerial definitions outline an important area in understanding of quality which is partic-

ularly important in social work – *the ability of a product or service to satisfy stated or implied needs of the user/client.*

General and managerial understanding about quality are fully integrated in definitions of quality of social work, but the latter is even more focused on users/clients' needs. James (1992 in Connor, A., Black, S. 1994:125) defines quality as the 'the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy a given need'. And according to Adams (1998:15): ***“Excellent social work is a social work, which guarantees people access to high quality services which ensure their needs are met.”***

Another important aspect of understanding quality in social work, already discussed above, is the conformance to requirements, level of excellence. I.e. ***to determine the quality of social services suggests pre-existence of specific standards, requirements, with which the parameters of the service are compared. Thereby the service is being assessed for to what extent fulfills its purpose and satisfies clients' needs.***

The general understanding of quality as a totality of characteristics of a product or service are specified in management theory as those characteristics that 'make' a product or service 'of a high quality' (R.S). The most important characteristics, pointed out in the management literature of relevance to social services are as follows (Stefanov 2001: 12–13):

- Functionality – the product/service fulfills its purpose;
- Quality life-cycle – the product/service is not outdated and does not require any specific activities to be carried out when used, that will increase its cost;
- Price, value – the price is adequate in comparison to other characteristics and in comparison with a competitive product;
- Sociality – good commercial appearance, satisfaction with the design, construction, service, artistic and cultural value, good relationship with the client.

Therefore, important features of quality in social services are: functionality – the services fulfill their purpose; sociality – the services satisfy users' needs; value – services' effect on the user's needs and well-being.

### **Quality management in social work**

In order to justify the nature and the rationale of quality management, we could use the following definition: ***“Total quality management is a management approach of an organisation centred on quality, based on the participation of all its members and aiming at long term success through customer satisfaction and benefits to all members of the organisation and society.”*** (International Organization for Standardization, ISO 8402:1994)

This definition outlines the essence of quality management as well as its grounds and its benefits. Quality management is a philosophy, a concept for managing an organization, based on quality assurance of the products/services provided by the organization. Through existence of certain standards, a sequence of activities (including analysis and evaluation) and their management, high quality of the provided products/services is ensured.

In managerial literature related to quality management similar terms are used, such as quality control, quality assurance, and continuous improvement. Although related to quality management these terms are not equivalent or synonyms to it as there is a hierarchy of these terms as their emergence and use have a historical perspective. In contemporary practice the most used and the highest in the hierarchy are the terms quality management and continuous improvement.

The ground principles of quality management as a managerial concept and approach are as follows (Stefanov 2001: 36 –39):

- *Customer focus* – client satisfaction is a basic principle in the work of the organizations, implementing

quality management. Relationships with the client does not end but begin with provision of the service. A set of activities is designed for each stage of contact with the client, as of the moment when he/she is a potential client up to the ending of using the service. A permanent feedback is obtained from and provided to the user and this useful information is used for improving the services and for better planning of future activities. [ibid., p. 85].

- *Action and continuous improvement* – things are not taken for granted, continuous improvement is sought, it is important to be proactive, instead of reacting to changes; the services, processes, people and the organization are continuously improved;
- *Totality and participation* – activities towards user focus, improvement of activities at every stage of the service provision process, participation of all specialist in improvement processes (delegation of decision-making authority related to client focus);
- *A different type of leadership:*
  - The way the organization is perceived (the human factor is of the most important, buildings and equipment are means);
  - The leader understands his/her role in the organization (to attract and motivate people, to set an example);
  - The attitude towards employees and the communication with them are different – they are involved, empowered and participate in the processes – their opinion is sought in the decision-making processes, certain tasks are allocated to them, self-evaluation is encouraged;
  - Specific attitude towards the activities in the organization and the organizational culture – the aim of communication is to involve the associates and to develop a communication circle; the leader spends more time among the people; asks more questions instead of giving answers.

The rationale for implementation of quality management approach in social work organizations and its benefits could be summarized as follows:

- Increases the quality of social services provided by the organization (e.g. their functionality, value and sociality);
- The service user' satisfaction is increased;
- The organization achieves long-term success;
- As consequence of the above – added value to the society is evident.

Having in mind the characteristics of social work as a helping and mediating profession, supporting people for solving problems occurring in disadvantaged situations the outlined grounds and benefits of quality management as a managerial approach and principles are even more applicable for social work organizations.

## References

- American Society for Quality - <https://asq.org/>  
Adams, R. (1998) *Quality Social Work*. Palgrave Macmillan, London, 1998.  
Beck, R. (2008) *Personalentwicklung*.  
Connor, A., Black, S. (Eds.) (1994) *Performance Review and Quality in Social Care* London: Jessica Kingsley Publishers  
Crosby, Ph.(1979). *Quality is Free*. New York: McGraw-Hill.  
Drucker, P. (1985). *Innovation and entrepreneurship*. Harper & Row.  
Edwards Deming, W. (1986). *Out of the Crisis*. Cambridge, Mass.: Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Studies.  
<https://en.oxforddictionaries.com/definition/quality>  
[https://en.wikipedia.org/wiki/Quality\\_\(business\)](https://en.wikipedia.org/wiki/Quality_(business))  
ISO 9000 – [https://en.wikipedia.org/wiki/ISO\\_9000](https://en.wikipedia.org/wiki/ISO_9000)  
Jones, K., Cooper, B., Ferguson, H. (Eds.) (2008) *Best Practice in Social Work*. Palgrave Macmillan  
Phillips, C., Palfrey, C., Thomas, P. (1994) *Evaluating Health and Social Care.*, London: The Macmillan Press



Pfeifer, T. (2002) Quality Management: Strategies, Methods, Techniques. Munich: Carl Hanser Verlag  
Stefanov, N. (2001) Quality Management. Sofia (In Bulgarian)  
The Baldrige Criteria for Public Organizations. Self-assessment Work Book. (2007) Benchmarking Ltd. Finland  
Total quality management – [https://en.wikipedia.org/wiki/Total\\_quality\\_management](https://en.wikipedia.org/wiki/Total_quality_management)

### 4.3. Quality assessment model in residential type social services for children, based on studying the implementation of their rights

*By Dashenka Krалеva*

**Abstract:** The article is focused on the following aspects of the presented topic: quality of social work – approaches and definitions; management and assessment of the quality of social services –; approaches for quality assurance of social services for youth in residential care – common characteristics; model for assessment of quality of social services for youth based on UN Convention on the Rights of the Child.

**Key words:** quality management, quality assessment, quality assurance, social services, youth, residential care, UN Convention on the Rights of the Child

25 years ago the world has promised to the children: everything possible will be done for protecting and implementation of their rights to survival and development, to studying and growing up, their voice to be heard and to reach their full potential (Convention of the rights of the child, **Activating a promise, Introduction**, [http://www.unicef.org/crc/index\\_30160](http://www.unicef.org/crc/index_30160)). Adopting the Convention of the rights of the child by the UN Member States on 20 November 1989 started the putting of this important international document at the foundation of policies and legislation, connected with the child protection, in the countries which had ratified the Convention. All EU Member States, including Bulgaria, plan and develop the standards for providing of social services for children, having in mind this international political document. Art. 2 of the Child Protection Act (New - SG, ed. 36 from 2003 ) states that „The State protects and guarantees the basic rights of the child in all spheres of public life for all child groups according to the age, social status, physical, health and mental condition by providing to everyone proper economical, social and cultural environment, education, freedom of thought and security.“ (Child Protection Act, <http://www.lex.bg/laws/ldoc/2134925825>).

Guaranteeing the possibilities for realization of child rights however, especially of those, raised out of the family environment, in residential services is connected with implementing requirements for high quality of these services. In hierarchy of quality concepts, improving the quality is the most comprehensive process (Simeonova R., Krалеva D., Management and assessment of quality in the residential social services for children – intercultural perspectives, presentation, Hamburg, 2016), which characterizes each service, including social ones. The quality management and its provision are a system of procedures and activities which are aimed at improving the effects for the clients. Controlling the quality is a process of comparing the implementation of procedures and activities with standards, which can be done during the realization of the procedure. Assessing the quality is a part of all abovementioned concepts. It will be in the center of our interest.

Elaboration of a quality assessment model in residential type social services for children, based on practical implementation of basic rights, included in the Convention on the rights of the child is a result from using a inter-cultural approach to the quality of social services. It gives the opportunity to find the “practical quality” of the service, mirror-like reflecting over the well-being of clients, their children and families. Including all participants in the process of service provision: children, family members, working professionals, in the service, as well as its manager, gives hope for checking the current state of the quality in the service and a

possibility for analyzing different points of view of the participants in the process of its provision.

### **Main approaches and starting points, connected with the quality in social work**

Main terms, used in description of the model are connected with the main characteristics of quality, the quality specifics of social service and in particular those for children, as well as with the processes of its improvement, management, control and assessment.

The clients of social services and mainly those for children, are people with problems of not meeting their needs because of different reasons: poverty, lack of social abilities for meeting live situations, problems in physical and mental development, etc. This makes them especially vulnerable and places their wellbeing at risk and violates their basic rights, such as: right to family, education, non-discrimination, etc. The goal of social work in the social services is to provide people with support, leading to independence and equal chances, i.e. to the realization of their rights. Evaluation and measurement of quality in this aspect of social work is a process through which we will seek the effectiveness of the service, via the prism of rights implementation. Tightening the focus over the residential type social services for children will give the opportunity from one side for better specification of the model, but on the other side will describe its main areas of evaluation and instrumentation, which after some adaptation can be used in other social services for children as well as in other countries with another economical and cultural context.

Having this in mind we will use the definition for social services, given in the Social assistance act (SAA), namely art. 16(Am. – SG, ed. 120 from 2002 , ed. 15 from 2010, ed.8 from 2016), (Child Protection Act, <http://www.lex.bg/laws/ldoc/2134925825>).

Social services are activities supporting persons for social inclusion and independent life, which are based on social work and are provided in the community and in specialized institutions. (Social Assistance Act, [http://www.asp.government.bg/ASP\\_Files/zsp.doc](http://www.asp.government.bg/ASP_Files/zsp.doc)), as well as stating in art. 36.(2) from the Implementing Regulation of the SAA(of residential type social services namely as community services (Implementing Regulation of the SAA, [http://www.asp.government.bg/ASP\\_Client/ClientServlet?cmd=add\\_content&lng=1&sectid=13&s1=15&selid=15](http://www.asp.government.bg/ASP_Client/ClientServlet?cmd=add_content&lng=1&sectid=13&s1=15&selid=15)).

The model which will call “Quality for rights“ is for and will be tested in the Family-type placement center (FTPC). Because the testing of its feasibility will be in Bulgaria we assume that in such a center children from 7 to 18 are placed who temporarily can not live with their native families and need a full day care.

Clarification of these main starting points leads to a discussion question: why it is necessary to manage and to evaluate the quality of social services for children at all? Isn't it a bureaucratic approach what are the advantages and disadvantages in evaluation of social work? Until where social service is a question of emotions and empathy and up to where standards are needed? The good system for providing of quality service from every provider, should be functioning so smoothly for the staff so that the client should not feel the bureaucracy but should feel safe and with protected rights. The “Quality for rights” model gives such feedback because it is interested mainly from the wellbeing of the client and shows exactly these cracks in the quality provision system of the provider, which if filled, the effect of satisfying the needs of the client will rise.

### **Model of quality assessment of residential type social services for children “Quality for rights”.**

The model is created in 2016 and is presented for the first time on the international scientific conference „Quality characteristics of education and social work – European perspectives“, organized by University of Hamburg and partners, from 21 to 23 April 2016. The idea for the model starts as a result of long-term practice of the author in direct work with children in residential groups and her professional development as a supervisor in residential services for children.

The model will be developed further and changed according to the results during its implementation and the feedback for its feasibility by the participants in the provision and usage of the social service of FTPC.

Reasons for emerging: the need for constant improvement of FTPC quality, reviewed as a implementation of the child rights in a higher extent; using the Convention on the rights of the child as a basis for political documents in the European Union; connecting the Quality standards of social services with the implementation of the client's rights; because the Convention can be translated of the everyday life in FTPC or other residential service; because the assessment of rights implementation is an assessment of reaching the goal of the social service, namely "Social services for children should provide protection of the child rights" (Art. 43-54) (Convention of the rights of the child, **Activating a promise, Introduction**, [http://www.unicef.org/crc/index\\_30160](http://www.unicef.org/crc/index_30160)).

The structure of the model for quality assessment consists of following elements: assessment areas, assessment process via using instruments, analysis and suggestions to the provider. The model can be used not only by a side evaluator but also for self assessment for inside audit and suggestions for improving the quality service.

The assessor uses a Methodology for implementing the model, in which according to the criteria, defined by the aim of the service and the age of placed children, picks up four to six basic rights from the Convention on the rights of the child, for example: right to healthcare, right to education, right to association and participation, right of the child to live in a family, etc.

The assessor evaluates following **areas**:

**1. Documentation**, elaborated in the service: regulations, procedures, documents, connected with the direct work with children etc. by using the so called in the model "Studying of an exact right" approach. For example, if we review an example with the right of the child to education, questions are created to be answered:

**Questions for finding out:** it is reviewed if this right is mentioned in the service documentation; are there formulated goals, expected results or planned activities connected with the exact right?

- *Is there and Individual work plan for the client?*
- *What is the place of the right to education in this plan?*
- *What procedures for choosing a school are envisaged in the service methodology?*
- *etc.*

**Questions about the way of formulation:**

- *How are texts in the documentation formulated:generally or specifically?*

**Questions for frequency:**

- *How frequently the activities with the child in connection to this right are planned?*
- *How frequently the activities, implemented by the staff in connection with the right to education are planned?*
- *How frequently new activities, connected to this right, are planned?*
- *How frequently the education theme is present during the staff meetings?*

## **2. The Process (Management and everyday work)**

**Implementing the right in FTPC routine.**

**Questions, asked to the children:**

- Do they know the Convention on the rights of the child?
- Are they acquainted with this right?

**Questions, connected with understanding the right (Questions to children):**

- What do you understand under Right to education?
- To whom do you speak about your education and future?
- Did you know your school beforehand?
- Do you have your schoolbag, schoolbooks, place to study?

...



**Questions to child family members:**

- Questions connected with the knowing the right;
- Questions, connected with understanding the right;
- Questions connected with implementing the right in service routine.

The same groups of questions are asked to the professionals working in the service and to the manager.

**3. The third research area is the satisfaction from the service results:**

**It is of utmost importance to find the practical results from realization/non-realisation of the exact child right. In connection to this area of evaluation, the questions, asked to the abovementioned groups of respondents, are grouped in the following way:**

- Questions, connected with the satisfaction from the service;
- Questions, connected with planning the future.

After implementing the results from evaluating the exact right very important stage from realization of the model is pointing out the achievements and critical points in implementing the right. In the prepared report for the assessment proposals can be made for improving the quality of the service.

The “Quality for Rights” model is aimed at realizing the intercultural approach to the quality evaluation. In adapting the questionnaires to a goal of the service, child age and national context, it could be used for every residential type child service. Its implementation in service practice in Bulgaria will show if it is viable and giving good results. Based on the research results, it will be altered to more reliable and practical results. The quality, even still understood only as meeting the standards is an important part from the social work and it is necessary to use flexible models for its evaluation so that we have changes that are client-friendly- to families and children at risk. “

**References:**

Child Protection Act, <http://www.lex.bg/laws/ldoc/2134925825>, (reviewed on 4.05.2016)

Social Assistance Act, [http://www.asp.government.bg/ASP\\_Files/zsp.doc](http://www.asp.government.bg/ASP_Files/zsp.doc), (reviewed on 4.05.2016)

Implementing regulation to the Social Assistance Act, [http://www.asp.government.bg/ASP\\_Client/Client-Servlet?cmd=add\\_content&lng=1&sectid=13&s1=15&selid=15](http://www.asp.government.bg/ASP_Client/Client-Servlet?cmd=add_content&lng=1&sectid=13&s1=15&selid=15), (reviewed on 4.05.2016)

Simeonova R., Krалеva D., Management and assessment of quality in the residential social services for children – intercultural perspectives, presentation, Hamburg, 2016

Convention of the rights of the child, **Activating a promise, Introduction**, [http://www.unicef.org/crc/index\\_30160](http://www.unicef.org/crc/index_30160)(reviewed on 4.05.2016)

## **4.4. EVAS: An International Instrument for Quality Assurance in Youth and Child Care**

*Prof. Dr. rer. nat. habil. Michael Macsenaere*

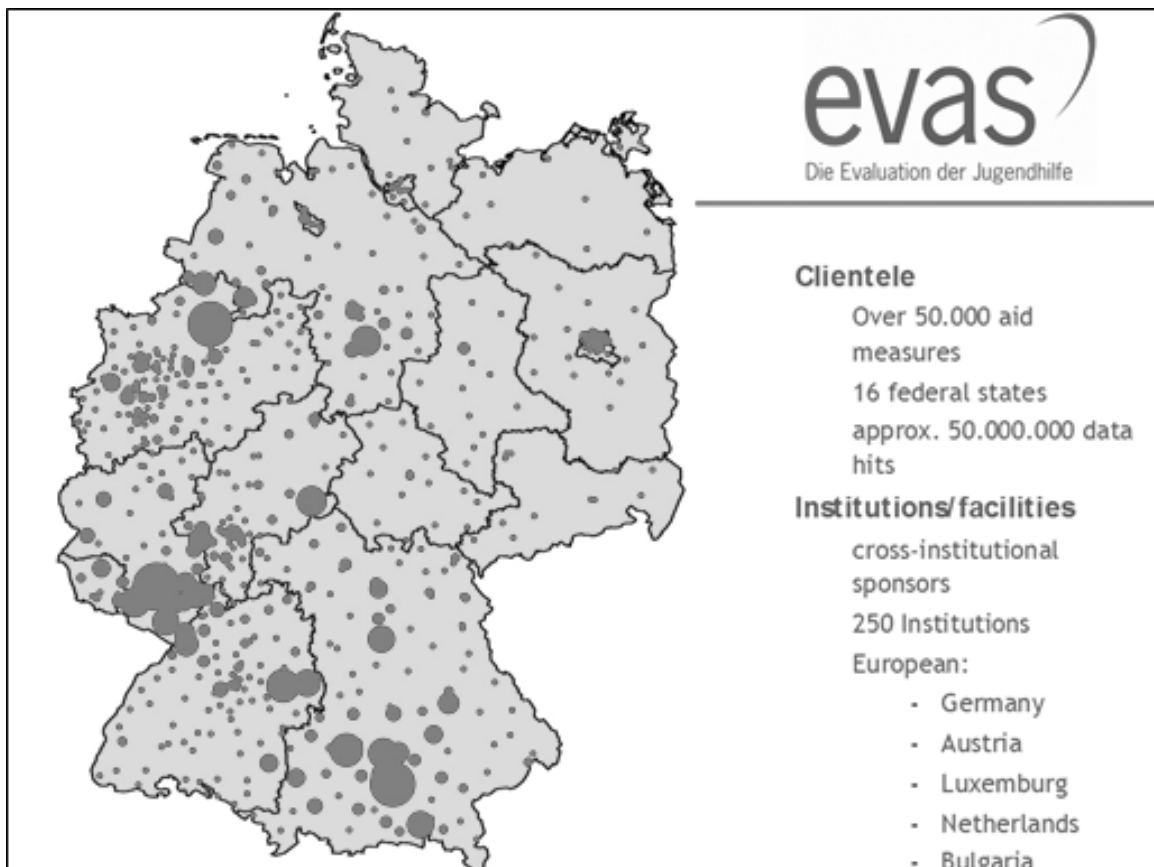
Almost one million young persons per year make use of educational assistance in Germany, which is provided by a broad range of services covering different levels of intensity, starting with child guidance counselling and including ambulant services, and even including (semi-) residential care. Structures, processes and results of these interventions will inevitably vary depending on the specific kind of intervention but also according to the region and even the institution the intervention is taking place in (Donabedian, 1980). Using the whole of Europe as context, these disparities appear to be even more drastic.

How is it possible to make sense of these differences?

And how can I, in my institution, determine how our structural and process quality compares to other institutions and which results we can achieve with it?

And how can this information become a part of our institution's quality assurance and thus contribute to an improved child and youth care?

Twenty years ago, these questions led practitioners and scientists to combine their efforts in order to uncover those differences and learn from them with the goal of improving child and youth care. In 1995, an interdisciplinary task force was founded to develop instruments that would enable child and youth care institutions and youth welfare offices alike to gain a comparative overview based on a unified and systematic evaluation, so that this overview may then serve as a foundation for future quality development efforts. After analyzing youth and child care studies with a focus on quality of results (such as the Study of Youth and Child Care Effects / Jugendhilfe-Effekte-Studie – JES) (Schmidt et al., 2002), instruments were designed, containing the items best suited from content-related and test-theoretical perspectives. After multiple pre-tests, the final result was a four-page document with instruments which can be implemented by practitioners effortlessly. EVAS started in the year 1999 in Bavaria and could soon after be found in use in all regions of Germany (Macsenaere & Knab, 2004). Today, EVAS is the largest-scale evaluation of youth and child care services in German-speaking countries, totaling 50,000 interventions from 250 institutions across all 16 German states as well as Austria and Luxembourg. In spite of its wide-range distribution, EVAS is constantly seeing further development and updates, overseen by a work group monitoring its progression several times per year and many interested practitioners – a prominent example being Gerd Schemenau (former Secretary General of FICE Europa), who was a member of this group for several years.



*How effective and efficient is youth and child care?*

As per the data elicited using EVAS, an average of approximately 70 % of interventions succeed in spite of difficult initial situations. Depending on the specific situation, mode of intervention, region, and institution, however, results can vary significantly. Further cost-benefit analyses (Hermsen, Roos & Zinkl, 2007) show that youth and child care is not only effective but also efficient, with a cost-benefit relation of between 1:3 and 1:10 depending on the kind of intervention. This means that every euro invested into these care services will provide an economic long-term return of about 3 to 10 euros to society, making youth and child care an economically sensible investment.

*Which effect factors are significant to youth and child care?*

Apart from these results on efficacy and efficiency, EVAS can also provide the institutions involved with insight into which influence or effect factors are significant for their success (Macsenaeere & Esser, 2015). With regards to the institutions, some of these factors are:

- Participation in the sense of a high-threshold, active involvement of young persons leads to higher effects. According to Esser (2010), participation has, fortunately, seen a gradual increase over the past 60 years.
- Cooperation happens whenever young persons are not only marginally involved but also get to influence aspects of the intervention themselves. It has proven to be the most influential effect factor. In turn, whenever there is no cooperativeness on the client's side, failure becomes highly likely. Educational assistance should thus never see itself as merely performing "repairs", but rather as helping its clients help themselves in an active fashion.
- The intervention's duration correlates significantly with its results: (semi-)residential assistance reaches a high level of effectiveness after about 2 years, with highest effect sizes after approximately 3 years.
- Interventions with professionally grounded parental involvement are less often cancelled and show higher effects (Arnold & Macsenaeere, 2015). Its highest effects can be seen with regards to the young person's resources and school performance. All kinds of interventions profit from it.
- Case-specific effect-controlled control: after only 6 months it is reliably possible to predict the further development; if the intervention has shown a positive progression up to this point, it is likely that this trend will continue. If the effects are negative (even to a small extent) after the first 6 months, a further decline is likely. Therefore, critical developments have to be recognized early on in order to come up with individualized solutions to counteract them.

Additionally, the following effect factors have been empirically confirmed (Macsenaeere & Esser, 2015): quality of relationships, caregiver, personality and qualification of the professional, consideration of previous life experience, quality of the institution's structures and processes, resource-oriented services, social learning and education, trauma pedagogy (Weiß, Kessler & Gahleitner, 2016), aftercare, and vocational orientation.

*How can EVAS be used to the advantage of an institution?*

The above-mentioned results for residential education are made possible by the inter-institutional aggregation of individual cases. In addition, the participating institutions have an interest in using the evaluation procedure for the concrete pedagogical work within the institution. An institutional manager of the "Schotterner Sozialdienste" (Schotten social services) describes this using an example from the point of view of an institution providing residential services:

"EVAS can be applied in the daily pedagogical work. The online version allows for the immediate evaluation of all data entered, both for the entire institution as well as for an individual case. This means that up-to-date results can be obtained at any time, which can be used as a basis for discussion with regards to intervention planning or central control processes. The educators have a corresponding and timely access to the most

important information and can select them specifically from the entire package. Here are some examples:

- EVAS individual evaluation can be used directly in official meetings. This makes a higher degree of objectivity and a better professional positioning possible. The regular use of the EVAS results helps in the structuring of realistic educational interventions and medium- or long-term strategies (what should we react to, what measures do we derive from it?). EVAS contributes to greater transparency of pedagogical actions and to the improvement of the inter-institutional practice.
- Use for educational (assistance) planning: The EVAS evaluation leads to the replacement of the “soft” documentation practice with fact-based evaluation that provides comprehensible results based on empirically collected data. Concrete comparisons, a competent argumentation in everyday life as well as in situations involving immediate crises and a more efficient planning and use of the facility resources are thereby possible.
- Preparation and implementation of the intervention planning discussions:

EVAS provides an institution with arguments based on empirical data when it comes to the consideration of the development of the clients versus the economic needs of the employees of the institution, the provider, and the cost bearer. The development of the child, the child- and family-related goal-fulfilment as well as prognosis relating to these are systematically presented. An exact development curve can be calculated and the specific course of action can be documented accordingly. In practice, we have found that the use of EVAS data is particularly relevant in more complex cases. Focusing on the deficits is avoided since the EVAS items allow an analysis of the resources, e.g. in terms of social integration, social-communicative competences, special skills and achievements, interests, self-reliance, function in the group and the family, and physical health. Based on this information, a more precise formulation of the objectives is possible in the working group tasked with planning interventions.

From our point of view, EVAS has developed into a user-friendly evaluation system in the last few years: it can be used by every educator after minimal training, the well-designed questionnaires can be completed quickly, and evaluations are available immediately after data entry. It is the basis for control processes and quality development at several levels.”

As mentioned before, EVAS is constantly subject to further development. The next milestone it is looking forward to is the new and highly flexible EVAS 5.0, which is going to allow institutions to tune its instruments even more finely to their individual focus and needs, making it easier to integrate their results into the pedagogical work flow. Additionally, its impact measurement will be redesigned in accordance with the renowned Capability Approach (Nussbaum & Sen, 1993) which accounts for the social responsibility to enable a person to live a succeeding life. This is of special importance considering EVAS' international orientation and its suitability to become a quality assurance instrument for European youth and child care. The Institute for Youth and Child Care (Institut für Kinder- und Jugendhilfe) in Mainz (Germany) and Vienna (Austria) will provide professional support for this future development in close coordination with FICE.

## References

- Arnold, J. & Macsenaere, M. (2015). Auswirkungen von Elternarbeit in (teil-)stationären Hilfen zur Erziehung auf Hilfeverläufe der Kinder und Jugendlichen. *Unsere Jugend*, 67 (9), 364-374.
- Donabedian, A. (1980). *Explorations in quality assessment and monitoring*. Ann Arbor, Mich.: Health Administration Press.
- Esser, K. (2010). *Zwischen Albtraum und Dankbarkeit. Ehemalige Heimkinder kommen zu Wort*. Freiburg im Breisgau: Lambertus.
- Hermesen, T., Roos, K. & Zinkl, K. (2007). Effizienzbenchmarking in der Kinder- und Jugendhilfe. In T. Hermesen & M. Macsenaere (Eds.), *Wirkungsforschung in der Kinder- und Jugendhilfe (Schriftenreihe der KFH*

Mainz, vol. 2, pp. 243-260). St. Ottilien: EOS Verlag.  
Macsaenaere, M. & Esser, K. (2015). Was wirkt in der Erziehungshilfe? Wirkfaktoren in Heimerziehung und anderen Hilfearten (2nd edition). München: Reinhardt.  
Macsaenaere, M. & Knab, E. (Eds.). (2004). Evaluationsstudie erzieherischer Hilfen (EVAS). Eine Einführung. Freiburg im Breisgau: Lambertus.  
Nussbaum, M. & Sen, A. (1993). The Quality of Life. Oxford: Clarendon Press.  
Schmidt, M., Schneider, K., Hohm, E., Pickartz, A., Macsaenaere, M., Petermann, F. et al. (Eds.). (2002). Effekte erzieherischer Hilfen und ihre Hintergründe (Schriftenreihe des BMFSFJ, vol. 219). Stuttgart: Kohlhammer. Retrieved from <http://www.bmfsfj.de/RedaktionBMFSFJ/Broschuerenstelle/Pdf-Anlagen/PRM-23978-SR-Band-219,property=pdf,bereich=rwb=true.pdf>  
Weiß, W., Kessler, T. & Gahleitner, S. B. (Eds.). (2016). Handbuch Traumapädagogik (Beltz Handbuch). Weinheim: Beltz.

## **5. The importance of networks from the perspective of FICE International**

*By Hermann Radler, FICE-International President*

In the dawn of its creation FICE International was Europe-centered organization, whose main aim was to respond to the terrifying effects that the WWII had on children and young people. In fact, children and young people were the group among Europe's population that was most severely affected - 20 million children in Europe had no roof over their heads; 1 million children became orphans; more than 4 million were disabled. Physical injuries, loss of family members and loved ones, traumatic experiences - these were only some of the emerging issues, that needed the attention of social workers, pedagogues, educators. Without the necessary professional care and support this generation of children and young people would be lost.

At this moment in history, international standards regarding children's rights were insufficient and the international community had to march a long way before arriving to the point of adopting the Convention on the rights of the child in 1989. International non-governmental organizations played a huge role in the process of setting standards in the child and youth care field. Furthermore, such international NGOs provided the opportunity for child and youth care professionals to exchange ideas, experience, good practices, to support one another. Another very important benefit from international NGOs was that they helped mutual understanding cultural exchange among nations. They sometimes even took the role "Peace Messenger" in tough situations in international politics.

FICE International has always stood for high quality child and youth care, connecting professionals who believe in this mission, no matter where in the world they are. Since its creation under the auspices of UNESCO, FICE International has undergone various changes - from a Europe-centered organization, to a network open to any organization from any country around the world; from an organization uniting children's communities, to a network of national sections, organizations, individuals and two regional platforms. The European and African platforms of FICE International have a growing influence, gathering professionals from the same region to discuss, think together and find innovative ways to combat problems in the field.





## 20 YEARS FICE EUROPE 20 JAHRE FICE EUROPA

FICE European Network has been on the international stage for 20 years now, uniting the efforts of the European members of FICE. For many years it has given its members the opportunity to discuss region specific topics, to find solutions to the problems of European children and young people, to set standards in the child and youth care field and to advocate for their practical utilization, urging European decision-makers and putting children's problems as a top priority of the political agenda. There are many examples that show FICE Europe's influence: working on the "Opening Doors for Europe's Children" campaign; being part of Ensact, Global Agenda for social work, etc.

FICE African Network on the other hand, is a newly founded but quickly developing platform. Its members have played a huge part in FICE's opening for other organizations outside the European continent. Since the first African organization, FICE South Africa officially became a member of FICE International, a whole new perspective has been given to FICE members. Being faced with different region specific problems, African members of FICE have joined forces to settle common problems. An amazing example of this is the Isibindi model - an innovative community-based intervention model to the HIV/AIDS crisis, developed by FICE South Africa and replicated successfully in a number of African countries.

Nowadays, regional cooperation is just as important as international. This is why I believe in the future of regional platforms, not as competing with each other and not taking over the role of FICE International. Regional networks will continue to gather experts in the same field to explore new types of social services or methodologies that work well in region-specific circumstances, to develop innovative ways to combat problems of children in a specific region. For this reason, I believe that in the near future there will be even more regional platforms of FICE. The future of FICE lies in its courage - the courage to continue to open towards the world and to welcome new members from different places; the courage to accept and understand cultural differences; the courage to accept various working models and practices, even though they might differ from what we are used to.

## 6. The authors

**Gitta Griffioen**, President FICE Europe Network, President of FICE-Netherlands, Board member of JAR-ABEE, the Netherlands

**Thomas Mächler**, (Master of Arts) and Master of Advanced Studies in Administrative Law; Child and Youth Psychologist (Federation of Swiss Psychologists). From 1992 to 1998 Secretary General of FICE International; Honorary Member of FICE International. Currently Head of Youth, Family and Sports in the Education Department of the Canton "Basel-Stadt", Switzerland.

**Robert Soisson**, Psychologist, Luxemburg, Honorary president of FICE-International

**Anton Tobé** (1946), 43 years working in youth care in The Netherlands and since 1996 project manager in Southeastern Europe; 2000-2010 President of Fice NL and Vice president of FICE Inter (with focus on Southeastern Europe).

**Wolfgang Trede**, Dipl.-Päd., born in 1956, full-time employee at the "Internationale Gesellschaft für erzieherische Hilfen – IGfH" from 1989 until 2003 and IGfH's Director since 1993. Active in FICE since 1989, Founding President of FICE Europe from 1997 until 2000. Director of the youth welfare office of the district of Böblingen, Germany since 2003. [w.trede@lrabb.de](mailto:w.trede@lrabb.de)

## 20 YEARS FICE EUROPE 20 JAHRE FICE EUROPA



**Roland Stübi**, social worker, board member and treasurer of FICE Europe Network, Vice President of FICE Switzerland, active in FICE since 1995.

**Zeljka Burgund**, social worker, Manager of National Counseling Services for Children and Parents in Serbia, Founder and President of the Association for Children and Family support "FICE Srbija", Member of the Board of FICE Europe Network and regional consultant for the development of new social services in local community.

**Olgica Cekic**, International Cooperation Coordinator, 2nd Vice President FICE Austria, Member of the Board of FICE Europe Network

Dr. Rossitsa Simeonova Associate Professor in Sofia University "St. Kliment Ohridski"

Dashenka Kraveva, Mag. of Pedagogy, PH.D Candidate in the Social work Department, Pedagogical Faculty, SU "St. Kliment Ohridski; Honorary president of FICE-International, President of FICE-Bulgaria and founder of "Therapeutic communities - Bulgaria"

e-mail: [office@fice-bulgaria.org](mailto:office@fice-bulgaria.org)

**Prof. Dr. rer. nat. habil. Michael Macsenaere**, managing director of IKJ Institut für Kinder- und Jugendhilfe gGmbH, IKJ Österreich, Mainz University, Cologne University, University of Applied Sciences Niederrhein.

**Hermann Radler**, Prof. in University of Applied Science FH Campus Wien, President of FICE-International, Vice President FICE-Europe Network, President FICE Austria, Founder of "Therapeutic communities".

## 7. Next events

**Congress FICE International in Israel 2019**

**Conference FICE Europe Network in the Netherlands 2019**



**20 YEARS FICE EUROPE**  
**20 JAHRE FICE EUROPA**

## **20 Jahre FICE Europa**

Dieses Buch ist editiert von Daschenka Kraleva und Roland Stübi



**20  
Jahre  
FICE  
Europa**



# Inhalt

- 1. Einführung**  
Gitta Griffioen - Präsidentin FICE Europe Network
  
- 2. Erinnerungen und Gratulationen zum Jubiläum**  
Thomas Mächler  
Robert Soisson  
Anton Tobé  
Dashenka Krалеva  
International Federation of Educative Communities - Africa
  
- 3. 20 Jahre FICE Europa – Geschichtliches und Aktuelles**
  - 3.1. Notizen zur Gründung der FICE-Europa 1997 von Wolfgang Trede**
  - 3.2. 20 Jahre FICE Europa – Einblicke in eigene und partnerschaftlich organisierte Aktivitäten -**  
Roland Stübi
  - 3.3. FICE Europa-Jahrestag 1997–2017 und „ein Beispiel der guten Praxis“**  
– FICE Serbien – 15 Jahre mit der FICE Europa-Familie - Zeljka Burgund
  - 3.4. Die Kampagne „Opening Doors Phase II“ - Olgica Cekic**
  
- 4. Qualität in der fachlichen Arbeit - Einblicke**
  - 4.1 Einführung - Dashenka Krалеva**
  - 4.2 Qualitätsmanagement als Konzept im Management und in der Sozialarbeit –**  
Rossitsa Simeonova
  - 4.3 Modell zur Auswertung der Qualität der sozialen Dienstleistungen für Kinder in familienähnlichen Wohngemeinschaften auf Basis der Forschung der Verwirklungen ihrer Rechte –**  
Dashenka Krалеva
  - 4.4 EVAS: Ein internationales Instrument der Qualitätssicherung in der Kinder- und Jugendhilfe**  
- Michael Macsenaere
  
- 5. Die Bedeutung der Netzwerke aus Sicht der FICE International**  
  
Alle Texte von Hermann Radler können Sie im englischen Teil des Buches finden.
- 6. Liste der Autorinnen und Autoren**
  
- 7. Nächste Anlässe**  
Kongress der FICE International in Israel 2019  
Konferenz von FICE Europa Netzwerk in Holland 2019

# 1. Einführung

*Sehr geehrte Kolleginnen und Kollegen,*

FICE International nahm vor fast 70 Jahren (1948) in Trogen, Schweiz seine Tätigkeit auf. Nach dem Zweiten Weltkrieg verloren viele Kinder in Europa ihre Familien und / oder Häuser und mussten ihr Leben in Einrichtungen verbringen. FICE International arbeitete mit vielen europäischen Ländern zusammen und legte die Basis für fachliche Diskussionen und fachlichen Erfahrungsaustausch in Hinblick auf die Lebensbedingungen von Kindern, mit dem Ziel ein besseres Leben und eine bessere Zukunft für sie zu schaffen.

Dieses Ziel hat sich im Laufe der Jahre nicht verändert. Es werden immer hilfebedürftige Kinder geben, die einen besonderen Bedarf und die besondere Betreuung außerhalb ihres Zuhauses benötigen. FICEs Arbeit konzentriert sich auf die Verbesserung der Situation der Kinder, die für einen kurzen oder längeren Zeitraum nicht in ihren Herkunftsfamilien leben können. In unserem Fokus stand von Beginn an das Bewusstmachen, dass der beste Platz für ein Kind seine Familie oder ein familienähnliches Setting ist.

Dieses wurde in den Quality4Children - Standards stark hervorgehoben, zu deren Erarbeitung FICE einen wesentlichen Beitrag geleistet hat. Das Ziel der Quality4Children - Standards ist die Verbesserung der Hilfen für Kinder und Jugendliche in Europa, die nicht zu Hause leben (können) sowie die Sicherstellung ihrer Rechte.

Das Netzwerk von FICE International entwickelte sich im Laufe der Jahre zu einem interkontinentalen Netzwerk. Die USA, Kanada, Afrika, Süd Amerika, Asien und Australien traten in das Netzwerk ein. In Europa entwickelte sich FICE zu einem starken Netzwerk, in das immer mehr Länder einbezogen wurden. Auf europäischer Ebene gab es die Möglichkeit, europäische Fonds (gemeinsam) zu nutzen. 1997 wurde FICE Europa in Paris gegründet und dient seitdem als Plattform der europäischen Mitglieder von FICE International, mit dem Ziel auf europäischer Ebene zu Themen hinsichtlich schutzbedürftiger Kinder und Jugendliche gemeinsam zu arbeiten. Vor einigen Jahren wurde auch eine afrikanische Plattform installiert.

FICE International wurde mehr und mehr zu einer interkontinentalen Dachorganisation.

FICE Europa hat seit ihrer Gründung viele Kontakte mit europäischen Ländern und Mitgliedern aufgebaut. Im Jahr 2017 sind 14 europäische Länder Mitglied von FICE Europa. Es gab vielfältige gemeinsame Projekte der FICE Europa-Länder, in diversen Zusammensetzungen, die alle daran gearbeitet und mitgewirkt haben, um bessere Bedingungen für Kinder und Jugendliche zu schaffen.

FICE Europa arbeitet mit Eurochild, Unicef, SOS-Kinderdörfern, International Foster Care Organisation, Ensact, Celsis und European Social Network zusammen.

Viele Fachleute stellen ihr Wissen und ihre Erfahrungen zur Verfügung, um ein interessantes und sinnvolles Netzwerk zu schaffen. Fachleute bringen ihr Know-how alle drei Jahre in die FICE International - Konferenzen mit ein. Die letzten drei fanden in Südafrika, der Schweiz und Österreich statt. Die nächste Konferenz wird 2019 in Israel stattfinden.

Im Jahr 2015 wurden die Satzung, das Leitbild und die Ziele aktualisiert, der Name FICE Europa wurde zu

## 20 YEARS FICE EUROPE 20 JAHRE FICE EUROPA



FICE Europa Netzwerk, die Website wurde erneuert.  
Der Hauptsitz befindet sich seitdem in Wien, Österreich.

FICE Europa Netzwerk

1. arbeitet mit Hochdruck daran, die Anzahl seiner Mitglieder auf europäischem Boden zu erhöhen
2. ist Mitglied des Steuerungskomitees der Opening Doors II Campaign
3. entwickelt Standards für Careleaver
4. Erfasst in Zusammenarbeit mit Ensact gute Beispiele für soziale Arbeit

Es gibt auch neue Initiativen für Projekte mit europäischer Finanzierung.  
Besonderes Augenmerk wird derzeit auf die Situation der unbegleiteten Minderjährigen und der Careleaver in ganz Europa gelegt. Die Partizipation der Kinder und Jugendlichen steht im Fokus aller Projekte und Aktivitäten.

FICE Europa Netzwerk ist bestrebt, sich zu einer Organisation zu entwickeln, die den Austausch, die gemeinsame Nutzung und Entwicklung von Know-how und Erfahrung auf dem Gebiet der Betreuung von schutzbedürftigen Kindern fördert.  
Der besondere Wert von FICE Europa Netzwerk ist das gemeinsame Know-how auf dem Gebiet der „außerhäuslichen“ Betreuung von Kindern und Jugendlichen.  
Dafür steht FICE Europa Netzwerk.

Ich möchte mich bei allen Fachleuten, Mitgliedern und Partnerorganisationen bedanken, die FICE Europa in den letzten 20 Jahren mit viel Tatkraft und Professionalität unterstützt haben. Sie haben durch Ihre Mitwirkung FICE Europa Netzwerk dazu befähigt, wichtige Schritte bei der Unterstützung schutzbedürftiger Kinder und Jugendlichen in Europa zu machen.

Das 20 jährige Jubiläum von FICE Europa Netzwerk ist ein guter Grund zum Feiern.

Wir haben uns entschieden, eine Konferenz und einen Jugendaustausch in Ungarn zu organisieren.  
Ich möchte hier meinen Dank an die ungarische Generaldirektion für Sozialhilfe und Kinderschutz, an FICE Ungarn, NENESZ Ungarn, FICE Österreich, FICE Kroatien und FICE Schweiz aussprechen für all dass, was sie, in die Organisation der Konferenz in Esztergom einfließen lassen haben.  
Sie haben keine Anstrengungen gescheut!

Im Namen des Vorstandes von FICE Europa Netzwerk wünsche ich euch Allen eine gute und erfolgreiche Konferenz.

*Gitta Griffioen*  
*Präsidentin FICE Europa Netzwerk*

## **2. Erinnerungen und Gratulationen zum Jubiläum**

### **20 JAHRE FICE EUROPA – HERZLICHE GRATULATION ZUM GEBURTSTAG**

*von Thomas Mächler*

«Wie doch die Zeit vergeht» bin ich geneigt zu schreiben: Die FICE Europa ist kein Teenager mehr! Sehr präsent sind mir noch die Diskussionen und teilweise die Skepsis vor der Gründung der FICE Europa. Die europäischen Länder waren seit der Gründung das Rückgrat der FICE International. Kritikerinnen und Kritiker hegten die Befürchtung, dass mit einer eigenständigen FICE Europa der FICE International sowohl finanzielle Mittel wie Fachpersonen fehlen würden, die sich anstelle bei FICE International neu im Rahmen der FICE Europa engagieren könnten. Das Gegenteil ist eingetroffen: Die FICE Europa darf als Motor für eine weitere Internationalisierung betrachtet werden. Sie leistete neben dem Netzwerk und dem Austausch wertvollste Arbeit für Entwicklungen vor allen in den Ländern Südosteuropas und schuf damit auch Raum, dass sich neue aussereuropäische Länder der FICE International angeschlossen haben. Zum Jubiläum deshalb die allerbesten Wünsche – vor allem aber möge der Einsatz für die Rechte der Kinder und Jugendlichen, die ausserhalb ihrer Familien aufwachsen müssen, nicht erlahmen sondern weiterhin Früchte tragen.

### **20 JAHRE FICE EUROPA**

*von Robert Soisson*

Als 1984 die USA sich aus der UNESCO zurückzogen, musste die UN-Organisation ihre Finanzen sanieren. Die FICE bekam jedes Jahr ein paar tausend Schweizer Franken als Unterstützung für ihre Aktivitäten von der UNESCO überwiesen. Ausgerechnet in diesem Jahr wurde ich in Marseille zum Schatzmeister der FICE gewählt. Von nun an musste die FICE sich also selbst finanzieren. Die kleine Reserve auf unserem Sparkonto war schnell aufgebraucht und so mussten wir nach neuen Geldquellen suchen.

Jahre danach wurden bei der EU immer mehr Programme in den verschiedenen Direktoraten entwickelt, die alle möglichen Aktivitäten von Nicht-Regierungsorganisationen unterstützten. Da die Sozialpolitik nicht in den Kompetenzbereich der EU fiel (und auch heute noch in den Kompetenzbereich der Mitgliedsländer gehört) war es schwierig für die FICE, passende Programme für ihre Aktivitäten zu finden.

Einige FICE-Sektionen (hauptsächlich Frankreich, Belgien und Luxemburg) waren nicht allein im Bereich „erzieherische Hilfen“ aktiv, sondern befassten sich auch mit der Problematik von behinderten Kindern und Erwachsenen, vor allem um ihre schulische, berufliche und soziale Integration. Dafür gab es Programme in der EU wir versuchten, einen Zugang zu diesen Programmen zu finden.

Natürlich lagen viele Steine im Weg: Die FICE als internationale Organisation mit Mitgliedern außerhalb der EU war deswegen nicht berechtigt, Anträge zu stellen. Die Bewerbungsprozeduren waren schwierig (viel Papierkram) und eine Organisation aus einem EU-Land musste je nach Programm mehrere Partner in anderen EU-Ländern finden, um die heiß ersehnten Subventionen zu bekommen. Da hatte Daniel Vidaud die Idee, den CERFFICE (Centre Européen de Recherche et de Formation de la FICE) zu gründen.

Es gelang, einige EU-Subventionen zu erhalten, u.a. für das Seminar von Ljubljana über das Los der Flüchtlingskinder im Balkankrieg. Dieses Seminar musste teilweise – wegen der EU-Bestimmungen - in Nova Gorizia stattfinden, dem italienischen Viertel der geteilten Grenzstadt.

Die EU-Gelder deckten immer nur einen Teil der Gesamtkosten einer Veranstaltung ab. Deshalb mussten wir immer unsere ganzen Rechenkünste aufbringen um den anderen Teil der Kosten, vornehmlich Leistungen aus ehrenamtlicher Arbeit, in Zahlen zu fassen. Neben den ausführlichen Bewerbungsunterlagen mussten noch ausführlichere Berichte geschrieben werden. Insgesamt also sehr viel Arbeit hinter den Kulissen.

In Erfurt wurde dann 1997 der CERFFICE in FICE-Europa umgetauft, da mittlerweile die anfänglich zurückhaltenden Sektionen die Nützlichkeit eines solchen europäischen „Ablegers“ der FICE eingesehen hatten. Es gelang uns, mehrere größere Seminare und Kongresse mit Hilfe der FICE-Europa zu organisieren: ich erinnere hier nur an die Tagungen in Luxemburg zur schulischen Integration behinderter Kinder (1995), Kinderrechte in der Schule (2001), zur Jugenddelinquenz und zu alternativen Formen der Betreuung straffälliger Jugendlicher. Andere Treffen fanden statt in Manchester, Brüssel, Paris, u.a.

Ich denke, dass die FICE-Europa weiterhin Bestand haben wird und überbringe meine besten Glückwünsche zum 20. Geburtstag.

## **FICE EUROPA...EINIGE ERINNERUNGEN**

*von Anton Tobé*

Ich erinnere mich noch an das CF-Treffen in Frankfurt 1998. Neben der üblichen Agenda gab es eine Brainstorming-Agenda, nämlich die Diskussion über die Gründung von FICE Europe. Jahrelang wurde gesprochen, zu einer FICE-Sektion für Europa zu kommen. Der wichtigste Grund dafür war die Möglichkeit, von EU-Mitteln finanziell unterstützt zu werden. Eine juristische Person, die nur aus europäischen Ländern besteht, darunter viele EU-Mitglieder, hätte eher Chancen, Unterstützung für Projekte zu erhalten. Bei der Erörterung des Statutenentwurfs wurde klargestellt, dass es sich um eine so genannte papierjuristische Person handeln sollte. FICE Europe sollte keine Konkurrent von FICE International werden. Aber wie war das genau: bei FICE International war es vor allem in den späten 1990er Jahren so, dass die europäischen Mitglieder nur mit den USA, Indien und dem Kandidaten Marokko ergänzt wurden!

Zu dieser Zeit gab es bereits eine bilaterale Zusammenarbeit zwischen den FICE-Ländern. Ein bekanntes Beispiel war die so genannte Alpen-Rhein-Plattform. Die Mitglieder aus der Schweiz, Deutschland, Slowenien (sehr aktiv zu diesem Zeitpunkt!) und den Niederlanden organisierten Konferenzen und Projekte zu wichtigen Themen.

Ab 2000 haben die Schweiz und die Niederlande in enger Zusammenarbeit mit der Region viele Jahre den südosteuropäischen Dialog für Jugendliche und Berufsarbeiter in der Jugendfürsorge organisiert. Dies bedeutete in den frühen Jahren nach dem Krieg einen positiven Durchbruch in den Beziehungen zwischen den Sozialarbeitenden der ehemaligen Staaten Jugoslawiens.

In dieser Zeit wurde die FICE Südosteuropa Sektion gegründet und danach konnten wir viele Projekte in Bosnien und Herzegowina, Serbien, Kroatien, Mazedonien und Montenegro realisieren (<http://www.david-lane.org/fice/english/tobe%20synopsis.htm>).

FICE Europa startete mit einigem Aufwand. Es ging um Projekte und Inhalte; aber innerhalb von FICE International gab es Mitglieder, die die Netzwerkentwicklung für wichtiger betrachteten.



## 20 YEARS FICE EUROPE 20 JAHRE FICE EUROPA

An anderer Stelle in dieser Ausgabe werden die späteren Effekte von FICE Europa sowie die Etablierung anderer kontinentaler Sektionen erwähnt.

Nun, nach 20 Jahren FICE Europa können wir sagen, dass diese Organisation ihren Weg gefunden hat und einen bedeutenden Beitrag zur weiteren Netzwerkentwicklung und zum Austausch von Fachwissen auf europäischer Ebene leisten kann!

### **ALLES GUTE, FICE EUROPA NETZWERK!**

*von Dashenka Krалеva*

Liebe FICE-Europa Mitglieder,

Ich wünsche uns im Netzwerk FICE-Europa viel Kraft und Erfolg in der Arbeit. Während der sechs Jahre (von 2010 bis 2016), als ich Präsidentin von FICE-International war, hatte FICE-Europa eine wichtige Rolle für die professionelle Entwicklung der Jugendhilfe. Die Partnerschaften mit anderen FICE-Netzwerken sind heute wichtig und werden in Zukunft noch wichtiger, um für die Kinder auf den Kontinenten, wo es FICE Organisationen gibt, mehr Möglichkeiten zu schaffen.

NACHRICHT VON FICE AFRICA ZUM ANLASS DES 20. JUBILÄUMS DER FICE EUROPA  
International Federation of Educative Communities - Africa

Während FICE Europa ihr 20. Jubiläum feiert, ist FICA Africa stolz, als Teil des Netzwerks von all den Erfahrungen, Stärken und den Beiträgen von FICE Europa zur Unterstützung von bedürftigen Kindern und Familien auf dem europäischen Kontinent lernen zu können. Dem Beispiel von FICE Europa folgend, hielt FICE Africa ihre Gründungsversammlung im Jahr 2014 – um eine vernetzte Reaktion auf die Probleme der Kinder in Afrika einzuleiten. In den letzten drei Jahren haben Südafrika, Kenia, Sambia, Lesotho und Äthiopien daran gearbeitet, dass ihre jeweiligen Nationalsektionen von FICE International anerkannt werden. Dadurch wurde die Gründung eines kontinentalen Netzwerks, basierend auf dem Beispiel von dem der FICE Europa geschaffen.

Zum Anlass des 20. Jubiläums der FICE Europa, möchten wir ihr gratulieren und ihre Leistung würdigen. Nicht nur für die Kinder aus Europa, sondern durch ihre Inspiration und das vorangehende Beispiel, auch für die Kinder unseres geliebten und herausfordernden Kontinents, Afrika. Die Unterstützung von FICE Europa und ihr Beitrag für Afrika ist Teil der Entstehungsgeschichte von FICE Africa. Und zu dieser vielversprechenden Stunde möchten wir FICE Europa und all ihren Mitgliedern aufrichtig für ihre Unterstützung und Inspiration danken. FICE Africa freut sich auf den Moment, wenn wir der FICE Europa eine Einladung zu unserem 20. Jubiläum zukommen lassen können!

Nun wo die FICE Europa zwei Jahrzehnte der Existenz feiert, bleibt der Erfahrungsaustausch sowie die Entwicklung neuer Lösungsansätze sowohl für das europäische als auch das afrikanische FICE Netzwerk essentiell. Vor allem nachdem die Herausforderungen, mit denen Kinder heutzutage konfrontiert sind, stetig in ihrer Anzahl und Komplexität steigen. Wir freuen uns festzuhalten, dass sich die FICE Africa der Ausbildung, Entwicklung und Professionalisierung von Kinder- und JugendbetreuerInnen in Afrika widmet. Wir sind uns der schwierigen bevorstehenden Arbeit bewusst und rufen zur globalen Zusammenarbeit auf, um dieser Notwendigkeit entgegenzutreten. Weltweit steigt die Verletzlichkeit der Menschheit, genauso wie das Leid, das unsere Kinder erleben. Es ist an der Zeit für die Weltgemeinschaft zu erkennen, dass die Antwort auf die Herausforderung der Kinder unserer Welt in einer kollektiven Bewegung liegt – so wie durch die FICE Europa veranschaulicht. FICE Africa gratuliert der FICE Europa also herzlichst, für ihre getätigte Arbeit über die letzten zwei Jahrzehnte, um die bedürftigsten Kinder zu fördern, zu schützen und ihre Rechte zu wahren.



## 3. 20 JAHRE FICE EUROPA – GESCHICHTLICHES UND AKTUELLES

### 3.1. Notizen zur Gründung der FICE-Europa 1997 von Wolfgang Trede

Die fachlichen und organisatorischen Debatten innerhalb des Verbandsrates der FICE-International Mitte der 1990er Jahre waren geprägt durch eine Reihe von Herausforderungen:

- Die politischen Umwälzungen in den mittel- und osteuropäischen Ländern hatten den Bedarf nach fachlichem Austausch und ganz praktischer Unterstützung sprunghaft ansteigen lassen. Hierfür war die FICE gut aufgestellt, war sie doch eine der wenigen Organisationen, die schon seit den 1950er Jahren Mitgliedssektionen aus dem „Ostblock“ hatte<sup>1</sup> und entsprechend langjährige persönliche Kontakte zwischen west- und osteuropäischen Kollegen existierten. So haben sich ab den 1990er Jahren einzelne Sektionen und Einzelpersonlichkeiten stark in den Balkanländern engagiert, um die dortigen KollegInnen bei den notwendigen Reformen der Heimerziehung (und generell der Kinder- und Jugendhilfe) zu unterstützen. Es entstand innerhalb der FICE eine Tagungsreihe und ein freundschaftliches kollegiales Netzwerk, die „Alpen-Rhein-Gruppe“, um den fachlichen Austausch zu intensivieren.

- Im Kern war der Fokus der FICE auch noch in den 1990er Jahren auf die Heimerziehung gerichtet gewesen – obwohl die „Internationale Gesellschaft der Kindergemeinschaften“ sich bereits 1982 vom Namen her („Fédération Internationale des Communautés Educatives“) breiter aufgestellt hatte. Die internationalen Kongresse, quasi die Aushängeschilder der FICE, waren thematisch bis Mitte der 1990er Jahre fast ausschließlich auf Heimerziehung, ihre Reform und ihre Weiterentwicklung, bezogen. Möglicherweise auch deswegen entstanden internationale bzw. europäische Organisationen um die FICE herum, die ihr in gewisser Weise Konkurrenz machten, wie z.B. das (thematisch breiter aufgestellte) International Forum für Child Welfare – IFCW, die International Foster Care Organisation – IFCO oder die European Scientific Association of Residential and Foster Care – EUSARF.

- So stark das fachliche und menschliche Netzwerk der FICE war, so schwach war ihre Organisation. Das war nun keine neue Herausforderung, sondern kann als Strukturproblem seit der Gründungszeit verfolgt werden: Die FICE verfügte auf internationaler Ebene über zu geringe finanzielle Mittel und viele Nationalsektionen bestanden nur aus wenigen FachkollegInnen, die an internationaler Arbeit und „Lernen vom anderen“ interessiert waren, jedoch nicht unbedingt ihr Land repräsentieren konnten und deren persönliche Kapazitäten in der Regel auch kein dauerhaft verlässliches Engagement ermöglichten. FICE war daher immer auf Sponsoren angewiesen, das war sehr lange und äußerst verdienstvoll die Stiftung Pestalozzi-Kinderdorf, die auch lange das Generalsekretariat betrieb.

Vor diesem Hintergrund wurde im Verbandsrat der FICE nach dem Kongress in Milwaukee 1994 eine Arbeitsgruppe „Zukunft der FICE“ sowie eine Arbeitsgruppe „FICE Europa“ gebildet. Treibende Kräfte hinter der AG Europa waren die ANCE-France und die deutsche IGfH. Die ANCE wie die IGfH waren im jeweiligen Land gut etablierte nationale Lobby- und Fachorganisationen der Kinder- und Jugendfürsorge. Auf Betreiben der ANCE-France war Anfang der 1990er Jahre bereits ein „Centre de Recherche et Formation

<sup>1</sup> Bereits 1962 fand der internationale Kongress der FICE in Prag statt. Seitdem versuchte die FICE, die internationalen Tagungen immer im Wechsel West/Ost durchzuführen. Entsprechend fanden in den Folgejahren zahlreiche internationale Kongresse in Ländern des früheren „Ostblocks“ statt, u.a. 1964 in Ljubljana, 1966 in Tabarz/DDR, 1970 in Budapest, 1972 in Warschau.



## 20 YEARS FICE EUROPE 20 JAHRE FICE EUROPA

de la FICE – CERF-FICE“ gegründet worden. Das Statement von Maurice Blanchard, Generalsekretär der ANCE-France beim Verbandsrat in Wien am 10.10.1996 verdeutlicht die Motivation der ANCE: Die ANCE würde sich derzeit überlegen, welche Interessen sie an der FICE-International hat. Die ANCE sei von der Notwendigkeit überzeugt, dass es auf europäischer Ebene einer effizienten Struktur bedürfe, um Lobbying für die Kinder- und Jugendhilfe zu betreiben. Für die IGfH ergänzte ich als ihr damaliger Geschäftsführer weitere Ziele: Es sollte der fachliche Austausch auf der europäischen Ebene in Form von Tagungen, Austauschprogrammen und Publikationen intensiviert werden, denn es sei zu wenig, nur alle zwei Jahre eine internationale Tagung zu veranstalten. Als europäische „Zweigstelle“ der FICE könnten zudem Mittel aus EU-Töpfen beantragt werden und damit die Struktur der FICE gestärkt werden.

Die Idee einer FICE-Europa stieß im Kreis der Verbandsratsmitglieder neben Zustimmung auch auf große Skepsis. Die Kritiker empfanden die Europa-Initiative als Abspaltung und argwöhnten, FICE-Europa würde FICE-International zweifelsohne dominieren und zu einer Abkehr von globalen und entwicklungspolitischen Themen (wie z.B. die Situation der AIDS-Waisen in Afrika) führen. Die osteuropäischen Kollegen machten sich ebenfalls Sorgen vor einer entsolidarisierenden Wirkung, wenn sich die kapitalkräftigen (westeuropäischen) Sektionen zu einer FICE-Europa zusammenschlossen, während kleiner Sektionen nicht die finanziellen Möglichkeiten hätten, auf beiden Ebenen, der FICE-Inter und der FICE-Europa, mitzuwirken. Anlässlich der Verbandsratssitzung in Helsinki am 23.5.1997 wurde von mir das in der AG Europa ausgearbeitete Konzept einer FICE-Europa vorgetragen: FICE-Europa solle eine regionale Plattform innerhalb der FICE-Inter sein, eine eigene Rechtsform erhalten und Rechtsnachfolgerin von CERF-FICE sein. Mitglieder können Nationalsektionen der FICE werden, die aus dem Bereich des Europarates stammen und bereit sind, aktiv mitzuwirken. Die Organisation selbst soll mit möglichst wenig Aufwand betrieben werden. Die Idee sei, nationalen Aktivitäten einen europäischen Rahmen zu geben, um dafür auch finanzielle Mittel der EU beantragen zu können. Nach erneut kontroverser Diskussion wurde – bei 8 Enthaltungen – beschlossen: „Der CF unterstützt die Gründung der FICE-Europa.“

Die Gründung selbst erfolgte dann im Rahmen und am Rande der Verbandsratssitzung in Erfurt am 10.10.1997 relativ unaufgeregt. Der erste Vorstand bestand aus Wolfgang Trede (Präsident, Deutschland), Robert Soisson (Vize-Präsident, Luxemburg), Daniel Vidaud (Generalsekretär, Frankreich) und Jaroslaw Utrat-Milecki (Schatzmeister, Polen). Daniel Vidaud schied 1998 altershalber aus und an seiner Stelle wurde Onno van Praag aus Holland Generalsekretär. FICE-Europa wurde als Verein französischer Rechts gegründet und nahm seinen Sitz in Paris. Der jährliche Mitgliedsbeitrag wurde auf maximal 50 ECU festgelegt, die „ärmeren“ Sektionen bezahlten 25 ECU – ein bewusst symbolischer Beitrag.

Bis zu meinem turnusmäßigen Ausscheiden aus dem Vorstand der FICE-Europa im Jahr 2000 hat sich die Anzahl der internationalen Tagungen und Treffen auf europäischer Ebene deutlich erhöht. Auch hatten wir im Rahmen des von der FICE-Europa gestarteten „Professional Exchange Program“ einige internationale Praktika und Hospitationen ermöglichen können. Ein Highlight war sicher auch die sehr interessante Buchpublikation im Jahr 2002 zum justiziellen Umgang mit Kinder- und Jugenddelinquenz im europäischen Vergleich 1, die einen gut besuchten Kongress Ende 2000 in Luxemburg dokumentierte. Für die eine und andere Veranstaltung konnten wir auch EU-Mittel akquirieren. Nicht erreicht hatten wir es, das Lobbying auf europäischer Ebene zu verstärken, also mit Hilfe der FICE-Europa eine deutlichere Stimme der Kinder- und Jugendhilfe in Europa zu sein. Auch flossen die Mittel aus Europa nie so kräftig, um z.B. eine hauptamtliche Struktur bilden zu können.

Das scheint – bis heute – das Schicksal der FICE-Arbeit zu sein. Vielleicht ist es aber auch ein Segen, nicht abhängig von den Geldtöpfen sich für eine fachlich gute Arbeit und Solidarität für Kinder in Not einzusetzen. (Höynckh/Soisson/Trede/Will (Eds): Jugend-Hilfe – Jugend-Strafe, Frankfurt 2002)

### **3.2. 20 Jahre FICE Europa – Einblicke in eigene und partnerschaftlich organisierte Aktivitäten**

1997 10.10.	Gründungsversammlung in Erfurt D
1998 26.05.	1. Generalversammlung in Paris F
1998 03./04.12.	Seminar in Luxembourg-Kirchberg zum Thema „Jugend und Justiz in Europa“
1998 - 2000	Organisation von verschiedenen internationalen Seminaren, gemeinsam mit Mitgliedsländern, zu Themen wie Strassenkinder (Warschau PL), Qualität in der Kinder- und Jugendhilfe (Florenz I), Jugendarbeitslosigkeit (Iasi RO)
2000 30.11.-02.12.	Tagung in Luxembourg zu „Jugend-Hilfe – Jugend-Strafe“ 1)
2000 14.-26.08.	Beginn des Projektes „Dialog Südosteuropa – Plattform der ausserfamiliären Erziehung“ mit dem Peace-Camp in Balaton-Boglar mit 26 Kindern aus Bosnien&Herzegowina BiH (Republik Srbska und Föderation) und Serbien, sowie der Fachkonferenz in Ballaton-Lelle, zum Thema „Frieden auf dem Weg in die Zukunft“ mit 39 Teilnehmenden aus Serbien, Montenegro, Bosnien&Herzegowina, Slowenien, Holland, Oesterreich, Deutschland, Rumänien und der Schweiz
2001 April	Website von FICE Europa wird aufgeschaltet
2001 07.-18.08	2. Camp von „Dialog Südosteuropa“ als Freundschaftscamp mit 24 Jugendlichen aus Heimen in Sarajevo, Bihac, Banja Luka, Novi Sad und Belgrad und 2. Fachkonferenz (14.-18.08.) mit 60 Teilnehmenden aus 10 Ländern, in Bihac BiH. Thema „Soziale und berufliche Integration – die Zukunft der Jugendlichen nach ihrem Aufenthalt in einer Institution“
2001 16.08.	Gründungsversammlung der Regionalkonferenz Südosteuropa, mit Unterstützung von FICE Europa, in Bihac, im Rahmen der 2. Konferenz und Freundschaftscamp „Dialog Südosteuropa“
2001 13.-15.09.	Luxembourg-Kirchberg, Internationale Fachtagung „Die Rechte des Kindes in der Schule“. FICE Europa als Mitorganisatorin
2002 August	3. Freundschaftscamp und Fachkonferenz in Kotor, Montenegro
2002 - 2004	EU - Projekt in Bulgarien „Assessments, Aktionspläne und Trainings von Mitarbeitenden in Einrichtungen für Menschen mit einer Behinderung“
2003 August Serbien	4. Freundschaftscamp und Fachkonferenz in Uzice und Zlatibor,
2004 Juli	5. Freundschaftscamp und Fachkonferenz in Banja Luka, BiH
2005	August 6. Freundschaftscamp und Fachkonferenz in Ohrid, Mazedonien
2005 22.09.	Information und Diskussion zum Projekt EVAS, einem internationalen Instrument zur Qualitätssicherung in der Kinder- und Jugendhilfe in Alba-Julia RO
2006 September	Abschluss des Projektes „Dialog Südosteuropa“ anlässlich des Kongresses der FICE International in Sarajevo zum Thema „Auch mit belasteter Kindheit die Zukunft positiv gestalten!“

2006 – 2013	Projekt „Hilfe und Strafe – Geht das zusammen?“ in Kooperation mit dem DBSH und FICE Schweiz 2)
2009 26.-29.04	Mitorganisatorin der 1. ENSACT - Konferenz in Dubrovnik zum Thema „Soziale Aktion in Europa: verschiedene Vermächtnisse und gemeinsame Herausforderungen?“ <a href="http://www.ensact.com">www.ensact.com</a>
2009 15.-17.10.	ExpertInnen-Tagung zum Thema „Sozialpädagogische Arbeit mit Jugendlichen im Kontext von Geschlossener Unterbringung (GU) und Freiheitsentziehender Massnahmen (FM)“ in Luxembourg
2011 11.-13.04.	Mitorganisatorin der 2. ENSACT - Konferenz in Brüssel zum Thema „Social Action in Europe: Sustainable social development and economic challenges“
2013 17.-19.04.	Mitorganisatorin der 3. ENSACT - Konferenz in Istanbul zum Thema „Social Action in Europe: Towards Inclusive Policies and Practice“ mit einem eigenem Symposium zu „Disability and inclusion – from integration to diversity“
2013 10.10	Diskussionsveranstaltung zur Weiterentwicklung und Zukunft von FICE Europa, anlässlich des Kongresses von FICE International in Bern
2015	Beginn der Beteiligung am „International Professional Exchange Program“ (PEP) von CIF Council of International Fellowship, Koordination durch die FICE Schweiz <a href="http://www.cifinternational.com">www.cifinternational.com</a>
2015 15.10.	Generalversammlung in Sofia mit der Verabschiedung der überarbeiteten Statuten und dem erweiterten Namen FICE Europa Netzwerk
2016 - 2018	Partner im Projekt „Opening doors phase II campaign“
2017 18.-19.09.	Konferenz und 20 – Jahre Jubiläumsveranstaltung zum Thema „Quality of Alternative Care for Children and Youth in Europe – the Past, the Present, the Future“ in Esztergom Ungarn
2019 April/Mai	Konferenz zum Thema „Sexuality in child- and youthcare“ in Holland

#### **Literaturverzeichnis:**

- 1) Höynckh, Soisson, Trede, Will (Eds.) Jugend-Hilfe – Jugend-Strafe Zum Umgang mit Kinder- und Jugenddelinquenz im europäischen Vergleich IGfH-Eigenverlag, Frankfurt/Main 2002 ISBN 3-925146-52-0  
Youth Care – Youth Punishment Approaches to Juvenile Delinquency: a European Perspective
- 2) Bauer-Felbel, Stübi (Hg) Hilfe und Strafe – Geht das zusammen? VWB – Verlag für Wissenschaft und Bildung 2013 ISBN 978-3-86135-282-2 (in deutscher Sprache)
- 3) Schmit, Lellinger, Peters (Eds.) Minderjährige in freiheitsentziehenden Massnahmen, Grundlagen – Einrichtungen – Forschung Länderberichte ANCES Luxemburg 2013 ISBN-13 978-0-99959-610-7-7  
Minors deprived of liberty, Bases – Institutions – Research Country reports

### **3.3. FICE Europa-Jahrestag 1997–2017 und „ein Beispiel der guten Praxis“**

*Von Zeljka Burgund*

#### **FICE Serbien – 15 Jahre mit der FICE Europa-Familie**

In den frühen neunziger Jahren des letzten Jahrhunderts begann die Auflösung des ehemaligen Jugoslawien. Mit den Konsequenzen der Trennung des Landes (menschliche, wirtschaftliche, politische, ethische, soziale und psychologische) waren alle zusammenlebenden Nationen konfrontiert, aber auch viele weitere europäische Länder, die nun versuchten, Flüchtlingen Schutz vor dem Krieg zu geben. Zu dieser Zeit hörte FICE Jugoslawien auf, zu existieren, nachdem die Vereinigung zuvor unter der Dachorganisation "Union der Häuser für Kinder von Jugoslavija" tätig war. Diese Organisation veranstaltete im Jahr 1974 zwei FICE International-Kongresse (in Ljubljana / Slowenien und 1964 in Banja Luka / Bosnien und Herzegowina) und war auf nationaler Ebene sehr aktiv. Seit den neunziger Jahren und bis zum Jahr 2000 waren die Länder des ehemaligen Jugoslawien entweder in den Krieg verwickelt oder aber gerade dabei, dessen Folgen und tragische Ereignisse zu verarbeiten. Neue Länder wurden geschaffen, schnelle ökonomische Veränderungen ergaben sich, „wichtige Angelegenheiten“ wurden gelöst... Um Kinder ohne elterliche Fürsorge und solche, die ihre Eltern verloren hatten, kümmerten sich nun Fachleute so gut es die widrigen Umstände erlaubten. Pflegefamilien wurden zusehends aufgelöst, während Institutionen immer mehr überfüllt wurden. Global tätige und europäische humanitäre Organisationen hatten damit zu kämpfen, „die auflodernden Feuer zu löschen“. Sie spendeten Nahrung, Kleidung, Ausrüstung und finanzielle Unterstützung, sie organisierten Trainings für Profis, die erst noch lernen mussten, wie mit den massiven und schwierigen traumatischen Erfahrungen umgegangen werden muss – vor allem, wenn es um Kinder und Jugendliche geht. Ähnliche Organisationen aus Europa unterstützten die Mitarbeiter im Bereich des Kinderschutzes bei der Wiederherstellung des zerstörten Systems sowie bei ihren vielen Versuche, die erschütterte Region wieder zu verbinden.

Im Jahr 2000 hat FICE Europa das Projekt „Dialog über Südosteuropa“ ins Leben gerufen, mit der Idee, in der Region Südosteuropa (Ex-Jugoslawien) die bislang fehlende oder bestenfalls fehlerhafte Verbindung zwischen Fachleuten im Bereich der Kinder- und Jugendbetreuung aufzubauen. Das Projekt begann in Ungarn, am Balaton-See, mit einer gemeinsamen Aktivität unter dem Titel „Peace Camp“. Dort kamen Fachleute aus der Sozialfürsorge mit ihren Kollegen und auch Kindern aus den ehemaligen jugoslawischen Republiken zusammen, die vor wenigen Jahren noch praktisch im Krieg waren. Das war eine gute Grundlage für die Wiederherstellung gebrochener Verbindungen zwischen Fachleuten im Bereich des Kinderschutzes in der ganzen Region. In den nächsten fünf Jahren wurden die Projekte „FICE Serbien“, „FICE Mazedonien“, „FICE Bosnien und Herzegowina“ und „FICE Montenegro“ geboren. Bei diesem Prozess haben viele Mitglieder geholfen, die in der FICE Europa aktiv waren – wie z. B. Rolf Widmer, Anton Tobé, Anne Frommann oder Roland Stuebi mit den Organisationen, die durch sie vertreten wurden. Serbien veranstaltete im Jahr 2003 die regionale Konferenz „FICE Südosteuropa“. Auf dieser Konferenz fand die konstituierende Versammlung von FICE Serbien statt. In den letzten 15 Jahren versuchte FICE Serbien, modernen und innovativen Ansätzen und Methoden in der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen, die nicht mit ihren Familien aufwachsen, zu folgen. Wir haben uns bemüht, so bald wie menschlich möglich die schlechten Erfahrungen hinter uns zu lassen, aber auch die Konsequenzen der politischen und wirtschaftlichen Krise zumindestens, weil diese noch maßgeblich das Leben der Kinder und die berufliche Entwicklung von Personen, die im Bereich der sozialen Betreuung arbeiten, beeinflussen. Den Prozess des Wiederaufbaus und der Stärkung der FICE Serbien unterstützten die anderen europäischen FICE-Mitglieder, allen voran die Schweiz und die Niederlande. Eine große Anzahl erfolgreich realisierter Projekte, Wissensübertragungen, die Implementierung innovativer Dienstleistungen für Familien und Kinder sowie die Übersetzung von Literatur sind nur ein kleiner Teil der Meilensteine, die FICE Serbien in dieser Zeit erreicht



hat. FICE International als weltweites Netzwerk hat einen besonderen Beitrag zur Entwicklung von FICE Serbien geleistet, indem es den Fachleuten aus unserem Land die Möglichkeit gab, an Kongressen, nationalen Versammlungen und anderen Fachsitzungen teilzunehmen. So hatten wir Gelegenheit, zu sehen, wie Experten in Finnland, Estland, Deutschland, Rumänien, Bulgarien, Spanien, der Schweiz, den Niederlanden und in Österreich arbeiten. Wir konnten das Wissen weitergeben aber auch von anderen etwas neues lernen und das im ganzen nationalen Netzwerk sowie innerhalb der Region (Südosteuropa). Heute ist FICE Serbien ein Netzwerk mit mehr als 27 Gruppenmitgliedern: (Pflege-)Familien für Kinder, Zentren für Soziale Arbeit, Institute, Zentren für Pflege und Adoption, verschiedene Kindertagesstätten für Familien- und Kinderbetreuung, sichere Häuser, Schutzräume... insgesamt sind es bereits mehr als 1000 Mitglieder – unter diesen auch Mitarbeiter und mehr als 2000 Kinder und Jugendliche. Unsere Aufgabe ist es, Kinder und Familien in ihrer Entwicklung zu unterstützen, indem wir ihnen einen Sozialdienst sowie Programme für Kinder und Familien in lokalen Gemeinschaften geben. Die Vision, die wir zu erreichen versuchen, ist... eine bessere Welt für Kinder zu schaffen, vor allem für diejenigen, die durch die Abwesenheit ihrer Ursprungsfamilien besonderen Risiken ausgesetzt sind! Es wäre uns nicht möglich, diese Ziele zu erreichen sowie all diese Ergebnisse zu präsentieren, wenn wir nicht auf die konstante Unterstützung und Hilfe unserer FICE Schwesterorganisationen aus ganz Europa bauen könnten; ebenso wertvoll ist für uns das Verständnis von erfahrenen Führungskräften und Vorsitzenden dieser Organisationen, die uns nicht nur mit Wissen, Literatur und Studienbesuchen unterstützt haben, sondern uns auch beständig mit Hinblick auf Management, Steuerung und die Prozesse organisationaler Entwicklung weiterbilden, damit wir diese Fähigkeiten letztlich für ein besseres Leben von Kindern, Jugendlichen und deren Familien einsetzen können. Wir sind sicher, dass dies der Weg ist, um ein starkes System des sozialen Schutzes für diese Gruppen aufzubauen. Die Neuigkeiten – die wir ehrlich gesagt selbst nicht erwartet haben – ist, dass wir als FICE Serbien nun als neuste Organisation „FICE Youth“ begrüßen dürfen. Diese Gruppe von Jugendlichen am Ende ihrer Pflegezeit zeigte besonderes Interesse daran, einen eigenen Beitrag zur Entwicklung von FICE Serbien zu leisten. Dieser Beitrag besteht aus der öffentlichkeitswirksamen Darstellung ihrer eigenen Erfahrung und Lebensgeschichte, die sie mit gleichaltrigen Personen, ihren Lehrern und Entscheidern teilen. Wir glauben, dass sie – genau wie wir alle – gute Arbeit leisten.

### **3.4. Die Kampagne „Opening Doors Phase II“**

Das FICE Europa-Netzwerk fühlt sich geehrt, Teil der internationalen Partnerschaft rund um die Kampagne „Opening Doors Phase II“ sein zu dürfen. Die „Opening Doors“ (OD)-Kampagne zum Wohle von Europas Kindern ist eine gemeinschaftliche Unternehmung anerkannter und internationaler Beteiligter, die auf dem Gebiet des Schutzes von Kindern und ihrer Rechte tätig sind.

Die Vision der OD-Kampagne ist die Stärkung familiärer Erziehung und damit einhergehend das Beenden institutionalisierter Erziehung in ganz Europa. Erreicht werden soll dies durch die Förderung des Übergangs von institutioneller in familiengestützte Erziehung (als Deinstitutionalisierung – DI) sowie die Verbesserung der Lebensqualität von Kindern die sich in institutioneller Erziehung befinden, im Prozess sind diese zu verlassen oder für die ein Risiko besteht, noch in diese einzutreten.

Die OD-Kampagne wurde durch das Europaparlament in Brüssel im Jahr 2013 gestartet. Nachdem die Kampagne nach Abschluss ihrer ersten Phase (2013-2015) bereits als respektierte Kraft der Veränderung auf ihrem Feld gut bekannt war, ging sie im Jahr 2016 in ihre zweite Dreijahresphase über. Die Phase II der OD wird durch die internationale Partnerschaft von 5 hocherfahrenen und anerkannten Akteuren koordiniert: Eurochild, Hope & Homes for Children, das FICE Europa-Netzwerk, die International Foster Care Organization (IFCO) und die SOS Kinderheime International. Diese Partnerschaft steht darüber hinaus in enger Kooperation mit nationalen Partner aus mehr als 15 europäischen Ländern, um aus dieser Zusammenarbeit heraus die stärksten Wirkungen und Ergebnisse zu erzielen.

*Olgica Cekic, International Cooperation Coordinator, 2nd Vice President FICE Austria*

## 4. Qualität in der fachlichen Arbeit - Einblicke

### 4.1. Einführung

*von Dashenka Krалеva*

Liebe Kollegen und Kolleginnen,  
für die Kindern gute Lebensperspektiven zu bauen braucht man professionelle und zielgerichtete Arbeit die Nutzen für unsere Klienten sicher bringt und auf maximale Stufe sein Leben verbessert. In letzte zehn Jahren haben wir viel gute Erfahrung auf Gebiet Qualitätsarbeit und Überprüfung gesammelt und entwickelt und das werde eine wichtige Basisarbeit für die Zukunft, der sich FICE verschrieben hat und die im Rahmen von FICE Europa Netzwerk in den nächsten Jahren einen wichtigen Stellenwert haben wird.  
In Gesetzgebung der fast allen Europäischen Länder in Jugendhilfe Qualität hat sein wichtiges Platz. Die Standards, Qualitätssicherungssystemen und verschiedene Modellen für Monitoring und Verbesserung, sind nur ein kleines Teil von unseren gegenwertigen Begriffsapparat. Damit wir auf diese grosse Herausforderung reagieren können, schlagen wir einige Artikells bezüglich dieses Thema vor.

### 4.2. Qualitätsmanagement als Konzept im Management und in der Sozialarbeit

*Von Dr. Rossitsa Simeonova  
Associate Professor  
Sofia University "St. Kliment Ohridski"*

Qualitätsmanagement ist ein führendes Konzept in der Theorie und Praxis des Managements in den letzten Jahrzehnten. Erstellen und Aufrechterhaltung eines Qualitätsmanagementsystems in jeder Organisation ist eine Garantie für Effizienz und Effektivität der von der Organisation erreichten Leistungen, für die Qualität der angebotenen Dienstleistungen und die Kundenzufriedenheit von diesen Dienstleistungen.

In der Sozialarbeit, als Praxis und unterstützungsbezogenem Beruf, deren primäre Aufgabe die Vermittlung und Hilfe für benachteiligte Menschen ist, gibt es noch mehr Bedarf an Qualität, welche den Bedürfnissen der Klienten entgegenkommt, an Qualität der Dienstleistungen und der Nutzung der in der Gemeinde basiert und in den spezialisierten Einrichtungen gelieferten sozialen Dienste.

Die Fragen des Qualitätsmanagements in Organisationen sind gut begründet und schon von den Pionieren auf diesem Gebiet erforscht - Edward Deming, Joseph Juran, Phillips Crosby, Malcolm Baldrige. Ihre Werke sind jedoch in erster Linie mehr an Produktions- und Unternehmensorganisationen, und weniger an den Non-Profit- und öffentlichen Sektor und an die Servicebranche orientiert. Später wurden die klassischen Modelle für Qualitätsmanagement auch an die öffentlichen Organisationen angepasst - auch an jene, die Erbringung von Dienstleistungen anbieten (wie z.B. Baldrige's Kriterien für öffentliche Organisationen).

In den letzten zwei Jahrzehnten gewinnt das Problem der Qualitätssicherung zunehmende Aufmerksamkeit auch im Kontext der sozialen Arbeit (Adams, 1998; Beck, 2001), indem es eng mit der Beurteilung des Personals und der Leistung verbunden wird (Connor and Black, 1994; Phillips, Palfrey and Thomas, 1994). Zu den modernsten derzeitigen Ansätze zählt die Begründung und die Erforschung der „besten Praxis“ in Soziale Arbeit (Jones, Cooper and Ferguson, 2008) und der „ausgezeichneten Sozialarbeit“



(Adams, 1998).

### **Qualität in der sozialen Arbeit**

Das Verständnis für Qualität in der Sozialarbeit kann von der allgemeineren Bedeutung des Konzepts und von ihrer spezifischen Anwendung in der Management-Theorie und Praxis abgeleitet werden. In dem Oxford Wörterbuch wird die Qualität mit ihren folgenden Bedeutungen definiert: 1. Der Standard der etwas gemessen an andere Dinge ähnlicher Art; der Grad der Exzellenz etwas. 2. Ein charakteristisches Merkmal oder eine Eigenschaft von jemandem oder etwas besessen.

Daher wird die Qualität in weiterem Sinne als Merkmal/e eines Objekts, einer Erscheinung oder einer Person verstanden, durch das sie sich von anderen unterscheidet. Zur gleichen Zeit wird die Qualität als positive Eigenschaft, Würde von Objekten, Erscheinungen und Menschen wahrgenommen. Der zweite Aspekt bei der Definition der Qualität ist mit ihrer Einrichtung und Auswertung verbunden- bei dem Vergleich und der Bewertung bestimmter Objekte, Phänomene und Persönlichkeitseigenschaften können wir ihren Wert, ihr Nutzen und ihre Eignung im Hinblick auf ihren Zweck, Existenzsinn oder ihre Verwendung bestimmen. Zu den meistverbreiteten Konzepte der Qualität im Managementsdenken und Praxis gehören die folgenden :

Qualität ist „ Einklang mit den Anforderungen“ (Phillip Crosby, 1979)

„Qualität ist Übereinstimmung mit der Verwendung“ (Joseph Juran )

„Grad, in dem ein Set inhärenter Merkmale der Anforderungen erfüllt.“ Notwendigkeit oder Erwartung (ISO 9000).

“ Qualität von einem Produkt oder einer Dienstleistung ist nicht das, was der Diensleister einsetzt. Es ist, was der Kunde rauskommt und bereit ist, für “ (Peter Drucker, 1985).

Diese klassische Definitionen des Qualitätsmanagements werden auch die Schwerpunkte im Verständnis des Qualitätsmanagements abgeleitet.

Die Definition, bestimmt von der Amerikanischen Gesellschaft für Qwallität ist: “Erfüllung der Anforderungen und Erwartungen in Service oder Produkt, die verpflichtet sind” und “Verfolgung von optimalen Lösungen, die zu bestätigten Erfolgen beitragen und Rechenschaftspflichten erfüllen”. Im technischen Gebrauch kann Qualität zwei Bedeutungen haben: a. Die Merkmale eines Produkts oder einer Dienstleistung, die auf ihrer Fähigkeit, angegebene oder stillschweigende Bedürfnisse zu befriedigen; B. Ein Produkt oder eine Dienstleistung ohne Defizite.“

Die oben dargestellten Definitionen umreißen einen wichtigen Bereich im Verständnis von Qualität, der in der Sozialarbeit besonders wertvoll ist - die Fähigkeit des Produkts oder der Dienstleistung, erklärte oder mutmaßliche Bedürfnisse zu befriedigen.

Die Aspekte des allgemeinen und Qualitätsmanagementsverständnis sind auch vollständig in den Definitionen von Qualität in der Sozialarbeit integriert, bei den letzteren aber liegt der Fokus auf die Kundenbedürfnisse. James (1992 in Connor, A., Black, S. 1994:125) definiert die Qualität als „Gesamtheit von Merkmalen und Eigenschaften des Produkts oder der Dienstleistung, die mit ihrer Fähigkeit, ein besonderes Bedürfnis zu befriedigen, verbunden sind“ [ 10, S. 125]. Laut Adams (1998:15): „Ausgezeichnete / perfekte Sozialarbeit ist Sozialarbeit, die den Menschen den Zugang zu hochwertigen Dienstleistungen gewährleistet, die ihren Bedürfnissen nachkommen.

Ein weiterer wichtiger Aspekt des Konzepts der Qualität, der bereits erwähnt wurde, ist auch von Bedeutung für die Sozialarbeit – die Übereinstimmung mit den Anforderungen, der Grad der Perfektion. D. h. die Festlegung von Qualität der sozialen Aktivitäten und Dienstleistungen setzt das Vorhandensein bestimmter Normen und Anforderungen voraus, mit denen die Service-Parameter verglichen werden. So bewertet man inwieweit die Service ihrem Zweck nachkommt und inwiefern sie die Kundenbedürfnisse befriedigt. Das allgemeine Konzept der Qualität als eine Reihe von Eigenschaften eines Produkts oder einer Dienstleistung wird in der Management-Theorie durch diese Eigenschaften konkretisiert, die dem Produkt oder der Dienstleistung Qualität „verleihen“ (meine Bemerkung - R.S). Die wichtigsten in der Fachmanage-

mentliteratur erwähnte Merkmale Stefanov 2001: 12–13), die zu den sozialen Dienstleistungen relevant erscheinen, sind wie folgt:

- Funktionalität - das Produkt /die Dienstleistung entspricht ihrem Zweck;
- Qualität des Lebenszyklus - nicht veraltet, keine besondere Maßnahmen bei der Nutzung erforderlich, die sein Selbstkosten erhöhen;
- Preis, Wert - die Angemessenheit des Preises zu anderen Eigenschaften im Vergleich zu konkurrierenden Produkten;
- sozialbezogen - gute Präsentation, Design- und Strukturkonformität, Zufriedenheit mit der Betreuung, künstlerischen und kulturellen Wert, angebrachte Atmosphäre der Beziehung mit dem Klienten.

Als wichtige Qualitätsmerkmale der erbrachten Leistungen im Rahmen der Sozialarbeit erscheinen demzufolge ihre Angemessenheit zum Ziel / Zweck (Funktionalität), das Nachkommen den Kundenbedürfnissen (Sozialität) und welche Auswirkungen sie auf die Bedürfnisse und das Wohlergehen der Kunden haben (Wert, Nutzen).

### **Qualitätsmanagement in der Sozialarbeit.**

#### **Gründe und Vorteile**

Um die Natur und die Begründung des Qualitätsmanagements zu rechtfertigen, werden wir die folgende Definition in Betracht ziehen: „Das allgemeine Qualitätsmanagement ist ein Management-Ansatz zur Organisation, die Qualität anstrebt, bezogen auf die Teilnahme aller ihrer Mitglieder und mit dem Ziel, langfristigen Erfolg durch Klientenzufriedenheit und Vorteile für alle Mitglieder der Organisation und Gesellschaft zu erreichen (International Organization for Standardization, ISO 8402:1994).

Die oben erwähnte Definition beinhaltet sowie das Wesen des Qualitätsmanagements als auch ihre Begründung und Nutzen. Qualitätsmanagement ist eine Philosophie, ein Konzept für Leitung der Organisation, die sich auf die Gewährleistung der Qualität der von der Organisation angebotenen Waren und Dienstleistungen beruht. Durch Vorhandensein von Standards, einer Reihe von Aktivitäten (einschließlich Analyse und Auswertung) und dessen Management sichert man die Qualität der von der Organisation erbrachten Produkten / Dienstleistungen.

In der Fachliteratur werden Konzepte gebraucht, die mit dem Begriff Qualitätsmanagement im Zusammenhang stehen - Qualitätskontrolle, Qualitätssicherung, Qualitätsverbesserung. Diese Konzepte sind verwandt, aber nicht synonym, da es unterschiedliche Ansichten über den Inhalt und die Hierarchie dieser Konzepte gibt, deren Entwicklung und Nutzung auch eine historische Dimension aufweisen. Die in der modernen Praxis am häufigsten verwendeten Begriffe, die mit höchster Position in der Hierarchie dieser grundlegenden Konzepte vorkommen, sind Qualitätsmanagement und Qualitätsverbesserung.

Die Grundprinzipien, die dem totalen Qualitätsmanagement als Philosophie und Managementkonzept zugrunde liegen, sind (Stefanov 2001: 36 –39):

- Kundenorientierung – die Kundenzufriedenheit ist ein Grundprinzip in der Arbeit von Organisationen, die Qualitätsmanagement implementieren. Kundenbeziehungen enden nicht, sondern beginnen mit der Erbringung der Dienstleistung. Es wird ein Komplex von Maßnahmen für jede Phase des Kontakts mit dem Kunden entwickelt- von dem Moment, in dem er nur ein potentieller Kunde ist, bis zu der Phase des Abschlusses der Dienstleistungsnutzung. Ein Netzwerk von Kunden-Feedback soll erstellt werden, das nützliche Informationen ermöglicht, die unsere Service verbessern und die Planung der künftigen Tätigkeit unterstützen. [ebenda, S.. 85].
- Aktivität und kontinuierliche Verbesserung – Die Situation wird nicht als etwas Selbstverständliches wahrgenommen, sondern man strebt nach einer kontinuierlichen Verbesserung; es erfolgt keine einfache Reaktion auf Veränderungen in der äußeren Umgebung, sondern es werden präventive Wirkungen ausgeübt; kontinuierliche Verbesserung der Dienstleistungen, Prozesse, Menschen und Organisation;
- Integrität und Teilnahme - Aktivitäten für Kundenorientierung und Verbesserungsmaßnahmen in jeder Phase des Prozesses der Erbringung der Dienstleistung und Beteiligung aller Fachleute in dem Proz-

ess der Verbesserung der Aktivität (Übertragung von Befugnissen , Entscheidungen zu treffen, wie die Kundenorientierung gestaltet werden kann);

- neuer Typ Leitung ( Leadership):
- Sichtweise auf die Organisation (als führender Faktor erscheint der Mensch, die Basis und Technologie sind Mittel);
- Verständnis für die eigene Rolle darin (andere Leute hinreißen und faszinieren, als Beispiel dienen);
- Haltung gegenüber den Mitarbeitern und Umgang/ Kommunikation mit ihnen - Beteiligung, Bevollmächtigung, Mitwirkung - ihre Meinungen werden bei der Entscheidungsfindung betrachtet, Zuweisung von Aufgaben, Förderung der Selbstachtung;
- Stellungnahme gegenüber Prozessen der Tätigkeit in der Organisation und Organisationskultur - der Zweck der Kommunikation ist die Beteiligung der Mitarbeiter und Schaffung von einem Kommunikationszirkel; der Leader soll mehr Umgang mit den Menschen haben ; er soll mehr Fragen stellen, anstatt Antworten zu geben

Die Management-Theorie und Praxis umreißen die **Gründe** für die Anwendung dieses Ansatzes und auch die Grundsätze für Management auch in den Organisationen für Sozialarbeit und die unbestrittenen

**Vorteile** von diesen:

- die Qualität der von der Organisation gelieferten sozialen Dienstleistungen wird verbessert (d.h. ihre Funktionalität, Wert und Sozialität);
- Kundenzufriedenheit ist höher;
- Die Organisation erzielt langfristigen Erfolg;
- alle oben erwähnte Vorteile sichern Nutzen für die Gesellschaft als Ganzes.

Angesichts der Natur der Sozialarbeit - ein Beruf, der Vermittlung, Hilfe und Unterstützung bei Problemlösen für Benachteiligten anbietet, gelten die dargestellten Gründe und Vorteile der Qualitätsmanagement als Managementansatz und ihre Prinzipien in noch höherem Maß für die Sozialarbeitsorganisationen .

## Literaturverzeichnis

- American Society for Quality - <https://asq.org/>  
 Adams, R. (1998) Quality Social Work. Palgrave Macmilan, London, 1998.  
 Beck, R. (2008) Personalentwicklung.  
 Connor, A., Black, S. (Eds.) (1994) Performance Review and Quality in Social Care London: Jessica Kingsley Publishers  
 Crosby, Ph.(1979). Quality is Free. New York: McGraw-Hill.  
 Drucker, P. (1985). Innovation and entrepreneurship. Harper & Row.  
 Edwards Deming, W. (1986). Out of the Crisis. Cambridge, Mass.: Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Studies.  
<https://en.oxforddictionaries.com/definition/quality>  
[https://en.wikipedia.org/wiki/Quality\\_\(business\)](https://en.wikipedia.org/wiki/Quality_(business))  
 ISO 9000 – [https://en.wikipedia.org/wiki/ISO\\_9000](https://en.wikipedia.org/wiki/ISO_9000)  
 Jones, K., Cooper, B., Ferguson, H. (Eds.) (2008) Best Practice in Social Work. Palgrave Macmilan  
 Phillips, C., Palfrey, C., Thomas, P. (1994) Evaluating Health and Social Care., London: The Macmilan Press  
 Pfeifer, T. (2002) Quality Management: Strategies, Methods, Techniques. Munich: Carl Hanser Verlag  
 Stefanov, N. (2001) Quality Management. Sofia (In Bulgarian)  
 The Baldrige Criteria for Public Organizations. Self-assessment Work Book. (2007) Benchmarking Ltd. Finland  
 Total quality management – [https://en.wikipedia.org/wiki/Total\\_quality\\_management](https://en.wikipedia.org/wiki/Total_quality_management)

### **4.3. Modell zur Evaluation der Qualität der sozialen Dienstleistungen für Kinder in familienähnlichen Wohngemeinschaften auf Basis der Forschung der Verwirklichung ihrer Rechte**

*Von Dashenka Krалеva*

Zusammenfassung: Der Artikel konzentriert sich auf die folgenden Themen: Qualität der Sozialarbeit - Herangehen und Definitionen; Management und Bewertung der Qualität der sozialen Dienstleistungen - Ansatzpunkte und Merkmale der sozialen stationären Dienstleistungen für Kinder in familienähnlichen Wohngemeinschaften; Modell fuer Bewertung der Qualität der sozialen Dienstleistungen für Kinder auf der Grundlage der UN-Konvention über die Rechte des Kindes.

Schlüsselworte: Qualitätsmanagement, Qualitätsbeurteilung, Qualitätssicherung, Kinder, stationäre Dienstleistungen, Konvention über die Rechte des Kindes

Vor 25 Jahren hat die Welt den Kindern folgendes versprochen : es wird alles Mögliche getan, um ihre Rechte zu schützen und zu verwirklichen, damit sie überleben und sich entwickeln koennen, damit sie lernen und wachsen, damit ihre Stimme gehört wird und sie ihr volles Potenzial erreichen (Konvention über die Rechte des Kindes, Aktivieren eines Versprechens, Einführung, [http://www.unicef.org/crc/index\\_30160](http://www.unicef.org/crc/index_30160)). Die Annahme der Konvention über die Rechte des Kindes von den Mitgliedstaaten der Vereinten Nationen am 20. November 1989 bahnte den Weg zur Festlegung dieses wichtigen internationalen Dokuments als Grundlage von Richtlinien, Gesetzen und Vorschriften zum Schutz des Kindes in den Ländern , die die Konvention ratifiziert haben. Alle Mitgliedsländer der Europäischen Union, einschließlich Bulgarien, planen und entwickeln Standards für die Bereitstellung von sozialen Dienstleistungen für Kinder, wobei sie dieses internationale Dokument berücksichtigen. Art. 2 des Gesetzes über den Schutz von Kindern (Neu – SG Nr. 36 von 2003) lautet wie folgt: „Der Staat soll die Grundrechte des Kindes in allen Bereichen des öffentlichen Lebens für alle Gruppen von Kindern je nach Alter, sozialem Status, körperlicher, gesundheitlicher und psychischer Verfassung schützen und gewährleisten, indem er allen Kindern geeignetes wirtschaftliches, soziales und kulturelles Umfeld, sowie auch Ausbildung, Meinungsfreiheit und Sicherheit anbietet.“ (Gesetz über den Schutz von Kindern, <http://www.lex.bg/laws/ldoc/2134925825>).

Die Bereitstellung von Möglichkeiten für die Verwirklichung der Rechte der Kinder, vor allem fuer diese, die außerhalb Familienumfeld in Heimen auferzogen werden, unterliegt allerdings dem Nachkommen von Forderungen an die Qualität dieser Dienstleistungen. In der Hierarchie der Qualitätskonzepte hat sich die Qualitätsverbesserung als das umfassendste Verfahren erwiesen ( Simeonova R., Krалеva D., Management und Auswertung der Qualität der sozialen Dienstleistungen für Kinder in familienähnlichen Wohngemeinschaften - interkulturelle Perspektiven, Präsentation, Hamburg, 2016), das sämtliche Dienstleistungen charakterisiert, darunter auch die sozialen. Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung stellt ein System von Verfahren und Tätigkeiten dar, die die Auswirkungen für die Kunden verbessern sollen. Die Qualitätskontrolle umfasst den Prozess des Vergleichs der Anwendung von Leistungen und Verfahren mit Normen oder Standards, der während der Realisierung der Dienstleistung durchgeführt werden kann. Die Qualitätsauswertung ist ein Teil von allen oben genannten Konzepten. Unsere Aufmerksamkeit richtet sich eben auf diese Qualitätsauswertung.

Die Entwicklung des Modells zur Qualitätsauswertung der sozialen Dienstleistungen für Kinder in familienähnlichen Wohngemeinschaften auf Basis der praktischen Verwirklichung der Grundrechte, wie sie in der Konvention über die Kinderrechte aufgeführt sind, ist das Ergebnis eines interkulturellen Herangehens zur Qualität der sozialen Dienstleistungen. Es ermöglicht die „praktische Qualität“ der Dienstleistung zu identifizieren, die sich auf dem Wohlstand der Klienten widerspiegelt : Kinder und ihrer Familien. Die Integration im Modell aller Beteiligten in den Prozess der Erbringung der Dienstleistung: Kinder, Familienmit-

glieder, beruflich zuständige Fachleute und Leiter gibt Hoffnung zur Bewertung der aktuellen Situation in Bezug auf die Service-Qualität und die Möglichkeit, die verschiedenen Perspektiven der Teilnehmer an den Prozess ihrer Gewährung zu analysieren.

Die Klienten der sozialen Dienstleistungen, insbesondere jener, die für Kinder vorgesehen sind, sind Menschen, die Probleme im Zusammenhang mit ihren unerfüllten Bedürfnissen aus verschiedenen Gründen haben: Armut, Mangel an sozialen Fähigkeiten für Bewältigung bestimmter Lebenssituationen, Probleme in der körperlichen oder geistigen Entwicklung usw. Das macht sie besonders anfällig und gefährdet ihr Wohlergehen. Es verursacht auch Verletzung ihrer Grundrechte, darunter das Recht auf Familie, Ausbildung, Undiskriminierung usw. Das Ziel der Sozialarbeit in den sozialen Dienstleistungen ist Sicherstellung von Unterstützung, die zu einer Selbstversorgung, Unabhängigkeit und Chancengleichheit beiträgt, d.h. ihnen dabei hilft, ihre Rechte zu verwirklichen. Messung und Bewertung der Qualität im Sinne der Sozialarbeit ist ein Prozess, durch den wir die Wirksamkeit des Dienstes im Hinblick auf die Verwirklichung der Rechte identifizieren werden. Das Verengen des Fokus auf soziale Dienstleistungen für Kinder in familienähnlichen Wohngemeinschaften wird einerseits eine bessere Spezifikation des Modells ermöglichen, aber andererseits werden dadurch seine Hauptbereiche der Auswertung und des Instrumentariums am Vordergrund treten, die nach einer gewissen Anpassung auch in anderen sozialen Dienstleistungen für Kinder verwendet werden können, sowie auch in anderen Ländern mit unterschiedlichen wirtschaftlichen und kulturellen Kontexten.

In diesem Zusammenhang werden wir die Definition der sozialen Dienstleistungen behandelt, die im Sozialhilfegesetz (SHG), nämlich Art 16., aufgeführt ist (Änderung – SG Nr. 120 von 2002, Nr 15 von 2010, Nr. 8 von 2016..) (Kinderschutzgesetz, <http://www.lex.bg/laws/ldoc/2134925825>): Die sozialen Dienstleistungen sind Tätigkeiten, die die Menschen in ihrer sozialen Integration und ihrem unabhängigen Leben unterstützen auf der Grundlage sozialer Arbeit, und sie werden in der Gemeinde und in spezialisierten Einrichtungen zur Verfügung gestellt. (Sozialhilfegesetz, [http://www.asp.government.bg/ASP\\_Files/zsp.doc](http://www.asp.government.bg/ASP_Files/zsp.doc)). Wir beziehen uns auch auf Art. 36. (2) aus der Ausführungsordnung für den Sozialhilfegesetz (soziale Dienstleistungen für Kinder in familienähnlichen Wohngemeinschaften, beziehungsweise Dienstleistungen in der Gemeinde (Ausführungsordnung des Sozialhilfegesetzes, [http://www.asp.government.bg/ASP\\_Client/ClientServlet?cmd=add\\_content&lng=1&sectid=13&s1=15&selid=15](http://www.asp.government.bg/ASP_Client/ClientServlet?cmd=add_content&lng=1&sectid=13&s1=15&selid=15)). Das Modell, das wir als „Qualität für Rechte“ bezeichnen werden, ist zur Anwendung in einer familienähnlichen Wohngemeinschaften vorgesehen.

Da die Studie der Realisierbarkeit des Modells in Bulgarien stattfindet, gehen wir davon aus, dass in einer familienähnlichen Wohngemeinschaften Kinder im Alter von 7 bis 18 Jahren untergebracht sind, die vorübergehend nicht in der Lage sind, mit ihren Herkunftsfamilien zu leben und daher gezwungen sind, eine konstante vierundzwanzig-Stunden Betreuung zu nutzen.

Die Klärung dieser Meilensteine führt auch zur Diskussion über die Frage: Warum brauchen wir überhaupt die Qualität der sozialen Dienstleistungen für Kinder zu regeln und auszuwerten? Ist das nicht ein bürokratischer Ansatz, was sind die Vor- und Nachteile der Messung der Sozialarbeit? Inwieweit ist die Sozialarbeit eine Sache der Gefühle, Emotionen und Empathie, und inwieweit sind Standards und Compliance-Normen notwendig? Ein gutes System für Sicherstellung der Dienstleistungsqualität durch alle Anbieter sollte so reibungslos für die Angestellten funktionieren, daß der Kunde die Last der Bürokratie kaum spürt, sondern daß er sich sicher fühlt und seine Rechte als geschützt empfindet. Das „Qualität für Rechte“-Modell liefert genau dieses Feedback, weil es sich in erster Linie an das Wohlbefinden des Kunden interessiert und genau die Risse im System der Qualität des Lieferanten zeigt, die den Einfluss auf die Kundenzufriedenheit erhöhen werden, wenn sie neutralisiert sind.

Modell zur Auswertung der Qualität der sozialen Dienstleistungen für Kinder in familienähnlichen Wohngemeinschaften „Qualität für Rechte.“

Das Modell wurde im Jahr 2016 erstellt und wurde zunächst auf der internationalen Konferenz „Qualitäts-



merkmale der Ausbildung und der Sozialarbeit - Europäische Perspektiven“ präsentiert, die von der Universität Hamburg und Partnern vom 21. bis 23. April 2016 organisiert war. Die Idee für das Modell entstand als Ergebniss der langjährigen Praxis der Autorin in direkter Arbeit mit Kindern in stationären Gruppen und zufolge ihrer beruflichen Entwicklung als Supervisor in stationären Dienstleistungen für Kinder.

Das Modell wird weiterentwickelt und modifiziert, abhängig von den Ergebnissen seiner Anwendung und den Rückmeldungen der Teilnehmer bezüglich seiner Anwendbarkeit und Bereitstellung und Nutzung der sozialen Dienstleistung „Familienähnliche Wohngemeinschaften“.

Gründe für Erstellung: Die Notwendigkeit einer kontinuierlichen Verbesserung der Qualität der Dienstleistung „Familienähnlichen Wohngemeinschaften“, die immer mehr als Verwirklichung der Kinderrechte betrachtet wird; Anwendung der Konvention über die Rechte des Kindes als Grundlage der politischen Dokumente in der Europäischen Union; Zusammenhang der Qualitätsstandards der sozialen Dienstleistungen mit der Verwirklichung der Rechte des Kunden; weil die Konvention in die Sprache des täglichen Lebens in einer familienähnlichen Wohngemeinschaft übersetzt werden kann; weil die Bewertung der Realisierung der Rechte eine Beurteilung des Erreichens des Ziels der sozialen Dienstleistung bedeutet, nämlich „Die kinderbezogenen sozialen Dienstleistungen sollen den Schutz der Kinderrechte gewährleisten“ (Art. 43-54) (Konvention über die Rechte des Kindes, Aktivierung eines Versprechens, Einführung, [http://www.unicef.org/crc/index\\_30160](http://www.unicef.org/crc/index_30160)).

Die Struktur des Modells für Qualitätsauswertung besteht aus den folgenden Elementen: Bereichen der Auswertung, Auswertungsprozess unter Verwendung von Instrumentarium, Analyse und Empfehlungen an den Lieferanten. Das Modell kann sowohl als Beurteilung durch externe Prüfer als auch als Selbsteinschätzung für die interne Audit und Vorschlag zur Qualitätsverbesserung der Dienstleistung verwendet werden.

Der Prüfer nutzt die Methodik für die Anwendung des Modells, indem er/sie gemäss Kriterien, festgelegt nach dem Zweck der Dienstleistung und dem Alter der Kinder im Heim, zwischen vier bis zu sechs Grundrechte der Konvention über die Rechte des Kindes wählt, wie z.B. das Recht auf Gesundheit, das Recht auf Ausbildung, das Recht auf Vereinigung und Beteiligung, das Recht des Kindes in einer Familie zu leben, usw.

### **Der Prüfer überprüft die folgenden Bereiche:**

1. Die für die Dienstleistung entwickelte Dokumentation: Vorschriften und Unterlagen, verbunden mit der direkten Arbeit mit Kindern und usw., wobei er/sie den Modellansatz „Untersuchung eines gesonderten Rechts“ benutzt. Zum Beispiel, wenn wir als Beispiel das Recht des Kindes auf Ausbildung betrachten, entstehen Fragen, die eine Antwort brauchen:

Fragen zu identifizieren: man soll nachforschen, ob dieses Recht in der Dokumentation der Dienstleistung erwähnt ist; gibt es formulierte Ziele, erwartete Ergebnisse und mit diesem spezifischen Recht geplante Aktivitäten?

- Hat der Klient einen individuellen Arbeitsplan?
- Welchen Platz hat in diesem Plan das Recht auf Ausbildung?
- Welche Verfahren für Schulauswahl sind in der Methodik dieser Dienstleistung vorgesehen?
- usw.

Fragen in Bezug auf die Art und Weise der Formulierung:

- Wie sind die Texte in der Dokumentation formuliert: allgemein oder konkret (spezifisch)?

Fragen zur Häufigkeit:

- Wie oft sind geplant die Aktivitäten mit dem Kind in Verbindung mit diesem Recht?
- Wie oft sind Aktivitäten geplant, die die Mitarbeiter mit den Kindern im Zusammenhang mit dem Recht auf Ausbildung durchführen?
- Wie oft sind neue, mit diesem Recht verbundene Aktivitäten geplant?
- Wie oft kommt das Thema über die Ausbildung an Teamsitzungen vor?

## 2. Der Prozess (Management und tägliche Arbeit)

Anwendung des Rechts im Alltag der familienähnlichen Wohngemeinschaften.

Fragen, gestellt an die Kinder:

- Kennen sie die Konvention über die Kinderrechte?
- Sind sie mit diesem ihrem Recht vertraut?

Fragen im Zusammenhang mit dem Rechtsverständnis (Fragen an die Kinder):

- Was verstehst du unter Recht auf Ausbildung?
- Mit wem besprichst du deine Ausbildung und Zukunft?
- Hast du schon im Voraus gewusst, in welcher Schule du lernen wirst?
- Hast du deine eigene Tasche, Lehrbücher, ein Ort, wo du lernen kannst?

...

Fragen an die Familienangehörigen des Kindes:

- Fragen über Kenntnis des Rechts;
- Fragen zum Verständnis des Rechts;
- Fragen über die Anwendung des Rechts im Alltag der Dienstleistung.

Die gleichen Fragengruppen werden an die Fachleute und an den Geschäftsführer, die in der Dienstleistung mitwirken, gestellt.

## 3. Der dritte Bereich der Forschung ist die Zufriedenheit mit den Ergebnissen der Dienstleistung:

Von besonderer Bedeutung ist es, praktische Ergebnisse der Umsetzung / Nicht-Umsetzung bestimmter Rechte des Kindes zu finden. Im Zusammenhang mit diesem Bereich von der Bewertung, werden die zu den oben genannten Respondentengruppen gestellten Fragen wie folgt zusammengefasst:

- Fragen, verbunden mit der Zufriedenheit mit der Dienstleistung;
- Fragen im Zusammenhang mit der Planung für die Zukunft.

Nach Erreichen der Bewertungsergebnisse des spezifischen Rechts kommts eine sehr wichtige Etappe bei der Realisierung des Modells : Definierung der Leistungen und der kritischen Punkte bei Umsetzung des Rechts. Im Bericht über die Auswertung kann man Empfehlungen zur Verbesserung der Qualität der Dienstleistung aufführen.

Das Modell „ Qualität für Rechte“ strebt den interkulturellen Ansatz zur Qualitätsbeurteilung an. Durch Anpassung des Fragebogens an Dienstleistungsziel, Kinderalter und nationalen Kontext, könnte er für alle Betreuungsdienste für Kinder in familienähnlichen Wohngemeinschaften verwendet werden. Seine Anwendung in der Praxis der Dienstleistungen in Bulgarien wird zeigen, ob es sinnvoll ist und gute Ergebnisse erbringen kann. Auf der Grundlage der Ergebnisse der Studie wird das Modell in Richtung Zuverlässigkeit der Ergebnisse und die Anwendbarkeit modifiziert werden. Qualität, obwohl immer noch nur als Einhaltung von Standards verstanden, ist ein wichtiger Bestandteil der sozialen Arbeit und man muß flexible Modelle für die Qualitätsauswertung anwendet, um Veränderungen zum Gunsten der Kunden - Familien und Kinder in Gefahr - zu erreichen.

### **Literaturverzeichnis:**

Kinderschutzgesetz, <http://www.lex.bg/laws/ldoc/2134925825>, (Revisiert am 4.05.2016)

Sozialhilfegesetz,

Ausführungsordnung des Sozialhilfegesetzes, [http://www.asp.government.bg/ASP\\_Client/ClientServlet?cmd=add\\_content&lng=1&sectid=13&s1=15&selid=15](http://www.asp.government.bg/ASP_Client/ClientServlet?cmd=add_content&lng=1&sectid=13&s1=15&selid=15) (Revisiert am 4.05.2016)

Simeonova R., Kraveva D., Management und Auswertung der Qualität der sozialen Dienstleistungen für Kinder in Heimen - interkulturelle Perspektiven, Präsentation, Hamburg, 2016

Konvention über die Rechte des Kindes, Aktivieren eines Versprechens, Einführung, [http://www.unicef.org/crc/index\\_30160](http://www.unicef.org/crc/index_30160) (Revisiert am 4.05.2016)



#### **4.4. EVAS: Ein internationales Instrument zur Qualitätssicherung in der Kinder- und Jugendhilfe**

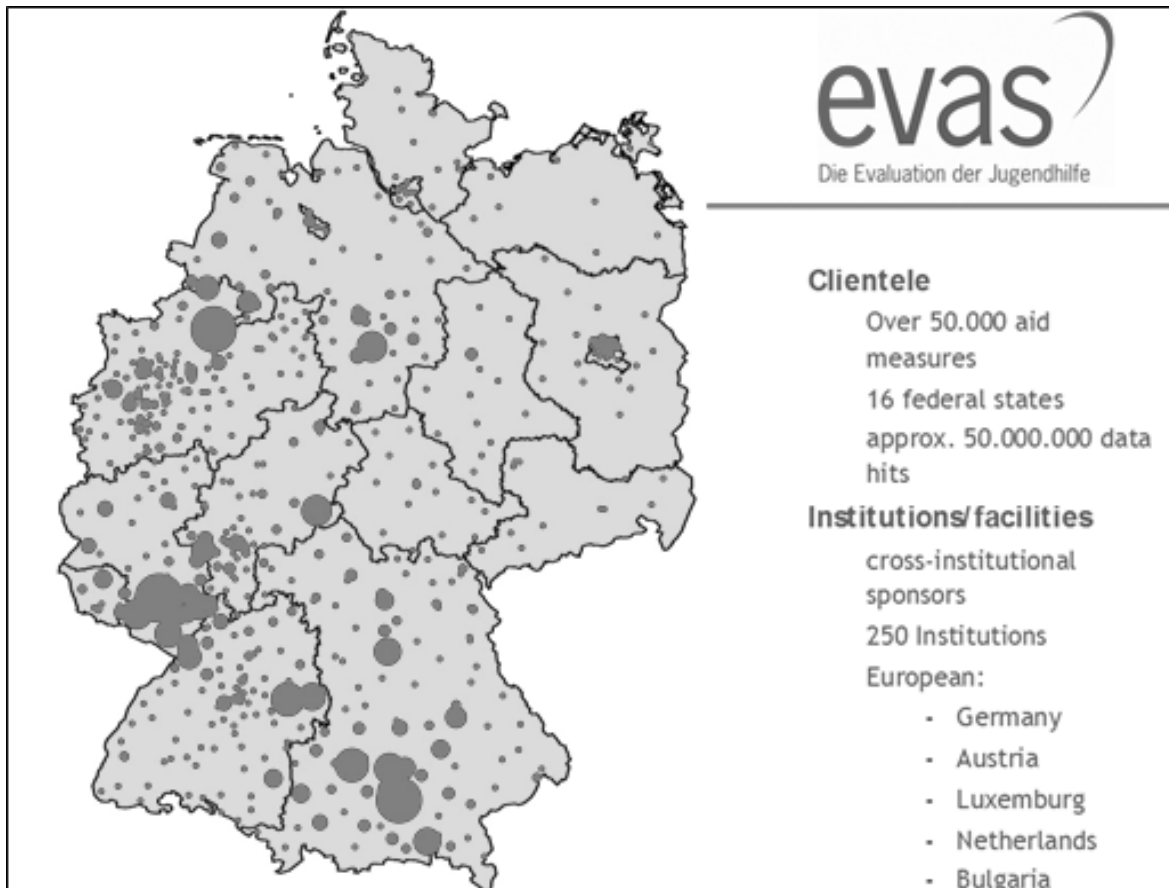
*Von Michael Macsenaere*

Allein in Deutschland nehmen gut eine Million junger Menschen eine Hilfe zur Erziehung in Anspruch. Die Hilfen decken eine große Spannweite ab: Von niedrigschwelliger Erziehungsberatung über ambulante Hilfen und teilstationäre Hilfen bis hin zu hochschwelligeren stationären Hilfen. Dabei unterscheiden sich die Strukturen, Prozesse und Ergebnisse (Donabedian, 1980) je nach Hilfeart aber auch nach Region und Einrichtung zum Teil drastisch. Diese Disparitäten fallen im gesamteuropäischen Kontext nochmals stärker aus.

*Wie aber ist es möglich, diese Unterschiede zu überblicken?*

Und wie kann ich für meine Einrichtung feststellen, welche Struktur- und Prozessqualität im Vergleich zu anderen Einrichtungen vorliegt und vor allem, welche Ergebnisse ich damit erreiche?  
Und wie kann dieses Wissen fester Bestandteil der Qualitätssicherung in der Einrichtung werden und damit zu einer besseren Kinder- und Jugendhilfe beitragen?

Diese Fragen waren Anlass, dass sich vor 20 Jahren Praktiker und Wissenschaftler zusammenschlossen, um die beschriebenen Unterschiede erstens sichtbar zu machen und zweitens daraus für eine bessere Kinder- und Jugendhilfe zu lernen. Mit diesen Zielsetzungen bildete sich 1995 eine interdisziplinär besetzte Arbeitsgruppe mit der Aufgabe, ein Instrumentarium zu schaffen, das Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen aber auch Jugendämtern auf der Grundlage einer einheitlichen und systematischen Evaluation einen vergleichenden Überblick und eine daraus resultierende Qualitätsentwicklung ermöglicht. Nach Analyse der Jugendhilfestudien mit einem Fokus auf Ergebnisqualität (u.a. Jugendhilfe-Effekte-Studie – JES) (Schmidt et al., 2002) wurde ein Instrumentarium entworfen, das die inhaltlich und testtheoretisch am besten geeigneten Items umfasste. Nach mehreren Pre-Tests stand am Ende ein auf vier Seiten verdichtetes Instrumentarium, das mit überschaubarem Aufwand durch Praktiker eingesetzt werden kann. EVAS startete 1999 in Bayern und fand bald darauf schon Einsatz in der gesamten Bundesrepublik Deutschland (Macsenaere & Knab, 2004). Mittlerweile hat sich EVAS zur größten Jugendhilfe-Evaluation im deutschsprachigen Raum entwickelt: Verteilt über alle 16 Bundesländer liegen zurzeit die Daten von über 50.000 Hilfen vor. Sie stammen aus ca. 250 Einrichtungen aus Deutschland, Österreich und Luxemburg. Trotz dieser großen Verbreitung wird EVAS kontinuierlich weiterentwickelt. Dies geschieht durch eine mehrmals im Jahr tagende Arbeitsgruppe und durch interessierte Praktiker, zu denen auch über lange Jahre Gerd Schemenau (ehemaliger Geschäftsführer FICE Europa) zählte.



*Wie effektiv und effizient ist Jugendhilfe?*

Mit den Daten von EVAS ist belegt, dass im Mittel knapp 70 % der Hilfen trotz z. T. schwierigster Ausgangslagen erfolgreich verlaufen. Je nach Ausgangslage, Hilfeart, Region und Einrichtung variieren die Ergebnisse allerdings erheblich. Weiterführende Kosten-Nutzen-Analysen (Hermsen, Roos & Zinkl, 2007) belegen, dass Jugendhilfe nicht nur effektiv sondern auch effizient ist: Je nach Hilfeart bewegt sich die Kosten-Nutzen-Relation zwischen 1:3 und 1:10. Das bedeutet, dass jeder heute investierte Euro für die Gesellschaft langfristig zu einem ökonomischen Nutzen von 3 bis zu 10 Euro führt. Jugendhilfe ist demnach auch volkswirtschaftlich eine sinnvolle Investition.

*Welche Wirkfaktoren sind in der Kinder- und Jugendhilfe entscheidend?*

Jenseits dieser Ergebnisse zur Effektivität und Effizienz zeigt EVAS den beteiligten Einrichtungen auch die für einen Erfolg relevanten Einflussfaktoren bzw. Wirkfaktoren auf (Macsenaeere & Esser, 2015). Seitens der Einrichtungen sind dies beispielsweise:

- Partizipation im Sinne einer hochschwelligeren, aktiven Beteiligung der jungen Menschen führt zu höheren Effekten. Nach Esser (2010) hat die Partizipation in den zurückliegenden 60 Jahren erfreulicherweise sukzessive zugenommen.

- Wird der junge Mensch nicht nur beteiligt, sondern auch selbstgestaltend im Rahmen der Hilfe aktiv, spricht man von Kooperation. Sie hat sich als der einflussreichste Wirkfaktor erwiesen. Liegt umgekehrt keine Kooperationsbereitschaft seitens der Hilfedressaten vor, ist ein Scheitern hochwahrscheinlich. Erziehungshilfe sollte sich demnach nicht als „Reparaturwerkstatt“ verstehen, sondern tagtäglich eine Hilfe zur Selbsthilfe geben.
- Die Hilfedauer korreliert signifikant mit dem Ergebnis: (Teil)Stationäre Hilfen erreichen nach ca. 2 Jahren ein hohes Effektivitätsniveau. Die höchsten Effektstärken werden nach ca. 3 Jahren erreicht.
- Hilfen mit fachlich fundierter Elternarbeit werden seltener abgebrochen und weisen höhere Effekte auf (Arnold & Macsenaere, 2015). In besonderem Maße wirkt sich Elternarbeit auf die Ressourcen des jungen Menschen und die Schulleistung aus. Es profitieren nahezu sämtliche Hilfearten davon.
- Fallbezogene wirkungsorientierte Steuerung: Schon nach 6 Monaten einer Hilfe ist es mit hoher Zuverlässigkeit möglich, den weiteren Verlauf zu prognostizieren: Haben sich Hilfen bis zu diesem Zeitpunkt positiv entwickelt, werden sie es in der Regel auch in der Folge tun. Liegen nach den ersten 6 Monate allerdings negative Effektwerte vor, selbst wenn sie nur gering negativ sein sollten, dann ist in der Folge von einer weiteren Verschlechterung auszugehen. Demnach gilt es frühzeitig kritische Entwicklungen wahrzunehmen und individuelle Lösungen zur Gegensteuerung zu entwickeln.

Folgende weitere Wirkfaktoren sind mittlerweile empirisch bestätigt (Macsenaere & Esser, 2015): Beziehungsqualität, Bindungsperson, Persönlichkeit und Qualifikation der Fachkraft, Berücksichtigung bisheriger Lebenserfahrungen, Struktur- und Prozessqualität der Einrichtung, ressourcenorientierte Angebote, soziales Lernen und Bildung, Traumapädagogik (Weiß, Kessler & Gahleitner, 2016), Nachsorge und Berufsorientierung.

#### *Wie kann EVAS einer Einrichtung nutzen?*

Die EVAS nutzenden Einrichtungen erhalten einerseits in differenzierter Form die oben dargestellten Ergebnisse zu den erreichten Wirkungen und ihren Hintergründen. Sie haben aber auch ein Interesse daran, das EVAS im Alltag für die konkrete pädagogische Arbeit innerhalb der Einrichtung zu nutzen. Ein Einrichtungssleiter der „Schottener Sozialen Dienste“ schildert dies wie folgt:

„EVAS kann in der täglichen pädagogischen Arbeit angewendet werden. Die Online-Version ermöglicht eine sofortige Auswertung der Daten, sowohl für die gesamte Einrichtung als auch für den Einzelfall. Somit liegen jederzeit aktuelle Ergebnisse vor, die für Hilfeplangespräche oder auch zentrale Steuerungsprozesse verwendet werden können. Die Pädagogen haben einen entsprechenden und rechtzeitigen Zugang zu den wichtigsten Informationen und können sie gezielt aus dem gesamten Paket aussuchen. Einige Beispiele hierzu:

- Die EVAS-Einzelfallauswertung kann direkt in den Dienstbesprechungen eingesetzt werden. Damit wird ein höherer Grad an Objektivität und eine bessere fachliche Positionierung erreicht. Die regelmäßige Anwendung der EVAS-Ergebnisse hilft bei der Strukturierung realistischer pädagogischer Interventionen und mittel- oder langfristiger Strategien (Worauf müssen wir reagieren? Welche Maßnahmen leiten wir daraus ab?). EVAS trägt zu mehr Transparenz pädagogischer Handlungen und zur Verbesserung der einrichtungsinternen Praxis bei.
- Nutzung für Erziehungsplanung (Förderplanung): Die EVAS-Auswertung führt zur Ablösung der bisherigen „weichen“ Dokumentationspraxis durch eine Evaluation, die nachvollziehbare Ergebnisse basierend auf empirisch erhobenen Daten liefert. Konkrete Vergleiche, eine kompetente Argumentation im Alltag sowie in Krisensituationen und eine effizientere Planung und Verwendung der Einrichtungsressourcen sind dadurch möglich.
- Vorbereitung und Durchführung der Hilfeplangespräche:  
EVAS ermöglicht eine kompetente Argumentation hinsichtlich der Entwicklung der Kunden gegenüber den Mitarbeitern der Einrichtung, dem Träger und dem Kostenträger. Die Entwicklung des Kindes, die kind- und familienbezogene Zielerreichung sowie Prognosen werden systematisch dargestellt. Eine genaue Entwick-

lungskurve kann erstellt und damit der spezifische Verlauf der Maßnahme entsprechend dokumentiert werden. In der Praxis haben wir festgestellt, dass die Nutzung der EVAS-Daten insbesondere in komplexen Fällen relevant ist. Eine Fokussierung auf die Defizite wird vermieden, da die EVAS-Items eine Analyse der Ressourcen ermöglichen, so z.B. im Hinblick auf die soziale Integration, die sozial-kommunikativen Kompetenzen, die besonderen Fähigkeiten und Leistungen, die Interessen, die Selbstständigkeit, die Funktion in der Gruppe und der Familie und die körperliche Gesundheit. Auf der Basis dieser Informationen ist im Hilfeplangespräch eine präzisere Formulierung der Ziele möglich.

Aus unserer Sicht hat sich EVAS in den letzten Jahren zu einem anwenderfreundlichen Evaluationssystem entwickelt: Es kann von jedem eingewiesenen Pädagogen benutzt werden, das Ausfüllen der gut gestalteten Fragebögen gelingt zügig und nach Dateneingabe ist die Auswertung sofort abrufbar. Sie ist die Grundlage für Steuerungsprozesse und Qualitätsentwicklung auf mehreren Ebenen.“

Wie oben beschrieben wird EVAS sukzessive weiterentwickelt. Aktuell steht für EVAS ein neuerlicher Meilenstein bevor: Das neue, hoch flexible EVAS 5.0 wird stärker an die jeweiligen Schwerpunkte und Bedarfe der Einrichtungen individuell anpassbar sein. So werden die Ergebnisse noch besser in den pädagogischen Work-Flow einfließen können. Zudem wird die Wirkungsmessung auch an dem renommierten Capability-Approach (Nussbaum & Sen, 1993) ausgerichtet, bei dem die gesellschaftliche Verantwortung für Grundbefähigung eines Menschen, ein gelingendes Leben zu führen, mitgedacht wird. Dies ist von besonderer Bedeutung, wenn EVAS als Instrument zur Qualitätsentwicklung der europäischen Kinder- und Jugendhilfe zukünftig verstärkt international eingesetzt wird. Das Institut für Kinder- und Jugendhilfe in Mainz (Deutschland) und in Wien (Österreich) wird diesen Weg in enger Abstimmung mit FICE fachlich begleiten.

### **Literaturverzeichnis**

- Arnold, J. & Macsenaere, M. (2015). Auswirkungen von Elternarbeit in (teil-)stationären Hilfen zur Erziehung auf Hilfeverläufe der Kinder und Jugendlichen. *Unsere Jugend*, 67 (9), 364-374.
- Donabedian, A. (1980). *Explorations in quality assessment and monitoring*. Ann Arbor, Mich.: Health Administration Press.
- Esser, K. (2010). *Zwischen Albtraum und Dankbarkeit. Ehemalige Heimkinder kommen zu Wort*. Freiburg im Breisgau: Lambertus.
- Hermesen, T., Roos, K. & Zinkl, K. (2007). Effizienzbenchmarking in der Kinder- und Jugendhilfe. In T. Hermesen & M. Macsenaere (Hrsg.), *Wirkungsforschung in der Kinder- und Jugendhilfe* (Schriftenreihe der KFJH Mainz, Bd. 2, S. 243-260). St. Ottilien: EOS Verlag.
- Macsenaere, M. & Esser, K. (2015). *Was wirkt in der Erziehungshilfe? Wirkfaktoren in Heimerziehung und anderen Hilfearten* (2. aktualisierte Aufl.). München: Reinhardt.
- Macsenaere, M. & Knab, E. (Hrsg.). (2004). *Evaluationsstudie erzieherischer Hilfen (EVAS). Eine Einführung*. Freiburg im Breisgau: Lambertus.
- Nussbaum, M. & Sen, A. (1993). *The Quality of Life*. Oxford: Clarendon Press.
- Schmidt, M., Schneider, K., Hohm, E., Pickartz, A., Macsenaere, M., Petermann, F. et al. (Hrsg.). (2002). *Effekte erzieherischer Hilfen und ihre Hintergründe* (Schriftenreihe des BMFSFJ, Bd. 219). Stuttgart: Kohlhammer. Zugriff am 20.04.2017. Verfügbar unter <http://www.bmfsfj.de/RedaktionBMFSFJ/Broschuerenstelle/Pdf-Anlagen/PRM-23978-SR-Band-219,property=pdf,bereich=,rwb=true.pdf>
- Weiß, W., Kessler, T. & Gahleitner, S. B. (Hrsg.). (2016). *Handbuch Traumapädagogik* (Beltz Handbuch). Weinheim: Beltz.

## 5. Die Bedeutung der Netzwerke aus Sicht der FICE International

*Alle Texte von Hermann Radler können Sie im englischen Teil des Buches finden.*

## 6. Liste der Autorinnen und Autoren

**Gitta Griffioen**, Präsidentin FICE Europa Netzwerk, Präsidentin von FICE Holland, Vorstandsmitglied von JARABEE, Holland

**Tomas Mächler** (Master of Arts) und Master of Advanced Studies in Administrative Law; Kinder- und Jugendpsychologe FSP. Von 1992 bis 1998 Generalsekretär der FICE International; Ehrenmitglied der FICE International. Heute Leiter Jugend, Familie und Sport im Erziehungsdepartement des Kantons Basel-Stadt/Schweiz.

**Robert Soisson**, Diplom-Psychologe, Luxemburg, Ehrenpräsident der FICE  
Anton Tobé (1946), 43 Jahre Arbeit in Jugendhilfe in Holland und seit 1996 ist Projektmanager in Südosteuropa. 2000-2010 Präsident von FICE Holland und Vizepräsident von FICE International (mit dem Fokus auf Südosteuropa).

**Wolfgang Trede**, Dipl.-Päd., Jahrgang 1956, war von 1989 bis 2003 Hauptamtlicher bei der Internationalen Gesellschaft für erzieherische Hilfen – IGfH und seit 1993 IGfH-Geschäftsführer. Seit 1989 in der FICE aktiv, 1997 bis 2000 Gründungspräsident der FICE-Europa. Seit 2003 Leiter des Jugendamtes des Landkreises Böblingen.  
w.trede@lrabb.de

**Roland Stübi**, Sozialarbeiter, Mitglied im Vorstand und Kassier von FICE Europa Netzwerk, Vizepräsident der FICE Schweiz, seit 1995 in der FICE aktiv.

**Zeljka Burgund**, Sozialarbeiterin, Direktorin der nationalen Beratungsstellen für Kinder und deren Eltern in Serbien, Gründerin und Präsidentin der Vereinigung zur Unterstützung von Kindern und Familien „FICE Serbien“, Vorstandsmitglied von FICE Europa Netzwerk und regionale Beraterin für die Entwicklung neuer Sozialdienste in kommunalen Gemeinschaften

**Olgica Cekic**, International Cooperation Coordinator, 2nd Vice President FICE Austria, Vorstandsmitglied von FICE Europa Netzwerk

**Dr. Rossitsa Simeonova**, Associate Professor, Sofia University “St. Kliment Ohridski”

**Dashenka Krалеva**, Mag. Pädagogik, Kandidatin für Doktor in der Abteilung für Sozialarbeit, Fakultät für Pädagogik, Universität von Sofia; Präsidentin der Vereinigung für pädagogische und soziale Unterstützung für Kinder „FICE-Bulgaria“, Ehrenpräsidentin der FICE-International, Gründerin der „Therapeutischen Ge-



**20 YEARS FICE EUROPE**  
**20 JAHRE FICE EUROPA**

meinschaften Bulgarien“ [office@fice-bulgaria.org](mailto:office@fice-bulgaria.org)

**Prof. Dr. rer. nat. habil. Michael Macsenaere**, Geschäftsführender Direktor der IKJ Institut für Kinder- und Jugendhilfe gGmbH, IKJ Österreich, Universität Mainz, Universität zu Köln, Hochschule Niederrhein.

**Hermann Radler**, Präsident der FICE International, Vizepräsident von FICE Europa Netzwerk, Präsident von FICE Austria und Gründer der „Therapeutischen Gemeinschaften“.

## **7. Nächste Anlässe**

**Kongress der FICE International in Israel 2019**

**Konferenz von FICE Europa Netzwerk in Holland 2019**